

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донбаська державна машинобудівна академія

ОЖЕРЕДОВ АНТОН ВАЛЕРІЙОВИЧ

УДК 658

**РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЗАХОДІВ ЩОДО
УДОСКОНАЛЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ
ПІДПРИЄМСТВА МАЛОГО БІЗНЕСУ**

Спеціальність 073 Менеджмент

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т
кваліфікаційної роботи на здобуття кваліфікації
магістр менеджменту

Краматорськ – 2020

Кваліфікаційна робота є рукописом.

Роботу виконано в Донбаській державній машинобудівній академії Міністерства освіти і науки України (м. Краматорськ).

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Шашко Вікторія Олександрівна,

Донбаська державна машинобудівна академія
Міністерства освіти і науки України, доцент
кафедри менеджменту (м. Краматорськ).

Рецензент:

Учений секретар
державної екзаменаційної комісії

С.О. Баркова

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Розвиток малого підприємництва є імперативом державної політики в більшості країн світу. Поряд з економічним ефектом сектор малого бізнесу здійснює вирішальний вплив на зайнятість і добробут громадян, а також динаміку інноваційного розвитку економіки.

Крім того, саме розвиток малого бізнесу є основою формування середнього класу, який є основою суспільства економічно розвинених країн. Значення малого бізнесу для держави визначає одне з пріоритетних завдань державної політики – розширення цього сектора економіки. Цим пояснюється особлива увага держави до системи оподаткування малого бізнесу. Рівень податкового навантаження на цей сегмент бізнесу визначається впливом двох важливих факторів. З одного боку, враховуючи, що на малий бізнес у більшості країн світу доводиться не менше половини ВВП, система оподаткування малого бізнесу повинна забезпечувати стабільні та достатні надходження у бюджет. З іншого боку, оподаткування не повинне перешкоджати його розвитку.

Світові тенденції вирішення поставлених завдань. Проблема стійкого розвитку малого підприємництва є досить актуальною і популярною для вивчення дослідниками. Основним теоретичним обґрунтуванням необхідності розвитку саме малого підприємництва при побудові ринково орієнтованої економіки є численні роботи західних економістів – А. Освальда, П. Рейнольдса, Д. Сторі й ін., – у яких на підставі великого масиву емпіричних даних ООН і ОЕСД було висунуто гіпотезу про структурні зрушення в організації виробництва, що відбулися останнім часом і які, в остаточному підсумку, приводять до переоцінки ролі малого бізнесу у світовій господарській системі. Серед вітчизняних дослідників проблем розвитку малого підприємництва, регуляторної політики розвитку підприємництва та подолання адміністративних бар'єрів можна виділити роботи А. Бутенка, З. Варналія, Л. Воротіної, В. Гейця, О. Кужель, Д. Ляпіна, В. Ляшенка, Ю. Макогона, Н. Шлафман та ін. Однак поряд із низкою проблем, розглянутих та вирішених цими авторами, у їхніх працях не знайшли достатньої уваги питання, що стосуються до визначення зовнішніх чинників, які впливають на зростання або зниження показників малого підприємництва, та рекомендацій щодо поліпшення підприємницького клімату в країні.

Однак темпи розвитку малого бізнесу в Україні ще недостатні. Приватні зміни в системі оподаткування малого і середнього бізнесу не завжди позитивно позначаються на можливостях реалізації потенціалу його розвитку. Саме тому проблеми і перспективи розвитку малого бізнесу в контексті податкових реформ потребують подальших досліджень.

Метою роботи є розробка та провадження заходів щодо удосконалення функціонування підприємства малого бізнесу ПП «Ожередов В.В.».

Завданнями кваліфікаційної роботи є:

- розглянути теоретичні основи управління малим бізнесом;
- проаналізувати результати функціонування приватного підприємства «Ожередов В.В.»;
- розробити пропозиції щодо удосконалення функціонування підприємства малого бізнесу.

Об'єктом дослідження є існуюча система менеджменту приватного підприємства «Ожередов В.В.».

Предметом дослідження є проблеми забезпечення ефективного функціонування підприємства малого бізнесу - приватного підприємства «Ожередов В.В.».

Методи дослідження. Методологічною основою дипломної є сукупність способів наукового пізнання, методів і прийомів та загальнонаукові принципи, що використовувалися в процесі дослідження. Теоретичною основою дослідження є фундаментальні положення теорій менеджменту, інформатизації управління, управління змінами, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених та фахівців з цього напрямку, аналітичні тематичні статті.

