**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСТЕТ ІМЕНІ**

**ІВАНА ПУЛЮЯ**

**ЗІНЧУК ІРИНА МИХАЙЛІВНА**

УДК 330.1:338.3

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОПЕРАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА, НА ПРИКЛАДІ ПП «НОВАЦІЯ-СЕРВІС»**

Спеціальність 8.03060101 – Менеджмент організацій і адміністрування

**АВТОРЕФЕРАТ**

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»

Тернопіль – 2017

Робота виконана на кафедрі менеджменту у виробничій сфері факультету економіки і менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, Міністерства освіти і науки України

|  |  |
| --- | --- |
| **Науковий керівник:** | кандидат економічних наук, доцент Машлій Галина Богданівна  Тернопільський національний  технічний університет імені Івана Пулюя |
| **Рецензент:** | кандидат економічних наук, доцент  Малюта Людмила Ярославівна |

Захист відбудеться «26» лютого 2017 р. о 9.00 год. на засіданні державної екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

**Завідувач кафедри менеджменту**

**у виробничій сфері**

**д.е.н., проф.**

**Кирич Н.Б.**

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми дослідження**. Діяльність підприємства у ринкових відносинах господарювання робить необхідним здійснення заходів із вдосконалення управління виробничими процесами та зростання результативності виробничої системи. Формування нових і використання діючих виробничих ресурсів промислових підприємств повинно відбуватися в контексті створення сучасного, інтегрованого у світове виробництво промислового комплексу, який покликаний забезпечувати потреби в конкурентоспроможній продукції та послугах. У цих умовах значної актуальності набувають завдання постійного оновлення асортименту продукції та послуг підприємства з метою створення позитивного іміджу, завоювання прихильності споживача та забезпечення стійких конкурентних позицій. Все це робить необхідним реалізації заходів з формування ефективної системи управління операційною діяльністю.

**Об’єктом дослідження** магістерської роботи є процес управління системою операційної діяльності ПП “Новація-Сервіс”, а предметом – дослідження його ефективності на напрямків вдосконалення.

**Метою магістерської роботи** є формування теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо напрямків удосконалення управління системою операційної діяльності ПП “Новація – Сервіс”.

**Завдання** магістерської роботи наступні:

* розкрити теоретичні основи управління операційною діяльністю

підприємства, зокрема, висвітлити наукові підходи до сутності системи управління підприємством, подати концептуальні засади формування системи операційної діяльності підприємства та соціально-економічні аспекти управління підприємства;

* провести дослідження системи управління операційною діяльністю ПП “Новація–Сервіс”, зокрема, його організаційної структури управління та результатів операційної діяльності;
* визначити шляхи вдосконалення системи управління операційною діяльністю досліджуваного підприємства.

**Методи дослідження**: методи аналізу, синтезу, порівняння, деталізації, системного підходу до оцінки виробничо-господарської діяльності підприємства.

**Інформаційні джерела дослідження**: дані фінансової та виробничої звітності підприємства, підручники, статистичні дані, періодичні видання (журнали), інформаційні ресурси Internet.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення та висновки даного дослідження доповідались та обговорювались на VII Міжнародній науково-методичній конференції - форумі молодих економістів-кібернетиків “Моделювання економіки: проблеми, тенденції, досвід” (Тернопіль, 21-22 жовтня 2016 р.) та V Міжнародній науково-технічній конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій» (Тернопіль, 17–18 листопада 2016 р.).

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в ґрунтовному, всебічному дослідженні теоретичних та практичних засад системи управління операційною діяльністю підприємства та пошуку шляхів зростання її ефективності.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає у тому, що запропоновані заходи щодо шляхів покращення системи виробничого менеджменту ПП “ Новація – Сервіс ” можуть бути використані у практичній діяльності досліджуваного підприємства.

**Структура та обсяг роботи.** Дана робота складається із вступу, семи розділів, 24 підрозділів, висновків та пропозицій, списку використаної літератури із 83 найменувань і 13 додатків. Основний зміст викладено на 156 сторінках, робота містить 42 таблиці, 12 рисунків, 13 додатків.

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

У **вступі** розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об’єкт, методи та інформаційну базу дослідження, зазначено практичне значення отриманих результатів, а також подано структуру роботи.

