

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут економіки

Факультет менеджменту

Кафедра менеджменту

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня бакалавра

студентки Цуркан Альбіна Олександрівна

академічної групи 073-17-1

спеціальності 073 Менеджмент

на тему Управління виробничим підприємством за клієнтоорієнтованим підходом (за матеріалами ТОВ «Малбі Фудс»)

Керівник кваліфікаційної роботи	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
	Усатенко О.В.			

Рецензент				
-----------	--	--	--	--

Нормоконтролер	Усатенко О.В.			
----------------	---------------	--	--	--

Дніпро
2021

ЗАТВЕРДЖЕНО:
завідувач кафедри менеджменту

_____ Швець В.Я.
(підпис)
« 03 » травня 2021 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
ступеня бакалавра

студентці Цуркан А.О. академічної групи 073-17-1

спеціальності 073 Менеджмент

на тему Управління виробничим підприємством за клієнтоорієнтованим підходом (за матеріалами ТОВ «Малбі Фудс»)

затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від 25 травня 2021 р.
№ 292-с

Розділ	Зміст	Термін виконання
Теоретичний	Управління підприємством за клієнтоорієнтованим підходом	03.05.2021 р. – 13.05.2021 р.
Аналітичний	Оцінка функціонування ТОВ «Малбі Фудс» у сучасних умовах	14.05.2021 р. – 01.06.2021 р.
Рекомендаційний	Застосування заходів, що спрямовані на управління із використанням клієнтоорієнтованого підходу у ТОВ «Малбі Фудс»	02.06.2021 р. – 12.06.2021 р.

Завдання видано _____ Усатенко О.В.
(підпис керівника)

Дата видачі « 03 » травня 2021 року

Дата подання до екзаменаційної комісії « 14 » червня 2021 року

Прийнято до виконання _____ Цуркан А.О.
(підпис студента)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи бакалавра

студентки групи 073-17-1

НТУ «Дніпровська політехніка»

Цуркан Альбіни Олександрівни

на тему: Управління виробничим підприємством за клієнтоорієнтованим підходом (за матеріалами ТОВ «Малбі Фудс»)

КЛЮЧОВІ СЛОВА: КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД, КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ, КОНДИТЕРСЬКІ ВИРОБИ, SWOT-АНАЛІЗ.

Структура роботи: 72 сторінки комп'ютерного тексту; 11 рисунків; 18 таблиці; 45 джерел посилання.

Об'єкт розроблення – процес удосконалення управління виробничим підприємством за клієнтоорієнтованим підходом..

Мета роботи – теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо управління виробничим підприємством за клієнтоорієнтованим підходом.

Основні результати кваліфікаційної роботи бакалавра полягають у такому: проаналізовано суть, завдання та основні принципи маркетингового управління; виявлено складові клієнтоорієнтованого управління; розглянуто переваги та недоліки впровадження клієнтоорієнтованого підходу в управління виробничим підприємством; проаналізовано сучасний кондитерський ринок України; надано організаційно-економічну характеристику підприємства та основних видів його діяльності; проведено аналіз фінансового стану та основних економічних показників підприємства; розглянуто конкурентне середовище функціонування ТОВ «Малбі Фудс»; запропоновано використання маркетингових технологій ідентифікації профілю споживача продукції ТОВ «Малбі Фудс»; впроваджено управлінські рішення для забезпечення клієнтоорієнтованого підходу у ТОВ «Малбі Фудс» та оцінювання їх ефективності.

Методи дослідження – аналітичний (дослідно-статичний) метод, коефіцієнтні методи, порівняльний і якісний аналіз, табличне відображення даних.

Результати кваліфікаційної роботи бакалавра рекомендовано для використання підприємствах, що виробляють какао, шоколад та цукрові кондитерські вироби.

Сфера застосування – при обґрунтуванні ефективності рішень у сфері управління виробничим підприємством за клієнтоорієнтованим підходом.