Наукова новизна дослідження полягає в розробці та обґрунтуванні заходів щодо удосконалення функціонування підприємства малого бізнесу.

удосконалено:

систему менеджменту приватного підприємства «Ожередов В.В.»;

систему управління витратами приватного підприємства «Ожередов В.В.».

Практичне значення одержаних результатів. Реалізація результатів кваліфікаційної роботи дозволяє підвищити ефективність функціонування підприємства малого бізнесу.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та практичні результати дослідження доповідались на III Міжнародній научно-практичній конференції «WORLD SCIENCE: PROBLEMS, PROSPECTS AND INNOVATIONS» (25-27 листопада 2020 року, Торонто, Канада).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У кваліфікаційній роботі на основі проведеного автором дослідження розглядаються такі основні положення.

Розділ 1. Теоретичні основи управління малим бізнесом на макро - та мікрорівнях. У структурі сучасної економіки співіснують та органічно взаємодоповнюються малий, середній та великий бізнес. Проте на відміну від двох останніх малий бізнес є вихідним, найбільш чисельним, а тому і найбільш поширеним сектором економіки. В сучасному розумінні мале підприємництво (малий бізнес) – це самостійна, на власний ризик та розсуд, інноваційне спрямована діяльність громадян - підприємців (фізичних осіб - підприємців) та підприємств (юридичних осіб), яка провадиться з метою отримання прибутку та задоволення суспільних і особистих потреб.

Відповідно до статті 55 Господарського кодексу України, суб'єктами малого підприємництва є фізичні особи, зареєстровані як фізичні особи – підприємці та юридичні особи – суб'єкти господарювання будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, у яких середня кількість працівників за звітний період (календарний рік) не перевищує 50 осіб та річний дохід від будь-якої діяльності не перевищує суму, еквівалентну 10 мільйонам євро, визначену за середньорічним курсом Національного банку України.

Сьогодні малі підприємства є основою розвитку економіки більшості країн. Як свідчать дані статистики, щорічно створюються чи припиняють діяльність десятки тисяч малих підприємств, однією із причин чого є неякісне управління. Важливою перешкодою для започаткування, функціонування і успішного розвитку малого бізнесу є слабка матеріальна база, фінансова неспроможність та інформаційна необізнаність.

Методичне забезпечення процесу управління малим підприємством має бути достатньо структурованим і алгоритмизованим, а за предметним змістом ґрунтуватися на системному, процесному, маркетинговому та інноваційному підходах.

В рамках системного підходу господарюючий суб'єкт представляється як єдина система, структурно складається з мережі різнобічно пов'язаних між собою частин або елементів, взаємовплив яких призводить до появи нових властивостей і якостей системи, які ні в якому разі не можуть бути продуктом простого підсумовування властивостей окремих частин і елементів.

Процесний підхід забезпечує безперервність управління та його слід розглядати з точки зору забезпечення цілісності процесу управління малим підприємством, крім того процесний підхід націлений на об'єднання функцій управління малим підприємством.

Маркетинговий підхід встановлює цілі підприємства, засоби і способи їх досягнення.

Інноваційний підхід. Інновації стають ключовим стратегічним параметром розвитку будь-якого підприємства і економіки в цілому.

Для України, з її особливим географічним положенням, різноманітною інфраструктурою транспортних сполучень, питання недопущення формування суттєвих регіональних диспропорцій у малому бізнесі та активне сприяння їх подоланню є актуальним завданням сучасної державної економічної політики. Такі причини, як висока імпортозалежність, достатньо низький рівень диверсифікації виробництва, обмеженість доступу до кредитних ресурсів для початку діяльності та їх висока вартість, порівняно низький рівень доходів населення та високий – безробіття, що спричиняє міграцію працездатного населення.

Світовий досвід відводить провідну роль малому бізнесу в формуванні показників економіки країн. Перевагами цього підприємницького сектору є відносно невисокі витрати на управління процесами, низька потреба у первинному капіталі та висока його оборотність, оперативність прийняття рішень та здатність швидко вносити зміни у виробничих процес тощо.

Стратегічними напрямками розвитку у сфері малого бізнесу повинні стати:

1. Фіскальний напрям, який реалізується за допомогою тимчасових податкових і митних стимулів для нових виробничих, науково-дослідницьких та ІТ-підприємств.

2. Монетарний напрям – полягає у здешевленні довгострокового кредитування капітальних видатків нових виробництв.

