

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ

Факультет економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту у виробничій сфері

КУЧМАЙ ТЕТЯНА ВАСИЛІВНА

УДК 658.6

**ДОСЛІДЖЕННЯ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ
ПІДПРИЄМСТВА, НА ПРИКЛАДІ ПП «ЄВРО ПАРТС»**

Спеціальність 073 – Менеджмент

АВТОРЕФЕРАТ

наукової роботи на здобуття кваліфікації магістра

Тернопіль – 2018

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:

доктор технічних наук, професор

Гевко Іван Богданович

Кафедра менеджменту у виробничій сфері факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя

Рецензент:

кандидат технічних наук, доцент

Стойко Ігор Іванович

Кафедра менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя

Захист відбудеться «26» грудня 2018 р. о 9⁰⁰ год. на засіданні екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

Науковий керівник

І.Б. Гевко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми зумовлена тим, що в сучасному світі більшість працівників зайнята не у сфері виробництва, а в сфері надання послуг. На відміну від виробничих процесів обслуговування передбачає одночасне виробництво та споживання і воно є лише результатом, який можна спостерігати після його факту звершення. З операційної точки виробництво товару і послуг мають багато подібного, проте існують багато важливих аспектів, які їх різнять. Надання послуг притаманно різним галузям і напрямкам людської життєдіяльності. Є масові послуги, які надають заклади з продажів чи швидкого харчування, професійні, на кшталт медичних, юридичних, освітніх, також є капіталоемкі, такі, як авіаційні перевезення. Тому сьогодення вимагає постійного вдосконалення систем надання послуг, що забезпечують результативність діяльності підприємств і створює реальне підґрунтя для успішної реалізації їх місії та цілей. Добре налагоджена система надання послуг дозволяє підприємствам сфери обслуговування ефективно господарювати в ринкових умовах і є запоруку їх успішності у конкурентному середовищі.

Часто у сфері надання послуг існує високий рівень взаємодії з клієнтом, а також існує необхідність індивідуалізації послуг. Тому клієнт завжди висувається на передній план, а службовий персонал, стратегія і система надання послуг підпорядковуються його потребам. Загалом модель обслуговування полягає в комбінації таких елементів, як стратегія обслуговування, продукт обслуговування, системи надання послуг та вимірювання. Відповідно правильна побудова моделі обслуговування забезпечує успішне функціонування організації, ефективне використання і розвиток власних ресурсів, задоволеність споживачів наданими послугами.

Отже, вищенаведене розкриває актуальність обраної теми магістерської роботи, яка має назву «Дослідження шляхів підвищення ефективності надання послуг підприємства, на прикладі ПП «Євро Партс»».

Метою дипломної магістерської роботи є дослідження теоретичних та практичних засад функціонування системи надання послуг ПП «Євро Партс» і розробка рекомендацій щодо підвищення їх ефективності.

Для досягнення поставленої мети в дипломній магістерській роботі визначений ряд взаємозв'язаних **завдань**, основними з яких є:

- дослідити теоретичні засади системи надання послуг підприємства;
- провести аналіз ефективності господарської діяльності та використання ресурсів ПП «Євро Партс»;
- провести аналіз функціонування системи надання послуг ПП «Євро Партс»;
- розробити напрямки вдосконалення системи надання послуг ПП «Євро Партс»;

- обґрунтувати заходи з вдосконалення системи надання послуг з обслуговування та ремонту сільськогосподарської техніки ПП «Євро Парте»;
- обґрунтувати ефективність розширення сервісної мережі підприємства в центральному регіоні України;
- обґрунтувати заходи з підвищення ефективності надання послуг ПП «Євро Парте» за рахунок освоєння технологій монтажу систем доїльних залів та охолоджувальних систем.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг приватного підприємства.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні засади системи надання послуг приватного підприємства.

