

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-консультаційний центр
заочної освіти
Кафедра публічного управління та
менеджменту природоохоронної
діяльності

Кваліфікаційна робота бакалавра

на тему: Напрямки забезпечення прибуткової діяльності сучасного
підприємства

Виконала студентка групи У- 51
спеціальності 073 «Менеджмент»,
Стукаленко Олена Ігорівна

Керівник канд.екон.наук, доц.
Тюлькіна Катерина Олександрівна

Рецензент, канд.екон.наук, доц. ОДАБА
Камбур Ольга Леонідівна

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет навчально-консультаційний центр заочної 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.
 “19” квітня 2021 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРУ

студентці _____
Стукаленко Олені Ігорівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Напрямки забезпечення прибуткової діяльності сучасного підприємства

керівник роботи Тюлькіна Катерина Олександрівна, канд.екон.наук, доц.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від “ ” _____ 2021 року № _____

2. Строк подання студентом роботи 07 червня 2021 року

3. Вихідні дані до роботи статистичні дані, періодичні видання, наукові статті, відкриті дані онлайн-системи Youcontrol

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

1. Теоретичні аспекти прибутковості діяльності підприємства

2. Аналіз ринкового середовища підприємства

3. Шляхи забезпечення прибутковості діяльності кол-центру ТОВ «Контактис»

5. Перелік графічного матеріалу

Рис.1. Логотип підприємства ТОВ «Контактис». Рис.2. Основні показники діял. ТОВ «Контактис» у 2017-2020рр. Рис.3. Рентабельність активів Рис.4. Чиста маржа ТОВ «Контактис». Рис.5. Зростання продажів. Рис.6. Зростання прибутку ТОВ «Контактис» у 2018-2020рр. Табл.1. Існуючі визначення категорії прибуток. Табл.2. Показники рентабельності підпр. Табл.3. Рейтинг контакт-центрів України Табл.4. Прогноз контакт-центрів України. Табл.5. Загальна хар. підпр. ТОВ «Контактис». Табл.6. Діагностика контакт-центрів в Україні та світі. Табл.7. Вихідні дані для складання переліку стратегічних проблем підприємства. Табл.8. SWOT-аналіз середовища підпр. Табл.9. Звіт про фінансові результати.

ЗМІСТ

Вступ.....	5
Розділ 1. Теоретичні аспекти прибутковості діяльності підприємства	7
1.1. Прибуток як критерій результативності діяльності підприємства	7
1.2. Види прибутку та їх визначення.....	14
1.3. Показники прибутковості діяльності підприємства.....	19
Розділ 2. Аналіз ринкового середовища підприємства.....	27
2.1. Аналіз ринкового середовища підприємства ринку кол-послуг України	27
2.2. Характеристика підприємства ТОВ "КОНТАКТИС"	30
2.3. Оцінка ринкової потужності ТОВ "КОНТАКТИС".....	32
Розділ 3. Шляхи забезпечення прибутковості діяльності кол-центру ТОВ «КОНТАКТИС».....	40
3.1. Аналіз прибутковості діяльності кол-центру ТОВ «КОНТАКТИС».....	40
3.2. Диверсифікація діяльності підприємства.....	45
3.3. Впровадження показників КРІ діяльності ТОВ «Контактис».....	47
Висновки	51
Список використаних джерел	54

ВСТУП

Сучасний стан розвитку української економіки характеризується дуже негативними тенденціями. Для підприємств в таких умовах характерно зниження ділової активності, згорання та замороження інвестиційних проектів, отримання збитку та припинення діяльності. Окрім цих факторів на прибутковість підприємства впливають ще багато факторів. Від якості продукції, її вартості, технічного рівня оснащення підприємства, ефективності використання основних засобів багато в чому залежить кінцеві результати діяльності організації, такі як: обсяг випуску продукції, її собівартість, прибуток, рентабельність, стійкість фінансового стану.

Прибутковість підприємства є одним із найважливіших показників його діяльності, адже практично всі комерційні підприємства створюються з метою отримання прибутку. У разі, якщо підприємство отримує чистий прибуток, у нього з'являється додатковий ресурс для інвестицій у власну діяльність, оновлення основних засобів, розширення виробництва, виплат дивідендів, а відтак воно стає більш привабливим для інвестицій. Держава у такому випадку отримує додаткові надходження у бюджет у вигляді податків та зростання кількості зайнятого населення.

