

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Інститут післядипломної освіти
Кафедра публічного
управління та менеджменту
природоохоронної діяльності

Кваліфікаційна робота бакалавра

на тему: Шляхи підвищення ефективності діяльності менеджера з продажу

Виконав студент 5 курсу групи У-5
спеціальності 073 Менеджмент
Линник Олександр Вікторович
Керівник канд. екон. наук, доцент
Козловцева Валентина Анатоліївна

Консультант _____

Рецензент канд. юрид. наук, доцент
ОДЕКУ
Швидченко Ірина Георгіївна

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Інститут післядипломної освіти
Кафедра публічного управління та менеджменту природоохоронної діяльності
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 073 «Менеджмент»
(шифр і назва)
Освітня програма Менеджмент
(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри Павленко О.П.
“ 02 ” березня 2022 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА**

Линнику Олександрю Вікторовичу
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Шляхи підвищення ефективності діяльності менеджера з продажу

керівник роботи Козловцева Валентина Анатоліївна, канд.екон.наук, доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від “2” березня 2022 року
№ 28-С

2. Строк подання студентом роботи 7 червня 2022 року

3. Вихідні дані до роботи Законодавчі та нормативні акти, дані статистичного обліку, спеціальна наукова література та періодичні видання

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1 Теоретичні аспекти управління продажами компанії

2 Аналіз діяльності компанії «ОЛІС»

3 Шляхи підвищення ефективності діяльності менеджера з продажу

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

1 Характеристика та компетенції менеджерів з продажу

2 Характеристика компанії «ОЛІС»

3 Результати продажів в компанії ТОВ «ОЛІС» за 2019-2021pp по експорту устаткування для переробки, очистки та контролю зерна

4 Мотивація персоналу на досягнення планових показників компанії

5 Методи підвищення ефективності співробітників, на які впливають безпосередньо дії керівника відділу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 2 березня 2022 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Термін виконання етапів роботи	Оцінка виконання етапу	
			у %	за 4-х бальною шкалою
1	Робота з літературними джерелами	02.03-07.03.22	95	відмінно
2	Робота над розділом 1 «Теоретичні аспекти управління продажами компанії»	08.03-20.03.22	95	відмінно
3	Робота над розділом 2 «Аналіз діяльності компанії «ОЛИС»»	09.05-20.05.22	97	відмінно
4	Рубіжна атестація	17.05-19.05.22	96	відмінно
5	Робота над розділом 3 «Шляхи підвищення ефективності діяльності менеджера з продажу»	21.05-03.06.22	90	відмінно
6	Оформлення роботи	04.06-06.06.22	97	відмінно
7	Здача роботи на кафедру	07.06.22		
Інтегральна оцінка виконання етапів календарного плану (як середня по етапам)			95	відмінно

Студент _____
(підпис)

Линник О.В.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

Козловцева В.А.
(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ КОМПАНІЇ.....	7
1.1 Організація збутової діяльності компанії.....	7
1.2 Інструменти підвищення ефективності відділу продажу.....	12
1.3 Особливості професійної діяльності менеджера з продажу.....	18
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КОМПАНІЇ «ОЛІС».....	27
2.1 Загальна характеристика ТОВ «ОЛІС».....	27
2.2 Аналіз збутової діяльності компанії «ОЛІС».....	32
2.3 Менеджер з продажу «ОЛІС».....	35
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА З ПРОДАЖУ.....	39
3.1 Система мотивації відділу продажу для підвищення ефективності діяльності компанії.....	39
3.2 Підвищення ефективної діяльності менеджера з продажу сучасної компанії.....	45
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	60

ВСТУП

У сучасних економічних умовах основна мета комерційної організації - це ефективне просування товару або послуги, що виробляється. Під терміном «просування» насамперед розуміється продаж продукту чи послуги. Продаж є прямим засобом досягнення прибутку компанії, саме тому процес продаж є одним з ключових видів діяльності комерційної організації.

Збутова діяльність для будь-якого підприємства є дуже важливою, оскільки ефективна її реалізація забезпечує підприємству необхідні обсяги реалізації продукції, а отже, і виручку, і прибуток. Для підприємств, на сучасному етапі побудови ринкових відносин, актуальним є вирішення проблем, що стосуються підвищення ефективності збутової діяльності, оскільки існує необхідність її гнучкого пристосування до зростаючих вимог ринку з метою підвищення конкурентоспроможності виробників.

Ефективність функціонування підприємства залежить від людських факторів, зокрема, від їх кваліфікаційного рівня, інтелектуального потенціалу та здібностей спеціалістів і керівників, їх взаємодії.

Підвищення якості роботи менеджерів із продажу – одне з головних завдань для керівника. Від відділу з продажів залежить прибуток та репутація компанії.