Методи дослідження. Теоретичну і методологічну основу дослідження становлять загальні положення економічної теорії, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань операційного менеджменту, менеджменту організацій, управління проектами, стратегічного менеджменту, економіки підприємства. У магістерській роботі використано загальнонаукові і спеціальні методи дослідження: структурно-логічного аналізу – при побудові логіки та структури магістерської роботи; абстрагування і узагальнення – при формулюванні понять і категорій модель обслуговування; системного підходу – при розробці механізму формування організаційної культури; статистичні методи, а саме: порівняння – для зіставлення фактичних значень показників у динаміці, звітних даних та розрахункових показників досліджуваного підприємства; графічні методи – для ілюстрації висновків дослідження.

Джерела дослідження. Інформаційною базою дослідження слугували матеріали праць українських і зарубіжних науковців, статистичні матеріали за даною проблематикою, законодавчі та нормативні документи з питань регулювання економіки й видавничого підприємництва, звітно-статистичні дані досліджуваного підприємства, особисті розрахунки автора.

Наукова новизна одержаних результатів. Наукова новизна дипломної магістерської роботи полягає у дослідженні теоретико-методичних засад, розробленні практичних рекомендацій та обґрунтуванні економічного ефекту заходів, спрямованих на підвищення ефективності функціонування системи надання послуг приватного підприємства.

Практичне значення отриманих результатів. Магістерська робота містить результати прикладного характеру, суть яких полягає в удосконаленні системи надання послуг ПП «Євро Парте», обґрунтуванні доцільності впровадження заходів по вдосконаленню послуг з обслуговування та ремонту сільськогосподарської техніки, обґрунтуванні ефективності розширення сервісної мережі в центральному регіоні України, а також в освоєнні технологій монтажу систем доїльних залів та охолоджувальних систем.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та висновки даного дослідження доповідались та обговорювались на VII Міжнародній науково-технічній конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій».

Структура й обсяг дипломної магістерської роботи. Робота складається із вступу, семи розділів, висновків, переліку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи – 146 сторінок комп'ютерного тексту, вона містить 29 таблиць, 12 рисунків, 3 додатки, список використаних джерел із 93 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі розкрито актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об'єкт, методи та інформаційну базу дослідження, представлено наукову новизну і практичне значення одержаних результатів, апробацію результатів дослідження, а також подано структуру роботи.

У першому розділі «Теоретичні аспекти системи надання послуг підприємства» розглянуто загальні поняття і розкрито суть і значення поняття обслуговування споживачів. Визначено, що на відміну від виробництва продукції обслуговування передбачає одночасне виробництво та споживання і воно є лише результатом, який можна спостерігати після його факту звершення. Обслуговування складається з дій і взаємодій, що перебувають в соціальному контакті, а тому обслуговування визначають як соціальну взаємодію між виробником і споживачем. Зазначено, що в обслуговуванні розрізняють професійні послуги (медичні, юридичні, освітні), капіталоемкі послуги (авіаційні перевезення) та масові послуги (роздрібна та оптова торгівля, надання послуг закладах швидкого харчування тощо).

Досліджено, що при розробці системи обслуговування враховується: розташування, яке визначається, в основному, розташуванням клієнтів; високий рівень диференціації послуг, для утримання клієнтів; потреба клієнтів у відносно невеликих обсягах послуг; визначення пропускної спроможності системи за піковими навантаженнями (попитом) і утримування необхідних ресурсів для задоволення цього попиту; залежність оперативного і тактичного планування від поведінки споживачів; проблематичність (неможливість) створення запасів; складність виявлення параметрів якості та розробки моделей і методів їх оцінки; необхідність володіння персоналом добрими навиками роботи з клієнтурою; проблемність виміру ефективності роботи персоналу тощо.

Встановлено, що модель обслуговування полягає в комбінації таких елементів, як стратегія обслуговування, розробка продукту обслуговування, розробка системи надання послуг та оцінка діяльності системи. Першочерговим є розробка стратегії обслуговування, яка дає бачення того, які вид і типи послуг повинна забезпечувати фірма. Другим кроком в розробці моделі обслуговування є визначення продукту обслуговування, що реалізується за допомогою фізичних предметів та

засоби надання послуг, а також враховує чуттєву та психологічну користь для споживачів. В розробці процесу обслуговування ключовим елементом визначають обсяг контактування з клієнтом і встановлення ефективної доцільності клієнта в процес надання послуг, яка може бути мінімальною чи надто високою.

