

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

ЕГІ, ФЕУ

(повне найменування інституту, факультету)

Менеджмент

(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (роботи)

Магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему "Управління конкурентним потенціалом підприємств сфери послуг"

Виконав: студент(ка) II курсу, групи ФЕУ-518м

Спеціальності 073 «Менеджмент»

Освітня програма (спеціалізація)
«Менеджмент організацій та адміністрування»

Чижик М.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник Покращук О.Ю.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Навляченко Л.Г.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
 (повне найменування закладу вищої освіти)

Інститут, факультет ЕТІФРЕУ
 Кафедра менеджменту
 Ступінь вищої освіти магістр
 Спеціальність 042 Менеджмент
(код і найменування)
 Освітня програма (спеціалізація) Менеджмент організацій та управління
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри А.С. Кривор
Кривор П.С.
 « 12 » 12 20 19 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

Чікіш Миколай Олександрович
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) "Управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг"

керівник проекту (роботи) Піткачук Олександр Юхимович К.С./І.Н.Д.р.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від « 14 » листопада 20 19 року № 201

2. Строк подання студентом проекту (роботи) _____

3. Вихідні дані до проекту (роботи) Методичні рекомендації, наукові статті, статистичні дані, та статистичні звіти підприємства ПП "Роздубівські Зари" літературні джерела з управлінням конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг

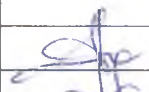



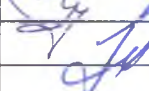



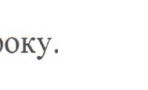

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Розглянути і закріпити основи управлінням конкурентним потенціалом сфери послуг.

Проведення аналізу управлінням конкурентним потенціалом підприємства ПП "Роздубівські Зари"

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

40 рис. 22 табл. 7 57 зображень

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
I	Шкачук Олександр Юхимович		
II	Шкачук Олександр Юхимович		
III	Шкачук Олександр Юхимович		
IV	Журавель Сергій Михайлович		
V	Панкєва Алла Юрїївна		

7. Дата видачі завдання « 15 » 03 2019 року.

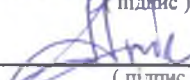
КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Організаційне зібрання щодо термінів подання магістерської роботи та методики її виконання	01.03.2019	
2	Вибір теми	15.03.2019	
3	Затвердження переліку тем магістерських робіт на кафедрі	15.03.2019	
4	Огляд та опрацювання наукової та спеціальної літератури з теми	Постійно	
5	Наказ Ректора ЗНТУ про затвердження тем магістерських робіт		
6	Видача завдання до магістерської роботи	15.03.2019	
7	Розробка робочого плану магістерської роботи за узгодженням з науковим керівником	29.03.2019	
8	Написання 1 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	31.05.2019	
9	Написання 2 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	20.09.2019	
10	Написання 3 та 4 розділів та представлення їх на кафедру в друкованому вигляді та чорнового варіанту роботи в цілому	11.10.2019	
11	Нормоконтроль	25.10.2019	
12	Попередньої захист магістерської роботи	01.11.2019	
13	Подання роботи на кафедру в остаточному чистовому оформленні	22.11.2019	
14	Захист магістерської роботи перед ЕК	18-19.12.2019	

Студент(ка)


(підпис)Чижик Н.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи)


(підпис)Шкачук О.Ю.
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Магістерська робота «Управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг»: 128 с., 10 рис., 22 табл., 57 джерел.

Об'єктом дослідження є процес управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг.

Предметом дослідження є методи управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг.

Мета написання роботи – удосконалення управління конкурентним потенціалом ПП «Дніпровські зорі».

Методи дослідження: теоретичний, емпіричний, SWOT-аналіз, ABC-аналіз., SPACE–аналіз.

Результати і їх новизна. Проведено дослідження, результатом якого стало розробка конкурентної стратегії підприємства сфери послуг ПП «Дніпровські зорі».

Основні положення роботи. Розглянуто теоретико-методичні основи розробки конкурентної стратегії підприємства сфери послуг, проведено аналіз конкурентного середовища послуг ПП «Дніпровські зорі», визначено шляхи удосконалення управління конкурентоспроможністю ПП «Дніпровські зорі».