Отже, підвищення прибутковості підприємств є одним з основних завдань на даному етапі розвитку ринку України. Від вирішення цього завдання залежить фінансовий стан підприємства, конкурентоспроможність його продукції на ринку, а також фінансовий стан країни, та її конкурентоспроможність на світовому ринку.

Дослідженню особливостей формування та підвищення прибутковості підприємства присвячено значну кількість наукових праць таких учених, економістів та дослідників як: Бланк І.О., Гадзевич О.І., Мец В.О., Мелень О.В., Кучер Л.Ю., Єпіфанова І.Ю., Гуменюк В.С., Давидов О.І., Селіверстова Л.С., Скрипник О.В., Орлов О.А., Антонюк Р.Р., Огійчук М.Ф., Кучерява А.С., Янковець Т.М., Хмелевський О.В., Терещенко О.О., Рябенков О.В.,

Косік А.Ф.

Метою даної кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування напрямів підвищення прибутковості діяльності підприємства (на прикладі ТОВ «КОНТАКТИС»).

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання:**

- розглянути теоретичні аспекти прибутковості діяльності підприємства;
- провести аналіз ринкового середовища підприємства;
- запропонувати шляхи забезпечення прибутковості діяльності кол-центру ТОВ «КОНТАКТИС».

Об'єктом дослідження є виробничо-господарська діяльність підприємства ТОВ «КОНТАКТИС».

Предметом дослідження є прибутковість діяльності підприємства ТОВ «КОНТАКТИС».

Методи дослідження. У процесі виконання дипломної роботи застосовувалася сукупність загальних та специфічних наукових методів: економічний та фінансовий аналізи, статистичний, графічний, групування, методи аналізу та синтезу, метод узагальнення результатів дослідження.

Інформаційна база дослідження: статистичні дані, періодичні видання, наукові статті, відкриті дані онлайн-системи Youcontrol, дані бухгалтерської звітності досліджуваного підприємства та внутрішня корпоративна інформація.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня «бакалавр» присвячена актуальній темі, а саме: «Напрямки забезпечення прибуткової діяльності сучасного підприємства».

Будь-яка підприємницька діяльність не може бути перспективною, якщо її фінансовий результат не є додатним та не характеризується позитивною динамікою зростання. Виходячи із цього, увага кожного керівника все більше зосереджена на обсягах отриманого прибутку та показниках прибутковості підприємства. Тому дана тема є актуальною, адже саме отриманий прибуток дозволяє розвиватися компанії в майбутньому.

В першому розділі кваліфікаційної роботи було визначено сутність прибутковості та розкрито методичні аспекти оцінки та аналізу прибутковості підприємства.

Прибутковість – це показник, який характеризує ефективність діяльності підприємства з точки зору здатності його приносити прибуток та забезпечувати ефективне відтворення використаних ресурсів. В розділі розкрито, що прибутковість підприємства характеризують два показники: прибуток та рентабельність.

Абсолютним вимірником прибутковості підприємства є прибуток, його наявність свідчить про ефективність діяльності, але лише за значенням прибутку неможливо визначити її рівень. Для цього потрібно співставити показник прибутку з показником витрат ресурсів і за відносним значенням визначити рівень прибутковості підприємства. Прибуток виражає абсолютний ефект без урахування використаних ресурсів, а рентабельність є одним із головних вартісних показників ефективності виробництва, який характеризує рівень віддачі активів і рівень використання капіталу в процесі виробництва.

Показники рентабельності всієї проданої продукції та окремих її видів дають уявлення про окупність (прибутковість) затрат на виробництво і

продаж відповідних видів або всієї продукції, тобто про те, скільки прибутку отримує підприємство на одну гривню затрат, укладених для отримання прибутку.

Варто відзначити, що для підвищення рівня прибутковості підприємства можуть упроваджувати такі заходи:

- організаційні (вдосконалення виробничої структури й організаційної структури управління, диверсифікація виробництва, реструктуризація виробництва тощо);
- техніко-технологічні (оновлення техніко-технологічної бази, переозброєння виробництва, вдосконалення виробів, що виробляються);
- економічні важелі та стимули (вдосконалення тарифної системи, форми і системи оплати праці, прискорення оборотності оборотних коштів тощо).

Другий розділ дипломної роботи розкриває загальну характеристику підприємства, аналізує зовнішнє та внутрішнє середовище підприємства, а також оцінює ринкову потужність підприємства.

Досліджено, що на підприємстві ТОВ «Контактис» існує матрична організаційна структура (слабка), так як висока кількість окремих проектів та інноваційних розробок накладається на сталу функціональну структуру.