Також в даному розділі проаналізовано засоби встановлення ефективності діяльності системи надання послуг підприємством і наведено показники економічної ефективності надання послуг. Суть проблеми підвищення ефективності надання послуг полягає в тому, що на кожну одиницю ресурсів необхідно досягати максимально можливого збільшення обсягу виробництва послуг (доходу, прибутку). Встановлено, що єдиної оцінки ефективності діяльності системи надання послуг немає, а тому вона може відбуватися по різному і може визначатись по отриманих доходах або прибутках, кількості клієнтів, що отримали сервіс за одиницю часу, обсягу виконаних замовлень, по затраченому корисному часу тощо. Оцінка ефективності діяльності з надання послуг може включати узагальнюючі показники ефективності діяльності з надання послуг, показники ефективності використання персоналу, показники ефективності використання основних та оборотних фондів показники ефективності використання інвестицій тощо.

У другому розділі «Аналіз ефективності діяльності ПП «Євро Парте» представлено загальну характеристику виробничої діяльності приватного підприємства «Євро Парте», проведено аналіз функціонування системи надання послуг та ефективність господарської діяльності і використання ресурсів підприємства за 2015-2017 роки.

Приватне підприємство «Євро Парте» розпочало свою діяльність у 2015 році. Засновником і власником ПП «Євро Парте» є Лобоцька Марія Іванівна, яка разом із родиною володіє рядом підприємств, в тому числі Товариство з обмеженою відповідальністю «Компанія ЛАН» і Товариство з обмеженою відповідальністю «ЛАН агро сервіс».

ПП «Євро Парте» є офіційним дилером мастил ADDINOL на території України (високоякісна олива німецької якості); офіційним дилером компанії "HIFI FILTER" на території України; офіційним партнером компанії "MWS Schneidwerkzeuge GmbH & Co.KG"; авторизованим дистрибутором "JAG PROFESSIONAL AGRI PARTS". ПП "Євро Парте" пропонує запчастини до сільськогосподарської техніки: CLAAS (запчастини для комбайнів та жаток); John Deere (ремені, ножі, сегменти); робочі частини до ґрунтообробної техніки: LEMKEN; OPALL-AGRI; KVERNELAND; GREGOIRE BESSON; HORSCH; фільтри HIFI FILTER; ремені GATES - виробництво США; ножі, сегменти MWS - виробництво Німеччина. Загалом ПП «Євро Парте» пропонує широкий асортимент мастил та запчастин (більше однієї тисячі найменувань), до яких відносяться різного роду підшипники, зірочки, вали, фільтри паливні, повітряні, масляні, гідравлічні, салону, зерновий елеватор, підбарабання, вкладиші, решето, коса жатки, ремінь, ремені, паси, редуктор, датчик, цапфа, бичі, вузол підшипника, планка, стеблепідіймач, лемех,

долото, відвал, лапа, стойка, ніж, сегмент, палець здвоєний, змазки, масла моторні, трансмісійні, гідравлічні, охолоджуючі рідини тощо.

Обсяги наданих послуг ПП «Євро Партс» з року в рік зростають, що спричинено появою платоспроможного попиту населення і зростанням потреби в обслуговуванні та ремонті різноманітної с/г техніки. На даний час на підприємстві працює 6 працівників. За останні два роки кількість працівників збільшилась на 4 чол. За минулий рік було створено групу з 2-х чоловік для заміни мастил і фільтрів в сільськогосподарській техніці. Показники руху кадрів у звітному році зменшились: коефіцієнт обороту щодо прийому – на 0,42; коефіцієнти обороту щодо вибуття і плинності кадрів 0 на 0,25; коефіцієнт загального обігу кадрів – на 0,67. Можна відзначити, що продуктивність праці у звітному 2017 році зросла на 1,5%, попри те, що кількість персоналу зросла на 50%. Загалом протягом трьох років функціонування підприємства з часу створення продуктивність праці зростає.