Теоретичні засади ефективності діяльності менеджерів активно досліджуються у світовій і вітчизняній науковій літературі. Серед вчених різні аспекти цієї проблеми вивчали: А. Сміт, Ф. Тейлор, Е. Мейо, Д. Мак-Греггор, А. Маслоу, Ф. Герцберг, В. Врум, Л. Портер, В. С. Бережна, В. Л. Капітанець, О. М. Лівенцова, І. М. Майструк, А. Л. Абрамова, І.Б. Швець, М.І. Мурашко, С.І. Редько, О.Г. Романовський, В.С. Лозниця, Л.І. Скібіцька, О.Х. Колянко, Р. Гальчак, та ін.

Будь-яка, навіть далека від світу бізнесу людина розуміє: від якості роботи відділу продажу безпосередньо залежить прибуток компанії. На перший погляд, все просто: достатньо найняти співробітників, пояснити їм

обов'язки, вчасно платити зарплату і насолоджуватися розвитком підприємства. Проте різниця між звичайним відділом продажів та ефективно працюючою системою дуже велика: принцип той самий, але ефективність роботи абсолютно різна. Побудова ефективного відділу продажів - копітка і часом важка праця, що вимагає від керівництва великої кількості специфічних знань та умінь.

Менеджер із продажу – фахівець, затребуваний у різних видах діяльності, починаючи з будь-якої торгової компанії і закінчуючи організаціями, що виконують роботи або надають послуги. Головною особливістю професії є критично важливе значення, яке приділяється вмінню контактувати з потенційним клієнтом. Але цим перелік вимог до менеджера з продажу не обмежується. Без посади менеджера з продажів сьогодні неможливо уявити собі підприємство, яке веде торгівельну діяльність.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є обґрунтування шляхів підвищення ефективності діяльності менеджера з продажу. У процесі дослідження поставлено та вирішено наступні завдання:

- розглянуто теоретичні аспекти управління продажами компанії;
- розглянуто інструменти підвищення ефективності відділу продажу;
- виявлено особливості професійної діяльності менеджера з продажу;
- здійснено розгорнутий аналіз діяльності компанії «ОЛІС»;
- здійснено оцінювання збутової діяльності компанії «ОЛІС»;
- виявлено напрями удосконалення та шляхи підвищення ефективності діяльності менеджера з продажу;
- проаналізовано систему мотивації відділу продажу для підвищення ефективності діяльності компанії
- обґрунтовано необхідність підвищення ефективності діяльності менеджера з продажу сучасної компанії.

Основні результати дослідження отримали позитивний відгук провідних фахівців ТОВ «ОЛІС» та прийняті до використання в його практичній діяльності.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження, виконаного в рамках кваліфікаційної роботи бакалавра, можна зробити наступні висновки.

Жодне підприємство не може існувати без менеджера. Як тільки з'являється підприємство, відразу ж з'являється потреба в управлінні його діяльністю. Тому сьогодні менеджер - одна із самих головних і найбільш затребуваних професій. Але це має бути не просто менеджер, а ефективний керівник.

Менеджер із продажу – фахівець, затребуваний у різних видах діяльності, починаючи з будь-якої торгової компанії і закінчуючи організаціями, що виконують роботи або надають послуги. Головною особливістю професії є критично важливе значення, яке приділяється вмінню контактувати з потенційним клієнтом. Але цим перелік вимог до менеджера з продажу не обмежується. Без посади менеджера з продажів сьогодні неможливо уявити собі підприємство, яке веде торгівельну діяльність.

Показниками ефективності управління є ключові показники ефективності (KPI), що визначають результативність роботи персоналу. Вони поділяються на процесуальні, результативні та якісні. Для оцінки HR застосовують два типи показників, які характеризують ефективність використання людських ресурсів та роботу служби персоналу (підбір та відбір персоналу, навчання та розвиток персоналу, мотивація).

Сучасному менеджеру необхідно зосередити увагу на вирішенні стратегічних питань, також, прагненням оперативно реагувати на зміни зовнішнього середовища, що є досить динамічним. Одним з інструментів підвищення адаптивності є корпоративне впровадження технологій тайм – менеджменту як елементу системи управління організацією.