3. Бюджетний напрям включає в себе: преференційні держзакупівлі промислової продукції вітчизняного виробництва, нарощування видатків розвитку, пільгове кредитування за рахунок бюджетних коштів суб'єктів малого підприємництва.

4. Адміністративний напрям – забезпечується ліквідація бюрократичних, корупційних та конкурентних бар'єрів.

5. Демографічний напрям – створення стимулів для припинення відтоку трудових ресурсів та наукових кадрів з України.

6. Регуляторний напрям потребує удосконалення законодавчої бази в сфері бізнесу, спрощення регуляторного середовища.

7. Інфраструктурний напрям – сприяння розвитку мережі об'єктів інфраструктури підтримки підприємництва (бізнес-центрів, бізнес-інкубаторів, технопарків, інвестиційних та інноваційних центрів).

8. Структурний напрям реалізується за допомогою: усунення структурних диспропорцій; розвитку внутрішнього ринку; удосконалення інвестиційного клімату, селективного імпортозаміщення; експортної експансії, «руху догори» в ланцюгах створення доданої вартості.

9. Науково-технічний напрям вимагає забезпечення виробничих підприємств висококваліфікованими кадрами та комерціалізації науки.

10. Інформаційний напрям включає в себе поширення інформації про новітні розробки та інноваційну продукцію вітчизняного виробництва.

Розділ 2. Аналіз функціонування приватного підприємства «Ожередов В.В.».

ПП «Ожередов В.В.» є суб'єктом господарювання, підприємством приватної власності з організаційно-правовою формою господарювання – приватне підприємство, за способом створення – унітарне.

Предметом діяльності ПП «Ожередов В.В.», яку воно має право здійснювати в країні та за її межами, є:

- виготовлення металоконструкцій (металочерепиці, профнастилу, водостічних систем, комплектуючих для покрівлі та фасаду, відливів віконних);
- монтаж металоконструкцій;
- оптова та роздрібна торгівля.

Господарська діяльність здійснюється на основі укладених договорів. Підприємство здійснює свою діяльність на принципах господарського розрахунку, самоокупності та самофінансування, самостійно планує свою діяльність, визначає перспективи розвитку та пріоритетні напрямки.

Організаційну структуру приватного підприємства «Ожередов В.В.»

представлено на рисунку 2.1.

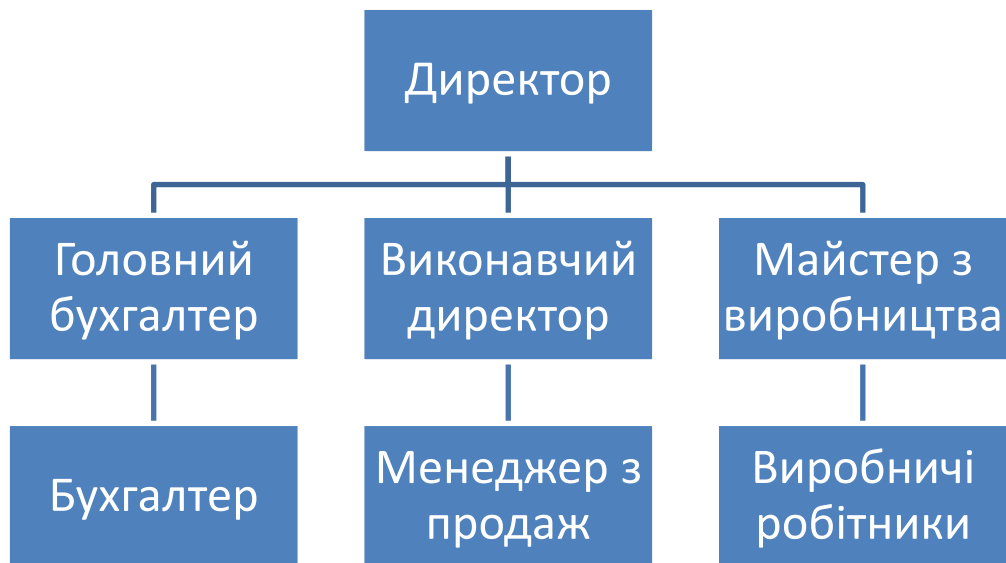


Рисунок 1 - Організаційна структура приватного підприємства «Ожередов В.В.»

Станом на 01.09.2020 року загальна кількість працюючих становить 25 осіб, з них – 17 осіб – виробничі робітники. Трудова діяльність на ПП «Ожередов В.В.» здійснюється на основі трудових договорів, контрактів, згідно чинного законодавства України.

