

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра

Менеджмент, публічне управління та HR-технології

повна назва кафедри

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ ПІДПРИЄМСТВА РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Менеджмент організацій і адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»

Розробив: здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 216-МОА-Д23
Азіз ХАЛІЛОВ
(власне ім'я та прізвище)

Керівник:
д-р екон. наук, професор
Олена ДИКАНЬ
(власне ім'я та прізвище)

Рецензент Ірина ТОКМАКОВА
(власне ім'я та прізвище)

Харків – 2025 р.

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 14 слайдів, 98 аркушів пояснювальної записки формату А4, що включає 5 рисунків, 16 таблиць та 75 літературних джерел.

Ключові слова: РОЗДРІБНА ТОРГІВЛЯ, УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ, ЕФЕКТИВНІСТЬ, ЛОЯЛЬНІСТЬ ДО БРЕНДУ, МАРКЕТИГ.

Об'єктом дослідження є процес управління продажами на підприємствах роздрібною торгівлі.

Метою дослідження є розробка рекомендацій для удосконалення управління продажами в торговельному підприємстві.

У кваліфікаційній роботі досліджено сутність та основні поняття роздрібною торгівлі, приділено увагу методам управління продажами та їхньому впливу на ефективність діяльності підприємств. Окреслено особливості управління продажами в умовах конкуренції, що дозволяють підприємствам адаптуватися до змін ринку. Проаналізовано операційну діяльність магазину «COMFY», зокрема виконано техніко-економічний аналіз та досліджено показники продажів. На основі отриманих даних визначено ключові напрями підвищення ефективності управління продажами.

Результати дослідження включають рекомендації щодо вдосконалення системи управління продажами, а також заходи для формування лояльності до бренду «COMFY».

Отримані результати можуть бути використані для розробки стратегій розвитку роздрібних підприємств та забезпечення їхньої стійкості в умовах сучасного ринку.

ABSTRACT

This qualification work includes 14 slides, 98 sheets of an explanatory note of A4 format, which includes 5 figures, 16 tables and 75 literature sources.

Keywords: RETAIL, SALES MANAGEMENT, EFFICIENCY, BRAND LOYALTY, MARKETING.

The object of the study is the process of sales management at retail enterprises.

The purpose of the study is to develop recommendations for improving sales management in a trading enterprise.

In the qualification work, the essence and basic concepts of retail trade are studied, attention is paid to the methods of sales management and their impact on the efficiency of enterprises. The features of sales management in the conditions of competition, which allow enterprises to adapt to market changes, are outlined. The operational activities of the "COMFY" store were analyzed, in particular, a feasibility study was carried out and sales indicators were studied. Based on the data obtained, key areas for improving the efficiency of sales management have been identified.

The results of the study include recommendations for improving the sales management system, as well as measures to build loyalty to the COMFY brand.

The results obtained can be used to develop strategies for the development of retail enterprises and ensure their sustainability in the conditions of the modern market.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Менеджмент організацій і адміністрування»
за спеціальністю 073 «Менеджмент»


ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., професор
(вчене звання)

Олена ДИКАНЬ
(власне ім'я та прізвище)

21 жовтня 2024 р.



(підпис)

З А В Д А Н Н Я НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Азізу Халілову

(власне ім'я та прізвище)

1. Тема роботи Удосконалення управління продажами підприємства роздрібної торгівлі

керівник роботи Олена Дикань д-р екон. наук, професор

(власне ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по економічному факультету від "21" жовтня 2024 року №22/24

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 12 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи Статистична звітність підприємств, нормативно правові та законодавчі акти України, науково-методичні розробки вітчизняних та зарубіжних авторів, матеріали періодичних видань, аналітичні і статистичні матеріали Держкомстату України та результати власних розрахунків

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

Сутність та ключові поняття роздрібної торгівлі. Методи управління продажами в роздрібній торгівлі. Особливості управління продажами в роздрібній торгівлі. Загальна характеристика магазину «COMFY». Техніко-економічний аналіз діяльності магазину. Аналіз продаж магазину. Визначення шляхів підвищення ефективності управління продажами. Рекомендації щодо удосконалення управління продажами. Розробка заходів формування лояльності до бренду COMFY.