Рівень показників фінансової стійкості ПП «Євро Партс» невисокий. Так коефіцієнт фінансової незалежності (автономії) у звітному році є нижчим від нормативного значення 0,5 і становить 0,06, аналогічно як і коефіцієнт фінансової стабільності. У звітному 2017 році показники ділової активності покращуються, про що свідчить зростання коефіцієнту ділової активності 126,9%, і зменшення тривалості обігу фінансових ресурсів на 21,2%. У 2017 році проходить зростання рентабельності капіталу на 68,59% і рентабельності продукції (товарів, робіт, послуг) на 139,74%, тобто у 2,4 рази, що є досить позитивним явищем. Слід відмітити, що особливо позитивним моментом ефективності господарської діяльності ПП «Євро Партс» є більш ніж у два рази зростання рентабельності продаж. У звітному році доходи ПП «Євро Партс» зросли на 1808,2 тис. грн., собівартість продукції на 796,3 тис. грн., що забезпечило ріст прибутковості. ПП «Євро Партс» завершило 2017 рік із значними прибутками, які склали 273,7 тис. грн., і цей факт слід розглядати як успішне функціонування системи надання послуг та реалізації продукції, а також сучасною тенденцією до переходу споживачів на використання сільськогосподарської техніки іноземного виробництва, що потребує відповідного обслуговування.

У третьому розділі «Шляхи підвищення ефективності надання послуг приватним підприємством «Євро Партс» було запропоновано і обґрунтовано напрямки вдосконалення системи надання послуг підприємства. Зокрема обґрунтовано заходи по вдосконаленню послуг з обслуговування та ремонту сільськогосподарської техніки, досліджено можливість розширення сервісної мережі в центральному регіоні України, обґрунтовано напрямки вдосконалення системи надання послуг підприємства за рахунок освоєння технологій монтажу систем доїльних залів та охолоджувальних систем.

В третьому розділі роботи зазначено, що для покращення системи обслуговування ПП «Євро Партс» потрібно розробити і впровадити чітку систему контролю та оцінювання роботи

персоналу, вести постійну роботу по вдосконаленні професійних та маркетингових навичок в роботі працівників, а також розширити у відповідності з існуючими та потенційними потребами коло послуг з технічного обслуговування с/г техніки. Для подальшого вдосконалення системи обслуговування ПП «Євро Партс» доцільно звернути особливу увагу на вдосконалення стратегії діяльності в таких напрямках: вдосконалення системи обслуговування та ремонту тракторів і комбайнів і розширення номенклатури послуг та видів виконання ремонтних робіт; вдосконалення логістичної системи постачання продукції (мастил, олив, фільтрів і запчастини для тракторів та комбайнів); розширення сервісної мережі в межах західного та центрального регіонів України; розширення сервісної діяльності у напрямку виходу на ринок доїльного обладнання (доїльних залів та танків для охолодження молока), а також забезпечення їх монтажу, обслуговування, гарантійного та позагарантійного ремонтів; стимулювання споживачів різноманітними заходами (знижками, відтермінуванням оплати, розповсюдженням рекламних сувенірів).