Економічна ефективність запропонованих заходів. Загальні витрати на удосконалення маркетингової діяльності, застосовуючи клієнтоорієнтований підхід складуть 75082 тис. грн.; при цьому експерти прогнозують зростання виручки до величини 216552 тис. грн., що на 25077 тис. грн. (або 13%) більше 2020 р. Всі ці заходи призведуть до отримання економічного ефекту в сумі 141470 тис. грн. та ефективності – 1,88 грн./ грн.

Значимість роботи – розв'язання проблеми ідентифікації профілю споживача кондитерських виробів.

ABSTRACT

of qualification paper for the Bachelor's degree

by the student of the academic group 073-17-1

Dnipro University of Technology

Tsurkan Al'bina

Title: Management of the production enterprise according to the client-oriented approach (based on the materials of LLC «Malby Foods»)

KEYWORDS: CUSTOMER-ORIENTED APPROACH, CUSTOMER-ORIENTED APPROACH, CONFECTIONERY, SWOT-ANALYSIS.

Structure: 72 printed pages; 11 figures; 18 tables; 45 references.

Object of development is the process of improving the management of a production enterprise according to a customer-oriented approach.

The aim of the paper is a theoretical substantiation and development of practical recommendations for the management of a production enterprise according to a customer-oriented approach.

The main findings of the qualification paper for the Bachelor's degree are as follows: the essence, tasks and basic principles of marketing management are analyzed; the components of customer-oriented management are revealed; the advantages and disadvantages of implementing a customer-oriented approach to the management of a manufacturing enterprise are considered; the modern confectionery market of Ukraine is analyzed; the organizational and economic characteristics of the enterprise and the main types of its activity are given; the analysis of a financial condition and the basic economic indicators of the enterprise is carried out; the competitive environment of LLC «Malby Foods» is considered; proposed the use of marketing technologies to identify the profile of the consumer of products of LLC «Malby Foods»; implementation of management solutions to ensure a customer-oriented approach in LLC «Malby Foods» and evaluate their effectiveness.

Research methods – analytical (experimental-static) method, coefficient methods, comparative and qualitative analysis, tabular display of data.

The findings of the qualification paper for the Bachelor's degree are recommended for use by enterprises producing cocoa, chocolate and sugar confectionery.

Application – in substantiating the effectiveness of decisions in the field of production enterprise management according to the customer-oriented approach.

Financial viability of the proposed measures. The total cost of improving marketing activities, using a customer-oriented approach will be 75082 thousand UAH; at the same time, experts forecast revenue growth to the amount of 216552 thousand UAH, which is 25077 thousand UAH. (or 13%) more than 2020. All these measures will lead to an economic effect in the amount of 141,470 thousand UAH. and efficiency - 1.88 UAH / UAH.

The value of the research is to solve the problem of identifying the profile of the consumer of confectionery.

ЗМІСТ

Вступ	4
1 Управління підприємством за клієнтоорієнтованим підходом	7
1.1 Суть, завдання та основні принципи маркетингового управління	7
1.2 Складові клієнтоорієнтованого управління	10
1.3 Переваги та недоліки впровадження клієнтоорієнтованого підходу в управління виробничим підприємством	18
2 Оцінка функціонування ТОВ «Малбі Фудс» у сучасних умовах	23
2.1 Аналіз сучасного кондитерського ринку України	23
2.2 Організаційно-економічна характеристика підприємства та основних видів його діяльності	30
2.3 Аналіз фінансового стану та основні економічні показники підприємства	35
2.4 Аналіз конкурентного середовища функціонування ТОВ «Малбі Фудс»	41
3 Застосування заходів, що спрямовані на управління із використанням клієнтоорієнтованого підходу у ТОВ «Малбі Фудс»	50
3.1 Використання маркетингових технологій ідентифікації профілю споживача продукції ТОВ «Малбі Фудс»	50
3.2 Впровадження управлінських рішень для забезпечення клієнтоорієнтованого підходу у ТОВ «Малбі Фудс» та оцінювання їх ефективності	56
Висновки	63
Перелік джерел посилань	69