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

1 Теоретичні засади організації та управління продажами у сфері роздрібної торгівлі - шість слайдів. 2 Дослідження операційної діяльності підприємств у сфері роздрібної торгівлі - два слайди. 3 Розробка ефективних підходів до управління продажами на підприємствах роздрібної торгівлі п'ять слайдів.


6. Консультанти розділів проекту (роботи)


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

7. Дата видачі завдання 21 жовтня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

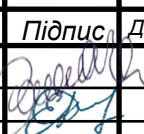
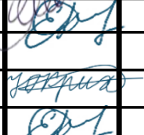


№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні засади організації та управління продажами у сфері роздрібної торгівлі	15.11.2024	
2	Дослідження операційної діяльності підприємств у сфері роздрібної торгівлі	10.12.2024	
3	Розробка ефективних підходів до управління продажами на підприємствах роздрібної торгівлі	08.01.2025	
4	Графічна частина	10.01.2025	

Здобувач вищої освіти  Азіз ХАЛІЛОВ
(підпис) (власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи  Олена ДИКАНЬ
(підпис) (власне ім'я та прізвище)

Зміст

Вступ	6
1 Теоретичні засади організації та управління продажами у сфері роздрібно́ї торгівлі	9
1.1 Сутність та ключові поняття роздрібно́ї торгівлі	9
1.2 Методи управління продажами в роздрібно́ї торгівлі	21
1.3 Особливості управління продажами в роздрібно́ї торгівлі	27
Висновки до першого розділу	39
2 Дослідження операційної діяльності підприємств у сфері роздрібно́ї торгівлі	41
2.1 Загальна характеристика магазину «COMFY»	41
2.2 Техніко-економічний аналіз діяльності магазину	49
2.3 Аналіз продаж магазину	54
Висновки до другого розділу	59
3 Розробка ефективних підходів до управління продажами на підприємствах роздрібно́ї торгівлі	62
3.1 Визначення шляхів підвищення ефективності управління продажами	62
3.2 Рекомендації щодо удосконалення управління продажами	73
3.3 Розробка заходів формування лояльності до бренду COMFY	79
Висновки до третього розділу	84
Висновок	87

Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата				
Розробив		Халілов А.З. огли			Удосконалення управління продажами підприємства роздрібно́ї торгівлі	Літ.	Аркуш	Аркушів
Перевірів		Дикань О.В.				5	98	
Н. Контр.		Крихітіна Ю.О.			УкрДУЗТ			
Затверд.		Дикань О.В.						

Список використаної літератури

- 1 Апопій В. В., Міщук І. П., Рудницький С.І. та ін. Теорія та практика торговельного обслуговування: навч. посіб. За ред. В. В. Апопія. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 496 с.
- 2 Бакурова А.В., Очеретін Д.В. Моделювання ціноутворення у сфері послуг з урахуванням лояльності споживачів. Вісник Запорізького національного університету. 2010. С. 77-84.
- 3 Балан В.Г. Стратегічне управління. Методи портфельного аналізу: навчальний посібник. Київ : Наукова столиця, 2018. 200 с.
- 4 Балацька Н.Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. (42). С. 117-122.
- 5 Безугла В.О., Постіл І.І. Конкурентоспроможність та аналіз існуючих методик її оцінки. Економіка та держава. 2007. № 11. С. 33-35.
- 6 Белова Т.Г. Стратегічний маркетинг: Конспект лекцій для студентів спеціальностей «Маркетинг», «Товарознавство і комерційна діяльність» усіх форм навчання. Київ : НУХТ, 2012. 127 с.
- 7 Берницька Д.І. Стратегія підприємства : навч. посіб. Тернопіль : Крок. 2012. 213 с.
- 8 Болюх М.А., Бурчевський В.З., Горбатюк М.І. та ін. Економічний аналіз: навч. посіб. Вид. 2-ге перероблене і доповнене. Київ : КНЕУ, 2003. 556 с.
- 9 Савицька Н.Л., Прядко О.М. Управління попитом: навч.посіб. URL: http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/957/1/посибник_упр.попитом.pdf.
- 10 Булах І.В., Надтока Т.Б. Конкурентність підприємства як економічне поняття та його значення в галузі зв'язку. Наукові праці ДонНТУ. 2004. Вип. 80. С. 156-161.
- 11 Василенко В.О., Ткаченко Т.І. Стратегічне управління підприємством: навч. посіб. Київ : ЦНЛ, 2004. 400 с.
- 12 Воронкова А.Е. Управлінські рішення в забезпеченні

конкурентоспроможності підприємства: організаційний аспект : монографія. Харків : ВД «ІНЖЕК». 2008. 427 с.