Аналіз ефективності використання основних засобів та обсягу та ритмічності виробництва (2016 – 2018 рр.):

1) Проведений аналіз виявив переважний вплив інтенсивного фактору, що свідчить про покращення ефективності функціонування підприємства.

2) Зміни залишків продукції на складах і товарів, відвантажених покупцям, в значній мірі визначають розмір виручки від реалізації за період, що аналізується.

3) Обсяг продаж збільшився за рахунок збільшення усіх показників: випуску продукції та залишку товарів на складі. Найбільший вплив має екстенсивний фактор – випуск продукції.

4) Через неритмічну роботу підприємство втратило зарахованого випуску продукції у 2016 році 42,1 тис. грн., у 2017 – 33,2 тис. грн., у 2018 – 3,1 тис. грн., що призвело до погіршення фінансового положення підприємства, підвищення собівартості продукції та зменшення прибутку.

Оцінка ділової активності підприємства:

1) Негативне значення показника тривалості оборотності оборотного капіталу у 2016 році свідчить про те, що підприємство мало у безкоштовному користуванні чужі гроші, у 2017 – 2018 роках – підприємство мало потребу в грошових коштах.

2) Умови, на яких підприємство отримує поставки, значно кращі, ніж умови, які надає підприємство покупцям своєї продукції. Це призводить

до того, що притік грошових коштів від дебіторів більш інтенсивний, ніж від кредиторів. Збереження такої тенденції може привести до надлишку грошових коштів на рахунках підприємства. Крім того, звертає на себе увагу те, що у підприємства існують проблеми з реалізацією продукції. Про це свідчить перевищення періоду оборотності дебіторської заборгованості на періодом оборотності запасів. Зниження в динаміці коефіцієнта оборотності активів пояснюється «важкою» структурою активів.

Аналіз прибутку та рентабельності

1) Чистий прибуток підприємства у 2017 році збільшився на 13,7 тис. грн. або на 169,14%, у 2018 році – на 3,4 тис. грн. або на 115,60%. Цей приріст повністю обумовлений зростанням прибутку від звичайної діяльності.

2) Зростання усіх видів прибутку свідчить про підвищення ефективності як основної діяльності, так і інших господарських операцій, що позитивно відбивається на рентабельності капіталу.

3) Зменшення в динаміці показника валової рентабельності обумовлено перевищенням темпів росту собівартості продукції у 2017 та 2018 роках (136,92% та 159,66% відповідно) над темпами росту виручки від реалізації (136,59% та 153,26% відповідно). На протязі 2017 та 2018 років показники валової рентабельності суттєво не змінювались, а показники операційної рентабельності знижувались, що свідчить, скоріше за все, про збільшення витрат за статтями адміністративних та збутових витрат. Збільшення показника операційної рентабельності у 2017 році свідчить про економію на постійних витратах.

ПП Ожередов В.В. має лінійно-функціональну організаційну структуру управління, тобто для нижчих щаблів управління зберігається лінійний, а в керівництві відділами - функціональний принципи.

Перевагою цієї системи є підвищення якості прийнятих управлінських рішень і розпоряджень, дотримання принципу єдиноначальності.

Недоліком цієї структури управління є: «розбухання» штату; відсутність тісних взаємозв'язків і взаємодії на горизонтальному рівні між виробничими підрозділами; надмірно розвинена система взаємодії по вертикалі: підпорядкування по ієрархії управління.

Оцінка соціальних (якісних) показників ефективності управління:

1. Оцінка професіоналізму управлінських кадрів.

Всі менеджери ПП Ожередов В.В. мають вищу спеціальну освіту, досвід роботи в своїй сфері діяльності, а також періодично проходять курси підвищення кваліфікації і професійної перепідготовки.

2. Інноваційна діяльність.

Інноваційна діяльність в ПП Ожередов В.В. розвинена досить слабо, оскільки керівництво недовірливо відносно до висуваних знизу новим ідеям і не вважає за потрібне узгоджувати впровадження будь-яких новинок з персоналом. Тому на підприємстві відсутня атмосфера «творчого пошуку».

3. Інформаційні системи.

В ПП Ожередов В.В. існує єдина комп'ютерна мережа, якою можуть користуватися менеджери і співробітники, у яких є доступ до неї. В цілому систему комунікацій на підприємстві досить слабка, тому що існує деякий інформаційний бар'єр між керівниками і рядовими співробітниками, а також відсутня вільне поширення інформації. Це сприяє утворенню певних психологічних бар'єрів у працівників і веде до нестачі інформації, що негативно позначається на загальних результатах діяльності підприємства.