Результативними показниками підвищення особистої ефективності менеджера можна вважати: самоорганізацію, ефективність управлінської діяльності, задоволеність менеджера собою і своєю роботою, а також своєчасністю прийняття управлінських рішень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Баюра Д. Корпоративна соціальна відповідальність у системі корпоративного управління. *Україна: аспекти праці*. Науково-економічний та суспільно-політичний журнал. №1. 2009. С. 22.
2. Балабанова Л. В., Сардак О. В.. Управління персоналом: Навч. посіб. К.: ВД «Професіонал». 2006. 512 с.
3. Базалійська Н.П. Світовий досвід управління трудовою діяльністю персоналу в країнах з розвинутою ринковою економікою. *Інноваційна економіка*. 1'2015[56]. с.138-142.
4. Деля О. Ефективна комунікація в управлінні персоналом. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2012. Вип. 1 (6). С. 36–40.
5. Димченко Н. С. Модель сучасного менеджера-професіонала. *Вісник Сумського національного аграрного університету*. Серія : Економіка і менеджмент. 2013. Вип. 12. С. 10-13. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsna_ekon_2013_12_3 (дата звернення: 14.05.2022)
6. Дяків О.П. Базові професійні компетенції менеджера з персоналу. Міжнародна науково-практична конференція «Розвиток трудового потенціалу в умовах інноваційної економіки» збірник матеріалів. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені В. Даля*. Науковий журнал № 7 (196) Ч1, 2013.- с.76-79.
7. Дяків О.П. Роль HR-менеджера в роботі сучасних кадрових служб. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції "Соціально-економічні та демографічні проблеми збереження і розвитку трудового потенціалу регіонів". Тернопіль, 2009. с.240-245
8. Дяків О.П. Структура лідерських компетентностей менеджера. Міжнародна науково-практична конференція «Управління персоналом у XXI столітті: кадрова політика, мотивація, оплата праці». Науковий вісник ПУЕІТ №6 (62) Полтава: ПУЕТ, 2015. 48-55.

9. Іванова І.В. Менеджер-професійний керівник : навч. посібн. К.: Київський національний торг.- екон. Ун-т, 2001. 107с.
10. Кічун Т. Методи оцінки ефективності діяльності менеджера. Збірник тез доповідей Міжн. наук.-практ. конф. студентів та молодих учених (Тернопіль, 12-13 травня 2016 р.). Тернопіль, ТНЕУ. 2016. С. 59-60.
11. Козак К. Б., Рубан Ю. О. Удосконалення роботи служби персоналу на підприємстві // Економіка харчової промисловості. – 2013. – № 2. – С. 24-28.
12. Колянко О. В. Соціальна відповідальність менеджменту в системі управління організацією. Торговля, комерція, підприємництво. 2013. Вип. 15. С. 105-107. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg_2013_15_25 (дата звернення: 03.05.2022)
13. Конишев В.А. Ефективність менеджера – успіх діяльності підприємства. URL:http://vestnik.osu.ru/2012_2/53.pdf (дата звернення: 20.05.2022)
14. Котлер Ф. Корпоративна соціальна відповідальність. Як зробити якомога більше добра для вашої компанії та суспільства. К.: Стандарт, 2005. 302 с.
15. Кузьмін О.Е. Мельник О.Г. Основи менеджменту: Підручник. К.: Академвидав, 2003. 416 с.
16. Лук'яненко Д., Мозговий О., Бурмака М. Мотивація топ-менеджменту глобальних корпорацій. URL: http://iepjournals.com/journals/23/2015_1_Lukianenko_Mozgovii_Burmaqa.pdf (дата звернення: 25.04.2022)
17. Маліновська О. Методи стимулювання діяльності менеджерів вищої ланки в Україні. URL:<http://www1.lnu.edu.ua/publications/bulletins/index.php/economics/article/viewFile/5781/5793> (дата звернення: 5.05.2022)

18. Менеджмент, його еволюція, рівні і підходи до управління.
URL:http://intranet.tdmu.edu.ua/data/kafedra/internal/pharma_3/classes_stud 125
(дата звернення: 20.05.2022)
19. Менеджери, їх основні компетенції, рівні управління. Типи менеджменту. Менеджмент:
URL:http://studme.com.ua/1183052512619/menedzhment/menedzhery_osnovnye_kompetentsii_urovni_upravleniya_tipy_menedzhmenta.htm (дата звернення: 12.05.2022)
20. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: Кондор, 2007. –676 с.
21. Петруня Ю. Є., Говоруха В. Б., Літовченко Б. В. та ін. Прийняття управлінських рішень. Навч. посіб. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури, 2011. 216 с.
22. Ролі менеджера. Організація праці менеджера – [Електронний ресурс]. Режим доступу:
URL:http://pidruchniki.com/15830523/menedzhment/roli_menedzhera (дата звернення: 22.05.2022)
23. Система мотивації відділу продажу для підвищення ефективності. URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/hr/sistema-motivacii-viddiluprozdaziv-dla-pidvisenna-efektivnosti> (дата звернення: 15.05.2022)
24. Ключові можливості CRM-системи
<https://www.terrasoft.ua/page/crm-definition> (дата звернення: 16.05.2022)
25. Управління людськими ресурсами: філософські засади. Навчальний посібник під ред. д. ф. н., проф. В. Г. Воронкової. К.: ВД «Професіонал». 2006. 576с
26. Федоренко В. Г. Основи менеджменту. К.: Алерта, 2007. 420 с.
27. Федулова Л.І. Менеджмент організацій: Підручник. К.: Либідь, 2004. 448 с.