13 Гапоненко Г.І., Євтушенко О.В., Шамара І.М., Холодок В.Д. Основні тенденції розвитку ресторанного господарства України в сучасних умовах. Вісник ХНУ ім. В. Каразіна. 2021. Вип. 14. С. 132-141.

14 Герасимчук В.Г. Розвиток підприємства: діагностика, стратегія, ефективність. Київ: Вища школа, 2006. 265 с.

15 Гордієнко П.Л. Стратегічний аналіз: навч. посіб. Київ : Алеута, 2006. 404 с.

16 Дмитрієв І.А., Кирчата І.М., Шершенюк О.М. Конкурентоспроможність підприємства: навч. посіб. Харків : ФОП Бровін О.В., 2020. 340 с.

17 Ефект Джолі: Продажі кав'ярень «Львівські круасани» після відвідування Анджеліни Джолі зросли на 20%. Forbes.ua. 2022. URL: <https://forbes.ua/inside/efekt-dzholi-prodazhi-kavyaren-lvivski-kruasani-pislya-vidviduvannya-andzhelini-dzholi-zrosli-na-20-kompaniya-vzhe-planue-vikoristati-vizit-zirki-dlya-globalnoi-ekspansii-02052022-5784>.

18 Жаліло Я. Економічна стратегія як категорія сучасної економічної науки. Економіка України. 2005. № 1. С.19-27.

19 Ямпіль Ю.В. Порівняльний аналіз теоретичних поглядів на поняття «купівельна лояльність». Вісник Львівського державного економічного університету. 2011. № 36.

20 Іваннікова М.М. Маркетингове управління лояльністю споживачів. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2014. № 3. С. 62-72.

21 Іванова Л.О., Музика О.М. Лояльність споживачів та формування їх видів на споживчому ринку. Науковий вісник НЛТУ України. 2013. №23 (7). С. 164-172.

22 Івасишина Н.В. Розвиток ресторанного господарства в Україні. Вісник Київського національного лінгвістичного університету. 2023. № 28. С. 60-65.

23 Історія мережі Lviv Croissants: Як заробити мільярд на круасанах.

Forbes.ua. 2023. URL: <https://forbes.ua/business/milyard-na-kruasanakh-andriy-galitskiy-desyat-rokiv-rozvivav-zakladi-z-rozdutim-asortimentom-a-potim-skhamenuvsya-i-vidkriv-monoproduktovu-merezhu-lviv-croissants-yak-vona-virosla-do-ponad-150-tochok-10082023-15320>.

24 Клівець П.Г. Стратегія підприємства: навч. посіб. Київ : «Академвидав», 2007. 320 с.

25 Кобиляцький Л. С. Управління конкурентоспроможністю : навч. посіб. Київ : Зовнішня торгівля, 2003. 304 с.

26 Ковтун О.І. Стратегія підприємства : навч. посіб. Львів : «Новий світ», 2006. 388 с.

27 Котлер Ф. Основи маркетингу. Короткий курс. Київ : Знання, 2017. 656 с.

28 Костюк Л.А. Теоретичні та методичні засади оцінки конкурентоспроможності. Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету. 2012. Вип. 2. С. 22-30.

29 Куденко Н.В. Стратегічний маркетинг: навч. посіб. Київ : КНЕУ, 1998. 152 с.

30 Зміни продаж побутової техніки та електроніки 2022 р. URL: <https://rau.ua/novyni/prodazhi-tehniky-v-2020-gfk>.

31 Карантин та реалії ринку побутової техніки і електроніки України. URL: <https://retailers.ua/uk/news/management/10560--gfk-ryinok-byitovoy-tehniki-i-elektroniki-vyiros-na-13-v-grivne-za-pyat-mesyatsev-2020-goda>.