4. Система мотивацій.

Система мотивацій також розвинена досить слабо, що сприяє значному зниженню ефективності управління.

Як мотивації на підприємстві використовуються:

- можливість необмеженого кар'єрного зростання;
- курси з підвищення кваліфікації за рахунок підприємства;
- гарантоване надання щорічної оплачуваної відпустки в розмірі 28 календарних днів;
- їдальня для працівників на території підприємства і ін.

5. Система підбору персоналу.

Прийом на роботу найманого персоналу здійснюється відповідно до чинного законодавства за трудовим договором. Прийом на роботу осіб, які не є тимчасовими сезонними працівниками, здійснюється тільки за трудовим книжкам.

Підбором персоналу займається виконавчий директор. В управлінські кадри приймаються тільки співробітники з відповідною вищою освітою і досвідом роботи не менше трьох років. Працівники виробництва повинні мати хоча б середню спеціальну освіту.

Для нових співробітників на підприємстві проводяться навчальні курси, а в подальшому - курси підвищення кваліфікації.

Розділ 3. Впровадження заходів, що сприяють підвищенню ефективності функціонування приватного підприємства «Ожередов В.В.». Впровадження деяких ефективних методів управління витратами допомагає малим підприємствам продовжувати свою діяльність навіть в умовах жорсткої економіки. Ось кілька методів управління витратами для малого бізнесу:

1. Мінімізація накладних витрат. Один з найбільш швидких способів отримати фінансову допомогу – це непомірні накладні витрати. Це може бути особливо проблематичним для компаній, які виробляють цегляну кладку, які платять за оренду, рахунки за електроенергію і складські приміщення. Якщо накладні витрати поглинають прибуток, слід подумати над деякими ідеями, щоб скоротити їх.

Є багато способів отримати більше прибутку, не на шкоду якості:

1) Шукати об'ємні знижки. деякі постачальники дозволяють купувати товари у великих кількостях або в декількох одиницях за зниженою ціною. Це може бути вигідно, якщо грошовий потік компанії може впоратися з цим.

2) Регулярно перевіряти контракти з постачальниками. Планувати

розгляд контрактів з постачальниками щорічно або раз в два роки і обов'язково встановлювати нагадування для стікали контрактів. Менеджерам компанії потрібно буде мати достатньо часу, щоб подивитися, чи є у інших постачальників вигідні умови, а підприємцю обрати перегляд пропозицій від нових постачальників, перш ніж продовжувати будь-які контракти зі старими постачальниками.

3) Централізація закупівель. Краще компанії призначити одного співробітника в компанії, який буде відповідати за все закупівлі, а також за переговори за контрактом для потреб бізнесу на все, починаючи від інтернет-послуг і закінчуючи замовленням канцелярських товарів. Завдяки централізації цієї функції, член команди стає спеціалізованим в прийнятті відповідальних з фінансової точки зору рішень, витрачаючи час на те, щоб вибирати самі мінливі умови, а не вибирати першого продавця, з якими компанія зіткнулася.

2. Використання технологій: правильна технологія може бути кращим другом підприємця. Вона не тільки оптимізує багато бізнес-операції, але і вирівнює ігрове поле і дозволяє малим підприємствам конкурувати з набагато більшими. Існує безліч варіантів управління вартістю проекту, які можна реалізувати і налаштувати відповідно до конкретних потреб компанії.

Програмне забезпечення для управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM). Воно обертається навколо програмного забезпечення для оптимізації та автоматизації таких областей, як:

- управління контактами;
- обслуговування клієнтів;
- електронна пошта;
- соціальні мережі;
- технічна підтримка.

Зберігаючи порядок і відстежуючи тенденції, керівництво малого бізнесу забезпечує свою діяльність всім необхідним, щоб клієнти були задоволені і одночасно підвищували продуктивність.

Основні показники ефективної реалізації проекту по впровадженню системи CRM на підприємство – якісні показники:

1. Підвищення результативності роботи співробітників організації

Відповідно до досвідом здебільшого включень програми в роботу компанії, час, витрачений на виконання дій або операцій, необхідних для роботи з покупцем при використанні CRM скорочується приблизно на 30%. Даний відсоток залежить від кількості працівників і сфери діяльності підприємства. В основному зниження кількості часу відбувається в зв'язку з автоматизацією стандартних операцій і прискоренням доступу до бази даних. Крім цього, система дозволяє скоротити часові витрати на документообіг і комунікацію між співробітниками або підрозділами компанії.