Визначено, що на ринку кол-центрів України переважає сильна конкуренція, компанія «Контактис» знаходиться лише на 15 місці у рейтингу – більшість компаній вкладає зусилля на пошуки нових проектів та створюють стратегії для підвищення прибутковості, а також працюють над створенням високих позитивних рейтингів.

Для підвищення прибутковості діяльності підприємства ТОВ «Контактис» необхідно використовувати таку стратегію диверсифікації:

- підписувати проекти не лише із холодною лінією, але й вхідною лінією дзвінків;
- працювати не лише з одним закордонним замовником, але й з українськими компаніями.

Також для підвищення прибутковості кол-центру пропонується впровадити наступні показники КРІ, які допоможуть компанії вийти на новий рівень:

- КРІ результативності;
- КРІ доступності кол-центру для абонентів;
- КРІ задоволеності клієнтів;
- КРІ якість обслуговування;
- фінансові КРІ і інші.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Спіфанова І.Ю. Прибутковість підприємства: сучасні підходи до визначення сутності / Спіфанова І.Ю., Гуменюк В.С. // Випуск №3. – 2016. – URL: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/3_ukr/33.pdf.
2. Фінанси підприємств: Підручник/за ред.а.м. Поддєрьогіна.- К.;КНЕУ,2004,-С.105.
3. Коваль О.А. Рентабельність як показник економічної ефективності діяльності сільськогосподарських підприємств. Економіка.Управління.Інновації.2014 №1.с.225-227.
4. Теоретико-методологічні аспекти стратегії забезпечення прибутковості підприємства / Н.В. Зятюк // Культура народів Причорномор'я. — 2009. — № 154. — С. 27-31. — Бібліогр.: 11 назв. — укр. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/34919/06-Zjatjuk.pdf?sequence=1>.
5. Лучшие колл-центры Украины [Електронний ресурс] // Metra. – URL: <https://metra.net.ua/luchshiye-koll-tsentry-ukrainy/>.
6. Аналітична система youcontrol. - URL: https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/company_details/41262769/.
7. Берницька Д.І. Стратегічний аналіз зовнішнього середовища підприємства методом PEST/ STEP аналізу. / Д.І. Берницька// Економічний аналіз : зб. наук. праць каф. екон. аналізу Терноп. нац. екон. ун-ту. – Тернопіль, 2012. – Вип. 11, ч. 2. – С. 41-45.
8. Перфілова О. Є. Проблеми та особливості впровадження SWOTаналізу в практику стратегічного управління вітчизняних підприємств / О. Є. Перфілова // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". – 2008. – № 624 : Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – С. 77–84. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/1954/1/13.pdf>.
9. С. Л. Демиденко. Особливості стратегічного аналізу

середовища підприємства. Ефективна економіка / С. Л. Демиденко. – 2015 - №9 – URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/9_2015/21.pdf.

10. Лахтіонова Л. А. Фінансовий аналіз суб'єктів господарювання : монографія / Лахтіонова Л. А. – К : КНЕУ, 2001. – 387 с.

11. Гаєвська Л. Економіка підприємства. Навч.-метод.пос. Ірпінь: Акад. ДПС, 2001-145с.

12. Гаркавенко С.С. Маркетинг: Навчальний посібник/ С.С. Гаркавенко. — Київ: Лібра, 2002. — 384 с.

13. Гаркавенко С.С. Маркетинг: Підручник. — К.: Лібра, 2002. — 712 с.

14. Голубков Е.П. Маркетингові дослідження. Теорія і методологія. – К.: АСК, 2000. – 221 с.

15. Гончарук Я.А. Маркетинг: Навчальний посібник у тестах/ Я.А. Гончарук, А.Ф. Павленко, С.В. Скибінський. — Київ: КНЕУ, 2002. — 314 с.

16. Гребнев А.И. Экономика торгового предприятия. – М.: Экономика. 1997. – 314с.

17. Дейян А., Троядек Л. Стимулирование сбыта и реклама на месте продаж. — М.: Прогресс-Универс, 1994.

18. Дихтль Е., Хершген Х. Практический маркетинг: Учеб. пособие / Пер. с нем. А.М. Макарова; Под ред. И.С. Минко. — М.: Высш. шк., 1995. — 255 с.

19. Жиделева В. Экономика предприятия. Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2000-133с.

20. Жмалев В.Г., Шимановська Л.М. Основи менеджменту і управлінської діяльності.— К.: Україна, 2000.— 454 с.