32 Сатурн подробности старту. URL: <https://forbes.ua/company/peremogti-drakona-02012021-813>.

33 Ринок техніки та електроніки 2020 : рекордні продажі в «кризовий» рік. URL: <https://trademaster.ua/articles/313285>.

34 «Сірі» схеми у імпорті побутової техніки та електроніки. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/markets/sira-pobutova-tehnika-zaymae-23-ukrajinskogo-rinku-novini-ukrajini-50075945.html>.

35 Ритейлери прогнозують дефіцит недорогої техніки та електроніки. URL: <https://forbes.ua/inside/riteyleri-tekhniki-ta-elektroniki-prognozuyut-defitsit>.

nedorogoi-tekhniki-ta-elektroniki-12052022-5932.

36 Дослідження та аналітика ринку України. URL: <https://www.gfk.com/ru/insights/video-gfk-russia-highlights-2021-q3>.

37 Ситуація через військові дії на ринку побутової техніки. URL: <https://delo.ua/uk/economy/deficitu-texniki-v-ukrayini-poki-ne-bude-merezi-rozpovidayut-yak-zminuyuyut-logistiku-importu-i-shho-ukrayinci-kupuuyut-naicastise-396051/>.

38 Сервісна діяльність в торговельних підприємствах. URL: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/19307/1/Dyplom076_Kozlov_Krakhmalova.pdf.

39 «ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОМФІ ТРЕЙД»: бухгалтерська звітність. URL: https://zvitnist.com/36962487_TOVARYSTVO_Z_OBMEZHENOOU_VDPOVDALN_STU_KOMFI_TREYD.

40 Конопльова Н. А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посіб. Москва : Флінта: МПСІ, 2008. 248 с.

41 Структура та специфіка діяльності ТОВ Комфі Трейд. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/36962487/.

42 Фінансово – економічні показники та результати діяльності ТОВ «Комфі Трейд». URL: <https://nomis.com.ua/36962487-tovarystvo-z-obmezhenoiu-vidpovidalnistiu-komfi-treid>.

43 Створення безкоштовного клієнтського досвіду. URL: <https://rau.ua/dosvid/sozдание-klientskogo-opyta-comfy/>.

44 Загальна інформація КОМФІ Трейд, ТОВ. URL: <https://opendatabot.ua/c/36962487>.

45 Проведення SWOT-аналізу. URL: http://bses.in.ua/journals/2017/23_2017/17.pdf.

46 Проведення PEST-аналізу. URL: <https://business.diia.gov.ua/handbook/marketing/so-take-pest-analiz>.

47 Модель визначення конкурентної позиції та стратегії «5 сил Портера», стаття. URL: <https://bakertilly.ua/news/id48375>.

48 Аналітика ринку електронної комерції України. URL: <https://www.gfk.com/ru/insights/video-gfk-russia-highlights-2021-q3>.

49 Різновид маркетингового інструментарію, котрий розкриває «інший» метод залучення додаткової уваги до бренду. URL: <https://koloro.ua/ua/blog/brending-i-marketing/sobytijnyj-marketing.html>.

50 Армстронг Г., Котлер Ф. Маркетинг. Загальний курс ; пер. з англ. [5-е изд.]: Издательский дом «Вильямс», 2007. 608 с.

51 Осовська Г.В., Осовський О.А. Менеджмент організацій: навч. посіб. Київ : Кондор, 2005. 860С.

52. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>.

53 Офіційний сайт компанії «Lviv Croissants». URL: <https://lvivcroissants.com/ua>.

54 Пан Л.В. Лояльність споживачів як стратегічний показник успішності компанії. Теорії мікро- і макроекономіки. 2008. Вип. 28. С. 193-200.

55 Зв'язок отриманих даних між очікуваннями користувачів і перспективи впровадженням мотивів зі ступенем лояльності клієнтів, на думку автора, необхідно використати моделі «Пірсона». URL: <https://statanaliz.info/statistica/proverka-gipotez/kriterij-soglasiya-pirsona-khi-kvadrat/>.

56 Коефіцієнт кореляції Спірмена. URL: <http://dip-psi.ru/koeffitsiyent-korrelyatsii-spirmena>.