2. Усунення клієнтських втрат

На ринку CRM прийнято наступне твердження: «вартість утримання старого клієнта приблизно в 5 разів нижче, ніж вартість залучення нового».

Це досить складно перевірити чи підрахувати, але цей постулат уже давно отримав популярність і його можна побачити на безлічі ресурсів в мережі інтернет. Швидше за все, це твердження засноване на певних розрахунках і результатах.

Часто організація, яка не має економічних проблем, при стабільній ситуації на ринку щороку втрачає приблизно 15% від загальної кількості клієнтів. Цей відсоток в період кризи і низькою стабільності ринку збільшується в два рази. Причини втрат покупців умовно поділяють на три групи:

- маркетингові втрати;
- операційні втрати;
- асортиментні втрати.

3. Залучення нових клієнтів

Дана стратегія включає наступні елементи:

атака - повний контроль кожного етапу при завоюванні нового сегмента ринку. При цьому необхідно в найкоротші терміни усувати і коректувати допущені помилки. Крім того, потрібне оперативне управління всіма ресурсами компанії;

підготовка, включає в себе визначення сегмента, на який претендує компанія. Після цього проводиться аналіз сегмента і розробка атаки, методів контролю та нових процесів ведення бізнесу.

4. Витрати управління персоналом.

При традиційній роботі підприємства часто проводяться наради для організації роботи співробітників. Кількість грошових коштів, які втрачає компанія за цей час, не піддається підрахунку, а при використанні CRM-системи цей фактор усувається, так як вся необхідна інформація доступна кожному співробітнику.

5. Втрати при звільненні працівника.

У програмі CRM зберігаються всі дані, з цієї причини, навіть при відсутності співробітника, можна легко отримати всю необхідну інформацію.

Системи планування загальноорганізаційних ресурсів (ERP) - використання цього типу технологій допомагає створити надійну інфраструктуру, підтримуючи стабільну роботу.

Це часто охоплює фінансову, а також бухгалтерську сторону бізнесу, продажів, управління запасами і обслуговування клієнтів. Є навіть такі виробники, як Exact Globe і NetSuite, які спеціально розроблені для малих підприємств.

Хмарні додатки - хмарні обчислення стають все більш популярним варіантом для бізнесу через його безпеки, надійності, масштабованості і зручності. Хоча термін «хмарні обчислення» може включати в себе безліч процесів, хмарні додатки, такі як Google Drive, Evernote і Dropbox, є простими рішеннями для малого бізнесу. Вони дозволяють з легкістю створювати і зберігати документи, електронні таблиці, слайд-шоу, зображення і інші елементи. Замість того, щоб створювати резервні копії на

традиційних апаратних пристроях, таких як диски і USB-накопичувачі, все надійно зберігається в хмарі, де до нього можна отримати доступ на різних пристроях з будь-якої точки світу з доступом до Інтернету.

3. Навчання співробітників ефективному управлінню часом. Відстеження співробітників протягом усього повсякденної роботи - це ще один спосіб знизити витрати.

Без ефективного управління часом члени команди можуть легко відволіктися, і керівництво компанії буде платити за робочу силу, яка не дає результатів. Ось чому важливо призначати кожному співробітнику такі завдання, які відповідають його можливостям. Наявність хорошого менеджера проекту для ретельного відстеження прогресу кожного проекту має допомогти керівництву малого бізнесу домогтися максимальної продуктивності від кожного члена команди.

4. Аутсорсинг проекту по всьому світу. Це ще одна з технік управління витратами, яка стала можливою, зокрема, завдяки Інтернету. Якщо у малого бізнесу є певні завдання, які не вимагають, щоб співробітники працювали на дому, проекти з аутсорсингу працівників по всій країні або навіть по всьому світу можуть бути порятунком. Це не тільки дозволяє заощадити гроші, але і дає доступ до певних розділів. Платформи, такі як Skype і Google+ Hangouts, пропонують особисте спілкування для забезпечення ефективного спілкування.

