МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра економіки підприємства та організації підприємницької діяльності

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 076 «підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
за освітньою програмою
«Економіка підприємства та організація підприємницької діяльності»

«ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ПЕРСОНАЛУ НА ОСНОВІ ОПТИМІЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У ЦЕНТРІ ЕСТЕТИЧНОЇ МЕДИЦИНИ «VITA»

Виконавець:
Студент факультету економіки та управління підприємництвом

Чирков Ігор Олександрович _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Бабій Олег Миколайович _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

*Актуальність теми дослідження***.** У сучасній економіці підприємства функціонують в умовах динамічних змін та підвищеної невизначеності. Зокрема, протягом 2023 року бізнес зіткнувся з низкою глобальних викликів – від інфляційного тиску до геополітичної нестабільності та змін на ринку праці. У 2024 році ці виклики не тільки залишаються актуальними, а й посилюються, вимагаючи від компаній гнучкості та стійкості. Підприємства, які успішно адаптуються до сучасних умов, зберігають ключові кадри та отримують конкурентні переваги на ринку. За таких умов ефективність використання персоналу стає визначальним фактором забезпечення продуктивності та конкурентоспроможності бізнесу.

Одним із провідних трендів, що впливають на управління бізнесом, є цифрова трансформація. Впровадження сучасних технологій і автоматизація процесів дозволяють суттєво оптимізувати операційну діяльність. Дослідження свідчать, що ефективна цифрова трансформація сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємств, росту їх продуктивності та прибутковості. Зокрема, цифровізація управління персоналом (HR) відкриває нові можливості для підвищення ефективності роботи з кадрами. Інтеграція сучасних цифрових технологій у HR-процеси підвищує результативність управління людьми та посилює ринкові позиції компаній. Одночасно зі зростанням ролі технологій відбуваються й зміни в кадровій політиці: актуальними стають гнучкі форми зайнятості, дистанційна робота, акцент на розвиток компетенцій та залученість персоналу. Ці зміни вимагають перегляду підходів до організації бізнес-процесів, аби максимально використати потенціал працівників.

Актуальність дослідження особливо зростає у контексті галузі естетичної медицини, яка характеризується високою конкуренцією та високими вимогами до якості обслуговування. Для приватних медичних клінік сфери естетичної медицини людський фактор є ключовим: компетентність і продуктивність лікарів та персоналу безпосередньо впливають на конкурентоспроможність закладу. В сучасних умовах українського ринку ця галузь переживає додаткові виклики. Зокрема, через наслідки пандемії та військові дії спостерігається відтік кадрів і клієнтів за кордон, що призвело до зниження локального попиту на медичні послуги. Так, попит на послуги, пов’язані зі здоров’ям і красою, у 2023–2024 рр. все ще не відновився до довоєнного рівня через еміграцію значної частини цільової аудиторії, і медичні центри вимушені конкурувати за обмежену кількість клієнтів . В умовах, коли ринок звузився, а витрати зростають, оптимізація бізнес-процесів та підвищення ефективності використання персоналу є життєво необхідними для забезпечення стійкого розвитку підприємств галузі естетичної медицини. Усе це обумовлює актуальність теми даного дослідження, спрямованого на пошук шляхів підвищення результативності роботи персоналу на основі оптимізації бізнес-процесів підприємства.

*Мета та завдання дослідження***.** Метою даної роботи є обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності використання персоналу на підприємстві шляхом оптимізації бізнес-процесів (на прикладі центру естетичної медицини «Vita»). У процесі дослідження поставлено та вирішено такі завдання:

- розкрити теоретичні засади ефективного використання персоналу;
- ідентифікувати основні бізнес-процеси підприємства;
- охарактеризувати особливості маркетингу персоналу;
- надати загальну характеристику центру естетичної медицини «VITA»;
- здійснити оцінку ефективності використання персоналу в центрі;
- проаналізувати бізнес-процеси, що функціонують у центрі;
- запропонувати шляхи удосконалення маркетингової діяльності закладу;
- обґрунтувати доцільність впровадження сучасних цифрових інструментів управління персоналом;
- розробити рекомендації щодо підвищення продуктивності праці та мотивації персоналу.

Об'єктом дослідження є діяльність підприємства у сфері підвищення використаня персоналом на основі бізнес-процесів.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні підходи та практичні заходи підвищення ефективності використання персоналу за рахунок оптимізації бізнес-процесів підприємства.

Методи дослідження. Методичну основу дослідження становить комплекс загальнонаукових і спеціальних методів. Застосовано методи аналізу і синтезу при вивченні наукової літератури та аналітичних оглядів за темою, що дозволило сформувати теоретичну базу дослідження. Для оцінки внутрішнього і зовнішнього середовища підприємства використано SWOT-аналіз, який допоміг виявити сильні та слабкі сторони організації бізнес-процесів та управління персоналом, а також наявні можливості та загрози. Економіко-статистичні методи застосовано при опрацюванні кількісних показників діяльності центру «Vita» (аналіз динаміки, структурний аналіз, розрахунок продуктивності праці тощо). Порівняльний аналіз використовувався для зіставлення отриманих результатів з середньоринковими показниками та кращими практиками галузі. Для детального дослідження ефективності бізнес-моделі клініки застосовано елементи аналізу юніт-економіки (розрахунок показників на одного працівника, одного клієнта чи одну послугу) та аналіз ключових показників ефективності (KPI) персоналу. За необхідності, у дослідженні також використано метод анкетного опитування співробітників центру «Vita» з метою врахування якісних аспектів задоволеності персоналу, мотивації та пропозицій щодо поліпшення процесів. Такий комплексний підхід до методів дослідження забезпечує всебічність та об'єктивність отриманих результатів.