У **першому розділі «Теоретичні основи управлінням операційною діяльністю підприємства»** розглянуто основні наукові підходи до сутності системи управління підприємством, висвітлено концептуальні засади формування системи операційної діяльності підприємства та соціально-економічні аспекти системи управління підприємством.

Система управління операційною діяльністю будь-якої організації є складною системою, створеною для збору, аналізу і переробки інформації з метою отримання максимального кінцевого результату при певних обмеженнях (наявності ресурсів, наприклад). Характер операційної діяльності підприємства визначається насамперед специфікою галузі економіки, до якої воно належить. Основу операційної діяльності більшості підприємств складає виробничо-комерційна та торгівельна діяльність, яка доповнюється здійснюваною ними інвестиційною та фінансовою діяльністю.

Управління підприємством - це постійний і системний вплив на діяльність його структурних підрозділів для забезпечення узгодженої роботи і досягнення кінцевого позитивного результату. Управлінська діяльність одна з найважливіших факторів функціонування й розвитку промислових компаній в умовах ринкової економіки. Ця діяльність постійно вдосконалюється відповідно до об'єктивних вимог виробництва й реалізації товарів, ускладнення господарських зв'язків, підвищення ролі споживача.

У **другому розділі «Дослідження системи управління операційною діяльністю ПП «Новація – Сервіс»** здійснено аналіз основних техніко-економічних показників роботи підприємства за 2013-2015 роки, а також проведене дослідження ефективності діючої системи управління операційною діяльністю.Предметом діяльності ПП «Новація – Сервіс» є організаційне і методичне забезпечення ринку новітніми технологіями, практичне виконання робіт, пов’язаних з впровадженням новітніх технологій та надання інших послуг у сфері ІТ.

Результати аналізу основних показників роботи підприємства свідчать, що виручка від реалізації продукції у 2015 році зросла порівняно з рівнем попереднього року. Проте внаслідок значного збільшення собівартості продукції та послуг діяльність ПП «Новація – Сервіс» все ще залишалася збитковою. Так, чистий збиток підприємства у 2015 році становив 253,6 тис. грн.

Провівши дослідження основних показників ефективності використання основних фондів підприємства, можна зробити висновок, що у 2015-му році фондовіддача основних фондів підприємства зросла порівняно з попереднім 2014-м роком, а фондомісткість відповідно знизилась.

У роботі також проведено аналіз використання кадрового складу ПП «Новація – Сервіс». Номінальний фонд робочого часу досліджуваного підприємства у 2015 р. зріс на 10542 год. відносно рівня попереднього року, тобто бачимо збільшення даного показника на 28,57 %. На зміну величини фонду робочого часу за остатній рік позитивно вплинули зміна середньої кількості відпрацьованих днів одним працівником, щодо негативних факторів можна зазначити зміну кількості працівників, а також зміну середньої тривалості робочого дня. Аналіз дослідження продуктивності праці засвідчив зниження продуктивності праці у 2015-му році на 21,68% відносно попереднього року і відповідно підвищення трудомісткості продукції на 17,82%.

ПП “Новація – Сервіс” має всі можливості для подальшого розвитку та процвітання. У перспективі підприємству потрібно проявити ініціативу із освоєнням суміжного асортименту послуг і продукції, встановлювати більш чіткі орієнтири своєї діяльності.

**У третьому розділі «Шляхи вдосконалення системи управління операційною діяльністю ПП «Новація – сервіс»** запропоновано заходи, спрямовані на зростання ефективності системи управління наданням послуг досліджуваного підприємства.

Проведені дослідження системи управління ПП “Новація – Сервіс” засвідчили, що на даному підприємстві недостатня увага приділяється менеджменту персоналу як одній з найважливіших сфер діяльності. З метою вдосконалення системи управління персоналом ПП “Новація – Сервіс” пропонуємо впровадити посаду менеджера з персоналу. Він буде нести відповідальність за якість і вчасність виконання функцій управління персоналом, дотримання діючого законодавства у процесі керівництва трудовими ресурсами, збір, обробку та надання достовірної інформації у сфері управління персоналом, розробку та реалізацію стратегії та тактики управління персоналом ПП “Новація – Сервіс”.