Розділ 4. Охорона праці і безпека при надзвичайних ситуаціях. Трудовий процес здійснюється в певних умовах виробничого середовища, які характеризуються сукупністю елементів та факторів матеріально - виробничого середовища. Розглянемо умови праці працівника економічного відділу, який є користувачем ПЕОМ. Для роботи використовується наступне обладнання: комп'ютер, монітор, лазерний принтер. Санітарно - гігієнічні показники в приміщенні становлять: температура повітря робочої зони - 22° С, вологість – 66 %, рівень шуму – 41 дБ, освітленість робочого місця – 310 лк,. Психологічними показниками характеризуються такими значеннями: тривалість зосередженого спостереження становить 40% від робочого часу, число важливих об'єктів спостереження - 9, тривалість повторюваних операцій - 17 с. Виконувані роботи відносяться до малої точності зорових робіт. Приміщення складається з 4-х кімнат, в яких працює 8 осіб, середньорічна зарплата одного працівника становить 56800 гривень на рік

Специфіка використання ПЕОМ полягає в тому, що в процесі діалогу людини і машини користувач сприймає інтелектуальну машину як рівноправного співрозмовника. Тому виникає багато абсолютно нових психологічних і психофізіологічних проблем, суть яких потрібно враховувати при проектуванні трудового процесу.

При роботі з комп'ютером на людину можуть впливати наступні небезпечні виробничі фактори:

- 1) ураження електричним струмом;
- 2) виникнення пожежі;

- 3) можливість механічного травмування;
- 4) опіки внаслідок випадкового контакту з гарячими поверхнями усередині лазерного принтера.

Робота на ПЕОМ передбачає візуальне сприйняття відображеної на екрані монітора інформації, тому значному навантаженні піддається зоровий апарат. Симптоми порушення зору можна умовно розділити на дві групи:

- 1) очні симптоми (біль, роздратування, печіння, почервоніння, свербіж);
- 2) зорові симптоми (пелена перед очима, двоїння або мигтіння).

За даними ВООЗ очні і зорові порушення спостерігаються у 40 – 92 % користувачів ПЕОМ час від часу, а у 10 – 40 % – щодня.

Можна виділити наступні основні порушення здоров'я користувачів ПЕОМ:

- 1) зоровий дискомфорт і хвороби органів зору;
- 2) перенапруження опорно-рухової системи;
- 3) розлади ЦНС і хвороби серцево-судинної системи;
- 4) захворювання шкіри.

Категорія важкості праці характеризує стан організму людини, яке формується під впливом умов праці. Після виконання кількісної оцінки умов праці на робочому місці було встановлено, що вони не є комфортними (IV категорія важкості праці). Отже, необхідно розробити заходи щодо забезпечення безпечних і комфортних умов праці.

Запропоновано наступні заходи щодо поліпшення умов праці на робочому місці :

- 1) для зменшення монотонності робіт необхідно збільшити тривалість повторюваних операцій;
- 2) для поліпшення умов мікроклімату пропонується встановити кондиціонери або систему загальнообмінної вентиляції.

Проведення запропонованих заходів вимагає матеріальних витрат, які складуть: 19920 грн.

ВИСНОВКИ

Отримані у дипломній роботі результати в сукупності розв'язують важливе науково-прикладне завдання щодо теоретичного обґрунтування напрямів становлення, удосконалення та розвитку системи внутрішнього контролю промислової фірми.

Проведені дослідження дозволили сформулювати наступні положення, висновки та рекомендації:

1. Сьогодні малі підприємства є основою розвитку економіки більшості країн.
2. Проблеми становлення, розвитку та створення сприятливих умов функціонування сектора малого бізнесу є одним із пріоритетних напрямів державної політики в Україні.

3. Для України питання недопущення формування суттєвих регіональних диспропорцій у малому бізнесі та активне сприяння їх подоланню є актуальним завданням сучасної державної економічної політики.

4. Механізми державного управління малим підприємництвом в Україні представлені такими складовими: фінансово-кредитний механізм, науково-методичний механізм, інфраструктурний механізм, податковий механізм, правовий механізм, організаційний механізм.

5. Методичне забезпечення процесу управління малим підприємством має бути достатньо структурованим і алгоритмизованим, а за предметним змістом ґрунтуватися на системному, процесному, маркетинговому та інноваційному підходах.

6. ПП «Ожередов В.В.» є суб'єктом господарювання, підприємством приватної власності з організаційно-правовою формою господарювання – приватне підприємство, за способом створення – унітарне.

7. Предметом діяльності ПП «Ожередов В.В.», яку воно має право здійснювати в країні та за її межами, є: виготовлення металоконструкцій (металочерепиці, профнастилу, водостічних систем, комплектуючих для покрівлі та фасаду, відливів віконних); монтаж металоконструкцій; оптова та роздрібна торгівля.

8. ПП Ожередов В.В. має лінійно-функціональну організаційну структуру управління, тобто для нижчих щаблів управління зберігається лінійний, а в керівництві відділами - функціональний принципи.