Для вдосконалення діючої системи надання послуг ПП «Євро Партс» необхідно забезпечити процес автоматизованого обліку отриманих на відповідні види послуг замовлення та формування «портфеля відкладених замовлень» і визначення їх черговості виконання, а також формування необхідних сервісних бригад з комп'ютерного діагностування с/г техніки, а також обслуговування систем кондиціонування та надання послуг та технічного обслуговування з заміною фільтрів та мастильних матеріалів, діагностики та ремонту електрогідравлічних систем тощо. Якщо створити ще дві додаткові бригади, то очікуване зростання доходу відбудеться на рівні 2,6 млн. грн., а прибутку на кожен рік реалізації проекту очікується на рівні 368 тис. грн. Простий термін окупності капітальних витрат пов'язаних із доукомплектацією діючої та укомплектацією двох новостворюваних бригад у ПП «Євро Партс» для надання послуг з діагностики та обслуговування с/г техніки становитиме 1,45 року, величина чистої теперішньої вартості проекту складе 575,04 тис. грн., індекс прибутковості проекту 2,08, а складний термін окупності становитиме 23 місяці (1 рік і 11 місяців). Здійснюючи аналіз проведених розрахунків можна зробити кінцевий висновок, що напрямок вдосконалення діяльності системи обслуговування споживачів за рахунок доукомплектації діючої та укомплектації двох новостворених бригад у ПП «Євро Партс» для надання послуг з діагностики та обслуговування с/г техніки є повністю ефективним. Адже розширення обсягів і регіону надання послуг дозволить добитись зростання доходів і прибутків, а також забезпечить більшу задоволеність споживачів роботою ПП «Євро Партс», і підвищить її імідж.

Також в розділі обґрунтовано ефективність розширення сервісної мережі в центральному регіоні України за рахунок відкриття своїх філій у Житомирі та Вінниці, де будуть створені бригади з діагностики, обслуговування та ремонту сільськогосподарської техніки. Очікуваний річний чистий прибуток при створенні цих філій становитиме 360,0 тис. грн., простий термін

окупності капітальних вкладень на створення філій складе 1,33 року, чиста теперішня вартість проекту складе 443,42 тис. грн., індекс прибутковості проекту становить 1,92, дисконтний період окупності коштів, направлених на реалізацію проекту, складе 1,92 року, що вказує на його значну ефективність.

У розділі запропоновано підвищення ефективності надання послуг ПП «Євро Парте» за рахунок освоєння технологій монтажу систем доїльних залів та охолоджувальних систем. В найближчій перспективі в Україні, у зв'язку із значним підвищенням вартості молочних продуктів та виходу вітчизняних молокопереробних підприємств на ринок ЄС, будуть збільшувати поголів'я великої рогатої худоби, впроваджуватимуться новітні системи, що відповідають нормам Євросоюзу, які забезпечуватимуть безконтактний відбір молока та проводитимуть його подальше охолодження згідно системи НАССР. Відповідно ПП «Євро Парте» доцільно вже зараз освоювати новітні технології по монтажу та обслуговуванню даних систем, що б стати у перспективі лідером на ринку України. Також у старих корівниках існує потреба в осушенні та вентиляції повітря. Тому освоєння і монтаж систем з осушення та вентиляції повітря в старих корівниках є нагальною потребою, яка дозволить запобігати появі грибків, які спричиняють різноматні хвороби у поголів'я великої рогатої худоби. Реалізація запропонованих заходів дозволить ПП «Євро Парте» розширити асортимент наданих послуг і забезпечить отримання додаткового прибутку на суму 345,6 тис. грн.

У четвертому розділі «**Спеціальна частина**» досліджено та проаналізовано розвиток сільськогосподарської галузі та імпорту сільськогосподарської техніки. Відзначено, що сільське господарство є однією з провідних галузей економіки України, яка має значні природні конкурентні переваги. АПК став сектором, який продовжив зростання у кризовий 2014 р. та на сьогоднішній день став лідером за обсягом експортних поставок. Також відзначено, що за останні роки в Україні суттєво виріс імпорт сільськогосподарської техніки.

У процесі дослідження юридичних аспектів функціонування підприємства відзначено, що систему законів та інших нормативних актів держава проводить відповідну політику і здійснює регулювання фінансово-господарської діяльності підприємств економічними методами.

У п'ятому розділі «**Обґрунтування економічної ефективності**» проведено обґрунтування економічної ефективності впровадження послуг з обслуговування та ремонту сільськогосподарської техніки у ПП «Євро Парте» та економічної ефективності розширення сервісної мережі ПП «Євро Парте» в центральному регіоні України.