Значущість роботи і висновки. Визначені шляхи удосконалення управління конкурентоспроможністю дозволяють виявити перспективу розвитку ПП «Дніпровські зорі», удосконалити управління маркетинговою діяльністю, підвищити ефективність роботи, конкурентоспроможність ПП «Дніпровські зорі», поліпшити фінансово-економічні результати діяльності.

Ключові слова: КОНКУРЕНТНИЙ ПОТЕНЦІАЛ, КОНКУРЕНТНА СТРАТЕГІЯ, МАРКЕТИНГОВА ДІЯЛЬНІСТЬ, СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ, МЕТОД SWOT-АНАЛІЗ, ABC-АНАЛІЗ, SPACE-АНАЛІЗ.

ЗМІСТ

Завдання на магістерську роботу	
Реферат	
Вступ	7
Розділ 1 Теоретичні основи управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг	11
1.1 Конкурентний потенціал підприємства: поняття, складові та особливості	11
1.2 Процес управління конкурентоспроможністю підприємства сфери послуг в сучасних умовах	17
1.3. Підходи до формування конкурентної стратегії підприємства сфери послуг	24
Висновки до розділу 1	39
Розділ Аналіз управління конкурентним потенціалом торговельного підприємства ПП «Дніпровські зорі»	40
2.1 Аналіз складових конкурентного потенціалу торговельного підприємства	40
2.2 Аналіз стратегічних факторів конкурентного середовища торговельного підприємства	52
2.3 Використання методології SWOT-аналізу для визначення стратегії розвитку торговельного підприємства	63
Висновки до розділу 2	71
Розділ 3 Удосконалення управління конкурентним потенціалом торговельного підприємства ПП «Дніпровські зорі»	72
3.1 Обґрунтування вибору конкурентної стратегії торговельного підприємства	73
3.2 Визначення напрямків підвищення конкурентоспроможності торговельного підприємства на засадах маркетингової концепції	80
3.2.1 Визначення оптимальної структури асортименту та	80

ціноутворення торгової компанії

3.2.2. Розробка плану маркетингових дій з просування продукції та послуг на 2020 рік

Висновки до розділу 3

Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях 103

Висновки до розділу 4 116

Висновки 117

Список використаних джерел 123

ВСТУП

Зростання конкуренції на внутрішньому та міжнародних ринках, з одного боку, та отримання більшої свободи у виборі стратегії розвитку, з іншого, вимагають від керівників підприємств сфери послуг прийняття більш виважених управлінських рішень спрямованих на забезпечення конкурентоспроможності підприємств.

В умовах непередбачуваності ринку, керівництву підприємств сфери послуг потрібно знаходження адекватних способів реагування на зміни зовнішнього середовища, що забезпечують в перспективі збереження або підвищення ефективності його діяльності, конкурентоспроможності, стійкості розвитку тощо.

Комплекс проблем забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств сфери послуг обумовлює необхідність проведення цілеспрямованих наукових досліджень і розробок, як теоретичного, так і практичного плану.

Актуальність теми.

В Україні теорія і практика управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг ще не зайняла належного рівня. Вітчизняним підприємствам сфери послуг важко застосовувати всі аспекти конкурентоспроможності на практиці через складні умови господарювання.

Враховуючи, що сучасне бізнес-середовище діяльності торговельних підприємств характеризується особливо високою динамічністю й конкуренцією, що постійно посилюються, пошук шляхів підвищення рівня конкурентного потенціалу підприємств торгівлі стає однією з ключових проблем господарських суб'єктів торговельної галузі.

Зазначені питання в сучасній економіці України носять універсальний характер та є актуальними для підприємств багатьох галузей.

Загально визнаними способами протидії негативному впливу невизначеності є формування на підприємстві сфери послуг ефективної системи управління конкурентним потенціалом, вибір і реалізацію конкурентних і інтеграційних стратегій розвитку, реформування моделей організації управління тощо.

Дослідженню питань управління конкурентним потенціалом, його ролі і місця в системі стратегічного розвитку організації присвятили свої праці відомі зарубіжні та вітчизняні науковці, як І.В. Балабанова, А.В. Гриньов, О.С. Другова, Н.П. Карачина, І.М. Кирчата, О.О. Коковіхіна, Т.В. Смелянець, Р.А. Толпежников, Л.А. Янковська та ін. В той же час проблемам та особливостям управління конкурентним потенціалом підприємств сфери послуг приділяється недостатньо уваги. Дане питання є дуже важливим, оскільки від правильності обрання підприємством конкурентної стратегії залежить можливість реалізації поставлених перед ним завдань.