Інформаційну базу дослідження склали як внутрішні, так і зовнішні джерела даних. Основними емпіричними матеріалами стали дані, зібрані під

час проходження переддипломної практики у Центрі естетичної медицини «Vita». Зокрема, використано внутрішню документацію підприємства (структура і штатний розпис, положення про підрозділи, посадові інструкції тощо), статистичні звіти та показники ефективності роботи персоналу, фінансово-економічні звіти, дані обліку та інші доступні внутрішні аналітичні матеріали клініки. Важливу інформацію було отримано в результаті бесід з керівництвом і співробітниками, спостережень за бізнес-процесами на місці та можливого анкетування персоналу.

Для обґрунтування теоретичних положень і розробки рекомендацій також використано зовнішні інформаційні джерела: аналітичні огляди ринку приватної медицини та сфери естетичних послуг, статистичні дані галузі, наукові публікації вітчизняних і зарубіжних авторів з питань управління персоналом, бізнес-процесів та цифрової трансформації. Окрему увагу приділено нормативно-правовій базі: використано чинні законодавчі акти України, що регулюють діяльність закладів охорони здоров'я та трудові відносини (зокрема, Кодекс законів про працю, закони та постанови, що визначають вимоги до медичних клінік і ліцензування їх діяльності, нормативи з охорони праці тощо). Поєднання внутрішніх даних підприємства з зовнішніми аналітичними та нормативними джерелами забезпечило надійну інформаційну основу для проведення дослідження і формулювання обґрунтованих висновків.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (35 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 110 сторінок. Робота містить 12 таблиць, 23 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи ефективності використання персоналу та оптимізації бізнес-процесів»** розкрито теоретичні засади ефективного використання персоналу та особливості організації бізнес-процесів у сфері послуг.

У другому розділі «**Аналіз використання персоналу та бізнес-процесів у центрі естетичної медицини «VITA»** проведено аналіз діяльності Aesthetic Center "Vita", виявлено проблеми в управлінні персоналом та визначено напрямки оптимізації бізнес-процесів.

У третьому розділі **«Напрями удосконалення ефективності персоналу та оптимізації бізнес-процесів у центрі «VITA** Розроблено практичні рекомендації щодо удосконалення системи мотивації, KPI та підвищення продуктивності працівників, що дозволить покращити ефективність діяльності підприємства загалом.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Розкрито теоретичні засади ефективного використання персоналу. У процесі дослідження обґрунтовано, що ефективність використання трудових ресурсів базується на сукупності факторів: мотивації, організації праці, кваліфікації працівників, цифрових інструментах контролю та управління. Сучасні підходи до HR-менеджменту включають систему KPI, матеріальні та нематеріальні стимули, гнучкі форми навчання та адаптації.
2. Ідентифіковано основні бізнес-процеси підприємства. Аналіз діяльності центру «Vita» дозволив виокремити ключові бізнес-процеси: обслуговування клієнтів, управління персоналом, маркетинг, фінансове планування та контроль якості. Удосконалення саме цих процесів стало підґрунтям для зростання ефективності.
3. Охарактеризовано особливості маркетингу персоналу. У центрі було впроваджено комплекс заходів, що охоплювали як внутрішній маркетинг (створення привабливого HR-бренду, підвищення лояльності персоналу), так і зовнішній (позиціонування центру як роботодавця та сервісного лідера). Внаслідок цього вдалося зменшити плинність кадрів і підвищити задоволеність співробітників.
4. Надано характеристику центру естетичної медицини «Vita». Це сучасна компанія, що динамічно розвивається на ринку послуг краси та здоров'я. Центр характеризується гнучкою організаційною структурою, високим рівнем персоналізації послуг, застосуванням інновацій та орієнтацією на довгострокову співпрацю з клієнтами.
5. Оцінено ефективність використання персоналу. У результаті впроваджених заходів за короткий період (4 місяці 2025 р.) зафіксовано суттєві покращення:
   - продуктивність праці зросла на 25%**;**
   - задоволеність персоналу – на 20+ пунктів**;**
   - чистий прибуток склав 349 тис. грн**,** що майже дорівнює прибутку за весь 2024 рік.

Це свідчить про ефективність обраної стратегії управління персоналом.

6. Проаналізовано бізнес-процеси центру. Оптимізація операційної діяльності, цифровізація управлінських рішень, введення систематичного контролю ефективності за допомогою KPI сприяли усуненню неефективних ланок та пришвидшенню обробки клієнтських запитів.
7. Удосконалено маркетингову діяльність центру. Завдяки кращому позиціонуванню, системному збору зворотного зв'язку від клієнтів, зростання задоволеності від сервісу підвищилося на 10+ пунктів**,** що напряму вплинуло на доходи центру (+33% у короткий термін).
8. Впроваджено сучасні цифрові інструменти. Інструменти автоматизованого обліку праці, онлайн-опитування персоналу, системи

навчання та моніторингу ефективності дали змогу оперативно виявляти проблеми та швидко реагувати на них без значного збільшення витрат.

9. Надано рекомендації щодо підвищення продуктивності та мотивації персоналу. Запропоновано впровадження KRI для стратегічного управління, щорічний перегляд системи мотивації, адаптацію програм навчання до потреб ринку, а також систематичну оцінку організаційного клімату. Центр «Vita» уже взяв курс на реалізацію цих пропозицій у довгостроковій перспективі.

Таким чином, результати дослідження свідчать, що інвестиції в персонал – через оптимізацію, навчання та мотивацію – дають відчутний економічний ефект. Практичний досвід центру «Vita» підтверджує ефективність сучасного HR-менеджменту як рушія підвищення якості послуг і прибутковості бізнесу. Запропоновані заходи можуть бути застосовані і в інших підприємствах сфери послуг.