Нами проведено розрахунки економічної ефективності запропонованих організаційних змін на досліджуваному підприємстві. Індекс дохідності проекту становить 1,6. Оскільки його значення більше 1, то проект доцільно приймати. Величина чистої теперішньої вартості (NPV) складає 20458,6 грн., що більше нуля, а дисконтованмй період окупності – 2 роки 3 місяці. Рентабельність інвестицій по даному проекту - 23,5%.

На сьогоднішній день для того, щоб бути конкурентноздатним, ПП “Новація – Сервіс” повинне вміти знаходити, залучати й утримувати клієнтів, управляючи відносинами з ними з максимальною віддачею. Враховуючи це, пропонуємо впровадити на підприємстві технологію CRM (Customer Relationship Management), яка служить для управління взаєминами із клієнтами на всіх етапах, від першого звертання клієнта в компанію до надання йому післяпродажної підтримки. Індекс прибутковості даного проекту становить 1,94, що більше 1, чиста теперішня вартість проекту - 19732,4 грн. Дисконтований період окупності, тобто термін, за який відшкодуються початкові інвестиції, для даного проекту складає 1 рік 4 місяці. Тобто, можна сказати, що впровадження служби роботи з клієнтом на основі комп’ютерної системи по роботі з клієнтами є економічно обгрунтованим рішенням.

З метою вдосконалення виробничої структури ПП «Новація-Сервіс» пропонуємо впровадити проект, що передбачає відкриття автомобільного тюнінг-центру. Провівши аналіз показників ефективності проекту, робимо висновок, що він є прийнятним для впровадження на підприємстві, оскільки його чиста теперішня вартість складає 32,8 тис. грн., індекс прибутковості – 2,04, що перевищує 1, дисконтований період окупності - близько 2 років 1 місяця, а рентабельність надання послуг – 6,7%. Втілення даного проекту дасть можливість підприємству покращити фінансові результати своєї операційної діяльності.

**ВИСНОВКИ**

Одним з визначальних елементів успішності діяльності підприємства у ринкових умовах є ефективність функціонування системи управління операційною діяльністю. Особливості її організації насамперед залежать від специфіки галузі економіки, до якої належить підприємство. Система управління операційною діяльністю підприємства повинна бути спрямована на забезпечення узгодженої роботи всіх її елементів та досягнення кінцевого позитивного результату. Вона повинна постійно вдосконалюватися для якнайповнішого задоволення вимог потреб виробництва й реалізації товарів.

ПП «Новація – Сервіс», на базі якого виконувалась дипломна магістерська робота, спеціалізується на задоволенні ринкових потреб у новітніх технологіях, практичному виконанні робіт, пов’язаних з впровадженням новітніх технологій та надання інших послуг у сфері ІТ.

Дослідження основних показників роботи підприємства засвідчили, що виручка від реалізації продукції у 2015 році зросла порівняно з рівнем попереднього року. Проте внаслідок значного збільшення собівартості продукції та послуг діяльність ПП «Новація – Сервіс» залишалася збитковою. Аналіз основних показників ефективності використання основних виробничих фондів підприємства засвідчив зростання їх фондовіддачі та відповідно зниження фондомісткості у 2015 р. порівняно з попереднім 2014-м роком. Протягом досліджуваного періоду на підприємстві спостерігалося зниження продуктивності праці і відповідно підвищення трудомісткості продукції, що є негативним явищем.

З метою вдосконалення системи управління персоналом ПП “Новація – Сервіс” пропонуємо впровадити посаду менеджера з персоналу. Він буде нести відповідальність за якість і вчасність виконання функцій управління персоналом, дотримання діючого законодавства у процесі керівництва трудовими ресурсами, збір, обробку та надання достовірної інформації у сфері управління персоналом, розробку та реалізацію стратегії та тактики управління персоналом ПП “Новація – Сервіс”.

Для забезпечення своєї високої конкурентноздатності ПП «Новація – Сервіс» повинне значну увагу приділяти вмінню роботи з клієнтами. Враховуючи це, пропонуємо впровадити на підприємстві технологію CRM (Customer Relationship Management), яка використовується для управління взаєминами із клієнтами на всіх етапах, від першого звертання клієнта в компанію до надання йому післяпродажної підтримки.