Актуальність науково-теоретичного та практичного дослідження системи управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг обумовили вибір теми, мету і завдання дипломної роботи.

Об'єктом дослідження є процес управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг.

Предметом дослідження є методи управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг.

Мета написання роботи – удосконалення управління конкурентним потенціалом ПП «Дніпровські зорі».

Відповідно до мети роботи поставлені наступні завдання:

- розглянути сутність та складові конкурентного потенціалу підприємства сфери послуг;
- розглянути процес управління конкурентоспроможністю підприємства сфери послуг в сучасних умовах;
- розглянути сучасні підходи до формування конкурентної стратегії підприємства сфери послуг;

- провести аналіз складових конкурентного потенціалу торговельного підприємства ПП «Дніпровські зорі»;
- провести аналіз стратегічних факторів конкурентного середовища торговельного підприємства ПП «Дніпровські зорі»;
- провести SWOT-аналіз для визначення стратегії розвитку ПП «Дніпровські пороги»;
- обґрунтувати вибір конкурентної стратегії підприємства ПП «Дніпровські зорі»;
- визначити напрямки підвищення конкурентоспроможності ПП «Дніпровські зорі».

Методи дослідження. Методологічну і теоретичну основу магістерської роботи склав синтез результатів фундаментальних і прикладних досліджень в області управління конкурентним потенціалом підприємства сфери послуг. У роботі для обґрунтування вибору стратегії розвитку ПП «Дніпровські зорі» використана методологія SWOT-аналізу. При складанні організаційно-економічної характеристики підприємства – економіко-статистичні методи. Для обґрунтування вибору конкурентної стратегії та оцінки конкурентного потенціалу торговельного підприємства ПП «Дніпровські зорі» SPACE-аналіз та методи експертних оцінок.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у розробці теоретичних положень, методичних і практичних рекомендацій щодо удосконалення управління реалізацій конкурентного потенціалу підприємства на основі впровадження конкурентної стратегії в систему стратегічного управління торговельного підприємства.

Інформаційною базою дослідження є роботи вітчизняних і зарубіжних вчених і фахівців з управління реалізацій конкурентного потенціалу, статистична й економічна звітність підприємства, результати власних досліджень і спостережень.

Апробація результатів магістерської роботи. За результатами проведеного дослідження опубліковано тези доповіді «Управління розвитком торговельного підприємства».

Структура і обсяг роботи. Магістерська робота містить вступ, чотири розділи, висновки, список використаної літератури, додатки. Повний обсяг роботи – 128 сторінок, включаючи 22 таблиці, 10 рисунків. Список використаних джерел (57 найменувань) – 6 сторінок.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азоев Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика // Кн.3. Библиотека хозяйственного человека. М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. 208 с.
2. Ансофф И. Стратегическое управление. М.: Дело, 1989. 415 с.
3. Афонин И. В. Управление развитием предприятия. Стратегический менеджмент, инновации, инвестиции, цены: учеб.пособие. М.: Изд. торг. Корпорация “Дашков и К”, 2002. 380 с.
4. Балабанова І.В. Управління конкурентною раціональністю: теорія і методологія : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра екон. наук : спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами екон. діяльності)» Донецьк, 2009. 40 с.
5. Белоусов В.Л. Анализ конкурентоспособности фирмы // Маркетинг в России и за рубежом. 2001. №5. С. 63-71.
6. Безпарточний М. Г. Розвиток регіонального споживчого ринку в системі ефективного функціонування торговельних підприємств // Регіональна економіка. 2015. № 4 (78). С. 43-50.
7. Біловодська О. А. Маркетинговий менеджмент: навч. посібник : рек. МОНУ. К. : Знання, 2010. 332 с.
8. Бланк И. А. Торговый менеджмент. К.: Украинско-Финский институт менеджмента и бизнеса, 1997. 408 с.
9. Виханский О. С. Стратегическое управление: учебник . 2-е изд., перераб. и доп. М.: Гардарики, 2002. 296 с.
10. Гапоненко А.Л., Панкрутин А.П. Стратегическое управление: учебник. М.: Омега-Л, 2004. 472 с.