9. Всі менеджери ПП Ожередов В.В. мають вищу спеціальну освіту, досвід роботи в своїй сфері діяльності, а також періодично проходять курси підвищення кваліфікації і професійної перепідготовки. Система мотивацій розвинена досить слабо.

10. Інноваційна діяльність в ПП Ожередов В.В. розвинена досить слабо, оскільки керівництво недовірливо відносно до висуваних знизу новим ідеям і не вважає за потрібне узгоджувати впровадження будь-яких новинок з персоналом.

11. В ПП Ожередов В.В. існує єдина комп'ютерна мережа, якою можуть користуватися менеджери і співробітники, у яких є доступ до неї.

12. В цілому управління в ПП Ожередов В.В. можна вважати ефективним.

13. Основними недоліками, що знижують ефективність менеджменту в ПП Ожередов В.В. є слабкий розвиток інформаційних систем на підприємстві, недостатні мотивації для співробітників, а також керівництво не підтримує новаторство, і працівники не можуть відкрито висловлювати свої ідеї та пропозиції. Також існують певні мінуси в організаційній структурі управління.

14. Впровадження деяких ефективних методів управління витратами допомагає малим підприємствам продовжувати свою діяльність навіть в умовах жорсткої економіки, наприклад: мінімізація накладних витрат, використання технологій, навчання співробітників ефективному управлінню часом, аутсорсинг проекту по всьому світу (через інтернет).

15. Використання інформаційних технологій в управлінні малим бізнесом - об'єктивна необхідність.

16. Найпоширеніші стандарти управління: MPS, MRP, FRP, SCM, CRP, MRPII, ERP, ERP II, CRM, CSRP.

17. CRM система (Customer Relationship Management System) - це система управління взаєминам з клієнтами. CRM також є стратегією ведення бізнесу, яка спрямована на вивчення потреб клієнтів, впровадження якої може підвищити ефективність діяльності приватного підприємства «Ожередов В.В.».

18. Основні показники ефективної реалізації проекту по впровадженню системи CRM на підприємство – якісні показники: підвищення результативності роботи співробітників організації, усунення клієнтських втрат, залучення нових клієнтів, витрати управління персоналом, втрати при звільненні працівника.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

*Друковані матеріали наукових конференцій та
статті в інших наукових виданнях*

1. Ожередов А.В. Щодо питання впровадження crm систем на підприємствах малого бізнесу / Шашко В.О, Ожередов А.В. // III Міжнародна научно-практична конференція «WORLD SCIENCE: PROBLEMS, PROSPECTS AND INNOVATIONS» (25-27 листопада 2020 року, Торонто, Канада).

АНОТАЦІЯ

Ожередов А.В. Розробка та провадження заходів щодо удосконалення функціонування підприємства малого бізнесу. – Рукопис.

Об'єкт роботи: існуюча система менеджменту приватного підприємства «Ожередов В.В.».

Мета роботи: розробка та провадження заходів щодо удосконалення функціонування підприємства малого бізнесу ПП «Ожередов В.В.».

В першому розділі дипломної роботи розглянуті теоретичні основи управління малим бізнесом на макро - та мікрорівнях.

В другому розділі дипломної роботи проведений аналіз результатів функціонування ПП «Ожередов В.В.»: надана загальна характеристика, проведена оцінка ефективності функціонування та системи менеджменту ПП «Ожередов В.В.».

В третьому розділі дипломної роботи запропоновані та надані рекомендації щодо впровадження заходів щодо удосконалення функціонування підприємства малого бізнесу за рахунок впровадження методів управління витратами та CRM системи.

Четвертий розділ роботи присвячений питанням охорони праці.

Ключові слова: малий бізнес, управління, досвід, система, CRM система, ефективність, охорона праці.

ABSTRACT

Ozheredov AV Development and implementation of measures to improve the functioning of small businesses. - Manuscript.

Object of work: the existing management system of the private enterprise "Ozheredov VV".

Purpose: development and implementation of measures to improve the functioning of small business PE "Ozheredov VV".

In the first section of the thesis the theoretical bases of small business management at macro - and micro levels are considered.

In the second section of the thesis the analysis of results of functioning of PE "Ozheredov VV" is carried out: the general characteristic is given, the estimation of efficiency of functioning and management system of PE "Ozheredov VV" is carried out.

The third section of the thesis offers and provides recommendations for the implementation of measures to improve the functioning of small businesses through the introduction of cost management methods and CRM system.

The fourth section is devoted to health and safety.

Key words: small business, management, experience, system, CRM system, efficiency, labor protection.