Задля вдосконалення виробничої структури ПП «Новація-Сервіс» пропонуємо впровадити проект відкриття автомобільного тюнінг-центру. Втілення даного проекту дасть можливість підприємству покращити фінансові результати своєї операційної діяльності.

**Бібліографічний опис опублікованих наукових праць:**

1. Машлій Г.Б. Шляхи покращення операційної діяльності підприємств/ Г.Б. Машлій, І.М. Зінчук // Матеріали VII Міжнародної науково-методичної конференції: Форум молодих економістів-кібернетиків «Моделювання економіки: проблеми, тенденції, досвід” (Тернопіль, 21–22 жовтня 2016 р.) – Тернопіль : ТНТУ, 2016. – с. 275.
2. Машлій Г.Б. Впровадження нових інформаційних технологій як перспективний напрямок вдосконалення операційної діяльності підприємства/ Г.Б. Машлій, І.М. Зінчук// Актуальні задачі сучасних технологій: зб. тез доповідей міжнар. наук.-техн. конф. Молодих учених та студентів, (Тернопіль, 17–18 листоп. 2016.) / М-во освіти і науки України, Терн. націон. техн. ун-т ім. І. Пулюя [та ін]. – Тернопіль: ТНТУ, 2016. – с. 345.

**Анотація**

**Тема: «Удосконалення системи управління операційною діяльністю підприємства, на прикладі ПП «Новація-сервіс»**

Дипломна магістерська робота містить: 156 с., 12 рис., 42 таблиць, 13 додатків, 83 літературних джерел.

**Об'єкт дослідження** - процес управління операційною діяльністю ПП «Новація-сервіс».

**Метою роботи** є формування теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо визначення шляхів удосконалення системи управління операційною діяльністю досліджуваного підприємства.

**Методи дослідження**: методи аналізу, синтезу, порівняння, деталізації, системного підходу до оцінки виробничо-господарської діяльності підприємства.

Досліджено теоретичні основи системи управління операційною діяльністю підприємства, дано загальну характеристику та проаналізовано стансистеми управління операційною діяльністю ПП «Новація-сервіс», визначено шляхи її вдосконалення.

Результати можуть бути впроваджені в діяльність ПП «Новація-сервіс».

**Ключові слова**: операційна діяльність, система управління операційною діяльністю, організаційна структура управління, результати системи управління операційною діяльністю.

**Аннотация**

**Тема: «Усовершенствование системы управления операционной деятельностью предприятия, на примере частного предприятия «Новация-сервис»**

Дипломная магистерская работа содержит: 156 с., 12 рис., 42 табл., 13 приложений, 83 литературных источников.

**Объект исследования** - процесс управления операционной деятельностью часного предприятия «Новация-сервис».

**Целью работы** является формирование теоретических подходов и разработка практических рекомендаций по определению путей совершенствования системы управления операционной деятельностью исследуемого предприятия.

**Методы исследования:** методы анализа, синтеза, сравнения, детализации, системного подхода к оценке производственно-хозяйственной деятельности предприятия.

Исследованы теоретические основы системы управления операционной деятельностью предприятия, дана общая характеристика и проанализировано состояние системы управления операционной деятельностью частного предприятия «Новация-сервис», определены пути ее совершенствования.

Результаты могут быть внедрены в деятельность частного предприятия «Новация-сервис».

**Ключевые слова:** операционная деятельность, система управления операционной деятельностью, организационная структура управления, результаты системы управления операционной деятельностью.

**Summary**

**Theme: «Іmprovement of the operating activities of company for example the Private enterprise «Novatsiya-servis»**

Master Degree thesis contains of 156 pages, 12 pictures, 42 tables, 13 additions, 83 literature sources.

**The Оbject of Investigation** is the process of operational management at the Private enterprise «Novatsiya-servis».

**The Aim of the Work** is to develop theoretical approaches and practical recommendations on ways to improve the operational management at the Private enterprise «Novatsiya-servis».

**The Methods of Investigation:** the method of analysis, synthesis, comparison, detail grouping, the systematic approach to the production and business enterprises.

The theoretical basis of operational management of the enterprises are investigated, the general characteristics and analysis of operational management at Private enterprise «Novatsiya-servis» given, the ways to improve operational management identified.

Results can be implemented at Private enterprise «Novatsiya-servis».

Key words: operating activities, оperations management system, organizational structure of management, the results of оperations management system.