11. Гриньов А.В. Концептуальні засади системного управління конкурентними потенціалом машинобудівного підприємства // Энергосбережение. Энергетика. Энергоаудит. 2013. № 6 (112). С. 54–57.

12. Гросул В. А., Афанасьєва М. В. Методичні підходи до комплексного оцінювання конкурентного потенціалу торговельного підприємства // Актуальні проблеми економіки. 2015. № 5 (167). С. 176-183.

13. Гросул В. А. Конкурентоспроможність торговельного підприємства: сутність та критерії оцінки // Вісник Житомирського державного технологічного університету. Сер. Економічні науки. 2010. № 3. С. 239-241.

14. Джоббер Д. Принципы и практика маркетинга. К.: Вильямс, 2000. 677 с.

15. Другова О.С. Оцінка конкурентного потенціалу підприємств машинобудування : дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами екон. діяльності)» Нац. техн. ун-т «Харків. політехнічний ін-т». Харків, 2015. 291 с.

16. Закон України «Про захист від недобросовісної конкуренції» № 236/96-ВР. від 07.06.1996 зі змінами і доповненнями // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 36. Ст. 164.

17. Инновационный менеджмент: многоуровневые концепции, стратегии и механизмы инновационного развития: учеб. пособие для вузов / под ред. В. М. Аньшина, А. А. Дагаева. М.: Дело, 2006. 584 с.

18. Карачина Н.П. Конкурентний потенціал та його роль у формуванні конкурентоспроможності підприємства // Економічний простір. 2014. № 86. С. 164–172.

19. Кіндрацька Г. І., Коваль Л. В., Куліняк Ю. І. Ідентифікація конкурентоспроможності економічного потенціалу підприємства // "Львівська політехніка" Національний університет. Вісник... : збірник наук. праць. № 725. Проблеми економіки та управління. Львів, 2012. С. 90-98.

20. Коковіхіна О.О. Управління конкурентоспроможністю вагоноремонтних підприємств залізничного транспорту : автореф. дис. на

здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами екон. діяльності)». Х., 2010. 20 с.

21. Колісник Л., Русинський М. Загальнодержавна програма розвитку конкуренції в Україні як засіб модифікації умов формування конкурентного середовища // Конкуренція. Вісник Антимонопольного комітету України. 2012. № 4. С. 12-16.

22. Котлик А. В. Деякі аспекти використання збалансованої системи показників для управління конкурентоспроможністю підприємства // Економіка: проблеми теорії та практики : зб. наук. праць. Випуск 238. Дніпропетровськ: ДНУ, 2008. Т. 4. С. 877 – 884.

23. Котлик А. В. Цілі діяльності підприємства як основа забезпечення його конкурентоспроможності // Науково-теоретичний журнал Хмельницького економічного університету «Наука й економіка». 2008. Випуск 2 (10). С. 168 – 172.

24. Кошеленко В.О. Об одном подходе к совершенствованию методик рейтинговых сопоставлений конкурентоспособности предприятий // Економіст. 2010. № 1. С. 36-40..

25. Кушерук А.С. Механізм застосування промислового маркетингу у розвитку корпоративних підприємств: структура, задачі, функції, принципи, особливості // Актуальні проблеми економіки. 2007. № 12. С.53-60

26. Красуляк М. М. Особливості діяльності промислових підприємств в умовах виконання індивідуальних замовлень // «Львівська політехніка" національний університет. Вісник... : збірник наук. праць. № 725. Проблеми економіки та управління . Львів, 2012. С. 290-296.

27. Леви М., Вейтц Б.А. Основы розничной торговли. СПб: Издательство «Питер», 1999. 448 с.

28. Матушевська О.А. Оцінка факторів зовнішнього середовища, що впливають на економічну стійкість промислового підприємства // Економічний часопис XXI. 2012. №3-4. С. 56-59

