

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності **073 Менеджмент**

**«Управління конкурентними перевагами підприємства на
zasадах клієнтоорієнтованого підходу»**

Виконавець

студентка факультету менеджменту обліку та
інформаційних технологій

Стеблина Аліна Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

К.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Балабаш Ольга Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність. Конкурентоспроможність є динамічною силою, що спонукає розвиток будь-якої компанії, а її конкурентні переваги є вирішальним фактором результативності її діяльності. Основою підтримки конкурентоспроможності підприємства є клієнтоорієнтований підхід, який націлений на задоволення потреб покупців та споживачів, надання якісного сервісу та обслуговування для збільшення їх лояльності до продукції підприємства. Це, у свою чергу, призводить до задоволення потреб клієнтів та збільшення доходу та прибутку підприємства. Управління конкурентними перевагами на засадах клієнтоорієнтованості підприємства сприяє поліпшенню його показників та оптимізації фінансового стану загалом. Це визначає актуальність даного дослідження.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних основ клієнтоорієнтованості підприємства та застосування отриманих знань при розробці заходів з управління конкурентними перевагами підприємства.

Відповідно до мети в роботі поставлені та вирішені такі **завдання**:

1. Дослідити теоретичні основи клієнтоорієнтованого управління
2. Надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «СЕНД ЛТД»
3. Розробити заходи з управління конкурентними перевагами ТОВ «СЕНД ЛТД»;
4. Провести оцінювання ефективності запропонованих заходів

Об'єкт дослідження роботи – ТОВ «СЕНД ЛТД».

Предметом дослідження є процес управління розвитком підприємства.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої в роботі мети були використані сучасні загальнонаукові та спеціальні методи: фінансового аналізу - для оцінки фінансового стану підприємства, статистичного аналізу – для дослідження тенденції розвитку ринку, EFAS-аналіз – для оцінювання зовнішнього середовища підприємства, карта клієнт-орієнтованості – для оцінювання рівня клієнт орієнтованості підприємства.

У роботі, запропоновано програму заходів, що направлені на посилення конкурентних переваг підприємства.

Інформаційну базу дослідження склали звітність ТОВ «СЕНД ЛТД», законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувались монографії, наукові статті, дані органів державної статистики. При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади реалізації клієнтоорієнтованості та посилення конкурентних переваг підприємства» розглянуто теоретичні засади формування конкурентних переваг підприємства, проведено систематизацію факторів конкурентоспроможності, досліджено особливості запровадження клієнтоорієнтованого підходу на підприємствах сфери послуг.

У другому розділі «Розробка заходів з управління конкурентними перевагами ТОВ «СЕНД ЛТД» на засадах клієнтоорієнтованості» проведено аналіз тенденцій розвитку ринку ресторанних послуг, надано загальну характеристику та аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Сенд ЛТД», проведено оцінювання конкурентоспроможності ТОВ «Сенд ЛТД», розроблено заходи з удосконалення конкурентних переваг ТОВ «Сенд ЛТД».

ВИСНОВКИ

1. За результатами проведеного EFAS-аналіз ринку ресторанних послуг встановлено, що макросередовище має переважно негативний вплив на діяльність підприємств. Зокрема, вплив можливостей оцінено на рівні – 3,4 бали, негативні фактори «погрози» оцінено на рівні -3,75 б. Загальний вплив становить -0,34 бали.

2. На основі аналізу фінансового стану підприємства зроблено висновки, що рентабельність підприємства за аналізований період знизилася за всіма показниками, що вказує на неефективне використання коштів. Взагалі кажучи, можна стверджувати, що ТОВ "Сенд ЛТД" стикається з проблемами щодо ліквідності та фінансової стійкості, не ефективно використовує свої ресурси та не може швидко погасити свої борги.

3. За результатами розрахунку інтегрального показника було встановлено, що клієнторієнтованість персоналу становить 0,48, що відповідає «незадовільному рівню». Позицію ТОВ "Сенд ЛТД" можна охарактеризувати як нейтральне значення клієнтського досвіду (K1) та незадовільне значення клієнторієнтованості персоналу (K2). Рекомендуються суттєве удосконалення клієнт-орієнтованості персоналу та удосконалення функціональної якості обслуговування.

4. Розроблено заходи з управління конкурентними перевагами, що полягають у налагодженні системи бронювання, проведенні практичних тренінгів для персоналу, удосконалення системи нематеріальної мотивації персоналу, удосконалення благоустрою території закладу

5. Оцінка ефективності запровадження заходів довело, що запропоновані заходи є ефективними. У результаті запропонованих заходів відбувається зростання обсягу чистого доходу від реалізації послуг за рахунок чого буде досягнуто збільшення прибутку підприємства на 180,633 тис.грн.

6. За результатами розрахунків інтегрального показника було встановлено, що клієнторієнтованість персоналу становить 0,83, що відповідає «захоплюючому рівню». Позицію ТОВ "Сенд ЛТД" можна охарактеризувати як захоплююче значення клієнтського досвіду (K1) та захоплююче значення клієнторієнтованості персоналу (K2).

АНОТАЦІЯ

Стеблина А. О., **«Управління конкурентними перевагами підприємства на засадах клієнтоорієнтованого підходу»**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 «Менеджмент»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління конкурентними перевагами підприємства.

Проаналізовано тенденції розвитку ринку ресторанних послуг та фінансово-господарську діяльність ТОВ «Сенд ЛТД».

Запропоновано заходи з управління конкурентними перевагами ТОВ «Сенд ЛТД».

Ключові слова: конкурентні переваги, підприємство, управління, ефективність, ринок ресторанних послуг.

ANNOTATION

Stebolina A. O., **«Managing the competitive advantages of an enterprise on the basis of a customer- oriented approach »**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073 "Management"

Odesa National University of Economics. – Odessa, 2024.

Theoretical aspects of managing competitive advantages of the enterprise are considered in the work.

The trends in the development of the restaurant services market and the financial and economic activity of Sand LTD LLC were analyzed.

Measures to manage the competitive advantages of Sand LTD LLC are proposed.

Key words: competitive advantages, enterprise, management, efficiency, market of restaurant services.