У шостому розділі «**Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях**» досліджено основні завдання в галузі охорони праці досліджуваного приватного підприємства, проведено загальний аналіз стану охорони праці у ПП «Євро Парте» та шляхи її вдосконалення. Також

проведено визначення режимів радіаційного захисту робітників та службовців і виробничої діяльності об'єктів економіки в умовах радіоактивного забруднення місцевості та досліджено стійкість роботи об'єктів економіки у надзвичайних ситуаціях.

У цьому розділі «Екологія» досліджено організацію екологічної служби на підприємстві та роль екологічної сфери у структурі господарства та її взаємозв'язок з матеріальним виробництвом.

ВИСНОВКИ

Приватне підприємство «Євро Парте» розпочало свою діяльність у 2015 році. Воно є офіційним дилером мастил ADDINOL на території України; офіційним дилером компанії "HIFI FILTER" на території України; офіційним партнером компанії "MWS Schneidwerkzeuge GmbH & Co.KG"; авторизованим дистрибутором "JAG PROFESSIONAL AGRI PARTS". Також ПП «Євро Парте» пропонує запчастини до сільськогосподарської техніки: CLAAS; John Deere; робочі частини до ґрунтообробної техніки: LEMKEN; OPaLL-AGRI; KVERNELAND; GREGOIRE BESSON; HORSCH; фільтри HIFI FILTER; ремені GATES - виробництво США; ножі, сегменти MWS - виробництво Німеччина. Загалом ПП «Євро Парте» пропонує асортимент мастил та запчастин більше однієї тисячі найменувань.

Обсяги наданих послуг ПП «Євро Парте» з року в рік зростають. На даний час на підприємстві працює 6 працівників. Рівень показників фінансової стійкості ПП «Євро Парте» невисокий. Так коефіцієнт фінансової незалежності (автономії) у звітному році є нижчим від нормативного значення 0,5 і становить 0,06, аналогічно як і коефіцієнт фінансової стабільності. У звітному 2017 році показники ділової активності покращуються, про що свідчить зростання коефіцієнту ділової активності 126,9%, і зменшення тривалості обігу фінансових ресурсів на 21,2%. Також зросли рентабельність капіталу на 68,59% і рентабельність продукції (товарів, робіт, послуг) на 139,74%. Позитивним моментом господарської діяльності ПП «Євро Парте» є більш ніж у два рази зростання рентабельності продаж. У 2017 році доходи ПП «Євро Парте» зросли на 1808,2 тис. грн., собівартість продукції на 796,3 тис. грн., що забезпечило ріст прибутковості. ПП «Євро Парте» завершило 2017 рік із значними прибутками, які склали 273,7 тис. грн., і цей факт слід розглядати як успішне функціонування системи надання послуг та реалізації продукції, а також сучасною тенденцією до переходу споживачів на використання сільськогосподарської техніки іноземного виробництва, що потребує відповідного обслуговування.

Для подальшого вдосконалення системи обслуговування ПП «Євро Парте» доцільно звернути особливу увагу на вдосконалення стратегії діяльності в таких напрямках: вдосконалення системи обслуговування та ремонту тракторів і комбайнів і розширення номенклатури послуг та видів виконання ремонтних робіт; вдосконалення логістичної системи постачання продукції

(мастил, олив, фільтрів і запчастини для тракторів та комбайнів); розширення сервісної мережі в межах західного та центрального регіонів України; розширення сервісної діяльності у напрямку виходу на ринок доїльного обладнання (доїльних залів та танків для охолодження молока); стимулювання споживачів різноманітними заходами.

Для вдосконалення діючої системи надання послуг ПП «Євро Партс» необхідно впровадити процес автоматизованого обліку отриманих на відповідні види послуг замовлень та забезпечити формування «портфеля відкладених замовлень», а також формування необхідних сервісних бригад з комп'ютерного діагностування с/г техніки, обслуговування систем кондиціонування та надання послуг та технічного обслуговування з заміною фільтрів та мастильних матеріалів. Якщо При цьому простий термін окупності капітальних витрат, пов'язаних із доукомплектацією діючої та укомплектацією двох новостворюваних бригад становитиме 1,45 року, величина чистої теперішньої вартості проекту складе 575,04 тис. грн., індекс прибутковості проекту 2,08, а складний термін окупності становитиме 23 місяці.