29. Старостіна А.О, Гончарова Н.П., Крикавський Є. В. та ін..Маркетинг: підручник; за ред. А. О. Старостіної. К. : Знання, 2009. 1070 с.
30. Майдебура Е.В. Маркетинг услуг: учебное пособие. К.: ВИРА-Р, 2001. 547 с.
31. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. М.: Финансы й статистика, 1996. 127 с.
32. Мескон М.Х., Альберт М, Хедоури Ф. Основы менеджмента: учебник М.: Дело, 1995. 704с.
33. Мізюк Б. М. Основы стратегічного управління: підручник: затв МОНУ. Львів : Магнолія 2006, 2012. 544 с.
34. Немцов В.Д. Стратегічний менеджмент. К.: ТОВ “УВПК” “Екс Об”, 2001. 559 с.
35. Орлова Н. С. Інформаційна прозорість акціонерних товариств в Україні // Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2012. № 6. С. 39-43.
36. Осовська Г.В. Стратегічний менеджмент; навч. Посібник. К.: Кондор, 2003. 196 с.
37. Наливайко А.П. Теорія стратегії підприємства. Сучасний стан та напрями розвитку: Монографія. К.:КНЕУ, 2001. 227 с.
38. Носик О.М. Реструктуризація підприємств в умовах трансформаційної економіки [Електронний ресурс]: / О.М. Носик. Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vdnuet/econ /2010_3/Nosik.pdf
39. Питер Р. Управление маркетингом . М.: ЗАО «Издательство БИНОМ», 1998. 560 с.
40. Пономарёва Н.Н. Анализ теоретических аспектов конкурентоспособности предприятия и методов ее оценки // Бизнес – Информ. Харьков : Издательский дом «ИНЖЭК». 2007. №9. С.61-65
41. Пономаренко В.С., Тридід О.М., Кизим М.О. Стратегія розвитку підприємства в умовах кризи: Монографія. Х.: ВД "ИНЖЕК", 2003. 328с.

42. Попов С.А. Стратегическое управление: 17-модульная программа для менеджмента «Управление развитием организации». Модуль 4. М.: ИНФРА-М, 2000. 304 с.

43. Портер М.Э. Конкуренция; пер. с англ.; под ред. Я.В. Заблоцкого и др. Изд. испр. М.: ИД "Вильямс", 2005. 602 с.

44. Портер М. Международная конкуренция ; пер. с англ.; под. ред. В.Д. Щетинина. М.: Международные отношения, 1993. 412 с.

45. Портер Майкл Стратегія конкуренції ; пер. з англ. К.: Основи, 1998. 390 с.

46. Порохня В.М., Безземельна Т.О, Кравченко Т.А. Стратегічне управління: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл.: рек. МОНУ. К.: Центр учбової літератури, 2012. 221 с

47. Райан Б. Стратегический учет для руководителя: пер. с англ. ; под. ред. В.А. Микрюкова. М.: Аудит. ЮНИТИ, 1998. 616 с.

48. Смелянець Т.В. Формування конкурентного потенціалу аграрних підприємств : дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами екон. діяльності)»; Міжн. ун-т бізнесу і права. Херсон, 2011. 166 с.

49. Савчук С.И. Основы теории конкурентоспособности. Мариуполь: ИПРЭЭИ НАН Украины, Рената, 2007. 520 с.

50. Сасенко М.Г. Стратегія підприємства: підручник «Економічна думка» . Тернопіль, 2006. 390 с.

51. Скриньковський Р., Чубенко А. Діагностика конкурентного потенціалу підприємства та відповідальність за порушення законодавства про захист економічної конкуренції // Підприємництво, господарство і право. 2016. № 7. С. 49-54

52. Статистичний щорічник: Запорізька область в 2018 році; за ред. В.П. Головешка. Запорізьке обласне управління статистики. Запоріжжя, 2019. 543 с.

53. Толпежников Р.А., Ткачева А.Р. Понятийный аппарат экономической категории “Конкурентный потенциал

предприятия” // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності. 2014. Вип. 1 (10), Т. 1. С. 143–150.

54. Томпсон А. А., Стрикленд А. Дж. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии: учебник для вузов ; пер. с англ. под ред. Л. Г. Зайцева, М. И. Соколовой. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. 576 с.

55. Чікин М.О., Ткачук А.Ю. Управління розвитком торгівельного підприємства «Генерування інновацій інклюзивного розвитку: національний, регіональний, міжнародний вимір»: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції Запоріжжя (17–18 жовтня 2019 року) [Електронний ресурс]: Електрон. дані. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2019. С. 349-351.

56. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление. М. ИНФРА, 2000. 256 с.

57. Яремко А. О. Особливості комплексного компаративного аналізу торговельних підприємств у конкурентному бізнес-середовищі// Актуальні проблеми економіки. 2013. № 9. С. 145-150.