Обґрунтовано ефективність розширення сервісної мережі в центральному регіоні України за рахунок відкриття своїх філій у Житомирі та Вінниці, де будуть створені бригади з діагностики, обслуговування та ремонту сільськогосподарської техніки. Очікуваний річний чистий прибуток при створенні цих філій становитиме 360,0 тис. грн., простий термін окупності капітальних вкладень на створення філій складе 1,33 року, чиста теперішня вартість проекту складе 443,42 тис. грн., індекс прибутковості проекту становить 1,92, дисконтний період окупності коштів, направлених на реалізацію проекту, складе 1,92 року, що вказує на його значну ефективність.

Запропоновано підвищення ефективності надання послуг ПП «Євро Партс» за рахунок освоєння технологій монтажу систем доїльних залів та охолоджувальних систем. Реалізація даного заходу дозволить ПП «Євро Партс» розширити асортимент наданих послуг і забезпечить отримання додаткового прибутку на суму 345,6 тис. грн.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

1. Важливість диферсифікації підприємств у сучасній економіці / В.Г. Петрук, Д.І. Гатала, Т.В. Кучмай, С.А. Качаровська // Збірник тез доповідей VII Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів „Актуальні задачі сучасних технологій“, 17-18 листопада 2018 року. – Т. : ТНТУ, 2018 – Том II. – С. 221.

2. Диверсифікація як засіб мінімізації ризику / В.Г. Петрук, Д.І. Гатала, Т.В. Кучмай, С.А. Качаровська // Збірник тез доповідей VII Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів „Актуальні задачі сучасних технологій“, 17-18 листопада 2018 року – Т. : ТНТУ, 2018 – Том II. – С. 148.

АНОТАЦІЯ

Кучмай Т.В. Дослідження шляхів підвищення ефективності надання послуг підприємства, на прикладі ПП «Євро Партс» (м. Тернопіль, вул. С. Будного, 4) [Рукопис]: комплексна дипломна робота на здобуття кваліфікації магістра за спеціальністю 073 / Тетяна Василівна Кучмай; ТНТУ. — Тернопіль, 2018. — 138 с.

Магістерська робота: 146 с., 12 рис., 29 табл., 3 додатки, 93 літературних джерел.

Об'єкт дослідження – процес надання послуг приватного підприємства.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних засад функціонування системи надання послуг ПП «Євро Партс» і розробка рекомендацій щодо підвищення їх ефективності.

Методи дослідження – економіко-статистичні, математичні, аналізу, формалізації, узагальнення тощо.

Розроблено пропозиції щодо підвищення ефективності надання послуг ПП «Євро Партс» за рахунок освоєння та використання сучасних технологій монтажу та ремонту, і розширення сервісної мережі підприємства.

Результати дослідження можуть бути практично впроваджені в діяльність ПП «Євро Партс».

ABSTRACTS

Kuchmay T.V. Study of ways to improve the efficiency of providing enterprise services, on the example of Euro Parts LLC (Ternopil, S. Budny str., 4) [Manuscript]: a comprehensive thesis for obtaining the qualification of master's degree 073 / Tatyana Vasylivna Kuchmay TNTU. - Ternopil, 2018. - 138 p.

Diploma work: 146 pages, 12 figures, 29 tables, 3 appendixes, 93 references.

The object of investigation – the process of providing services to a private enterprise.

The purpose of the work is to study the theoretical and practical principles of the functioning of the service provision system of PE "Euro Partners" and to develop recommendations for improving their effectiveness.

Research methods – economic-statistical, mathematical, analysis, formalization, generalization and others like that.

Proposals for improving the efficiency of provision of services of PE "Euro Partners" are developed through the development and use of modern technologies of installation and repair, and expansion of the service network of the enterprise.

The results of the study can be practically implemented in the activities of the "Euro Partners".