57 Коефіцієнт альфа Кронбаха. URL: <https://science.lpnu.ua/uk/terminologiya/vsi-vypusky/visnyk-no-890-2018/problemy-tlumachennya-ponyattya-sumish-i-sumisnyh-iz>.

58 Маркетингових досліджень, котрі варто провести. URL: <https://web-promo.ua/ua/blog/10-marketingovyh-issledovanij-kotorye-mozhno-provesti-onlajn/>.

59 Інтернет-маркетинг: повний огляд для новачків. URL: <https://itstatti.in.ua/internet-marketing/51-shcho-take-internet-marketing-povnij-oglyad-dlya-novachkiv-osnovni-instrumenti-i-strategiji-prosuvannya.html>.

60 Пуцентейло П.Р. Конкурентоспроможність підприємства: методологія аналізу дефініцій. Інноваційна економіка. 2015. Вип. 4 (59). С. 80-86.

61 Расулова А.М. Сучасні маркетингові комунікації в управлінні підприємствами ресторанного бізнесу. Інноваційна економіка. 2015. № 4. С. 215-220.

62 Рибницький Д.О., Городня Т.А. Сучасні підходи до оцінювання конкурентоспроможності підприємства. Науковий вісник НЛТУ України. 2010. Вип. 20/9. С. 227-230.

63 Савченко В.Д., Байдик М.І., Шелудько Р.М. Стратегія підприємства: навч. посіб. Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2004. 206 с.

64. Саєнко М.Г. Стратегія підприємства : підручник. Тернопіль : «Економічна думка», 2006. 390 с.

65 Сахно І.В. Аналіз основних методичних підходів до оцінки конкурентоспроможності підприємств. Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (Економічні науки). 2012. № 2. Ч. 2. С. 385-390.

66 Hofmeyr J., Rice B. Commitment-Led Marketing. The Key to Brand Profits is in the Customer's Mind. N-Y. : John Wiley & Sons, 2000.

67 Liesse J. Brands in Trouble. Advertising Age. 1992. December 2. P. 16.mber 2. P. 16.

68 Дикань О.В., Соломніков І.В., Семенцова О.В. Перспективи цифрової трансформації бізнес-процесів // Матеріали XVIII-ї науково-практичної міжнародної конференції «Міжнародна транспортна інфраструктура, індустріальні центри та корпоративна логістика» (2 червня 2022 р., м. Харків). – Х.: УкрДУЗТ, 2022.

69 Дикань О.В., Сторожилова У.Л., Ковальов А.Ю. Демократія та менеджмент інноваційних Smart-креативних платформ. *Актуальні проблеми сучасної науки, розвитку технологій та менеджменту*: збірн. тез доповідей III Міжнар. наук.-практ. конф. (25 листопада 2022р., м.Хмельницький). Хмельницький: Хмельницький політехнічний фаховий

коледж Національного університету «Львівська політехніка», 2022. С.129-132.
<https://hpk.edu.ua/uploads/2023/02/Maket-Zb.-nauk.-prats-HPK-3-2023.pdf>

70 Дикань О. В. Кадрове забезпечення процесу управління стратегічними змінами / О. В. Дикань, П. Ю. Косінцева // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2023. – № 81-82. – С. 257-266. DOI: <https://doi.org/10.18664/btie.81-82.287171>
<http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/16885/1/32.pdf>

71 Дикань О. В. Соціальна відповідальність українського бізнесу: стан та актуальні акценти розвитку / О. В. Дикань, В. В. Компанієць, О. О. Бела // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2023. – № 83. – С. 284-295. <https://doi.org/10.18664/btie.83.300432>

72 Дикань О. В. Потенціал цифровізації підприємств як основа розвитку людського капіталу / О. В. Дикань, П. Ю. Косінцева // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2023. – № 83. – С. 29-36. <https://doi.org/10.18664/btie.83.300278>

73 Дикань О. В. Стандарти соціально відповідальної діяльності бізнесу як інструмент успіху на міжнародних ринках / О. В. Дикань, О.О. Бела, П.О. Черномаз // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2023. – № 84. – С. 223-232. <https://doi.org/10.18664/btie.84.301502>

74 Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для здобувачів вищої освіти за другим (магістерським) рівнем спеціальності 073 "Менеджмент" / укладачі : О. В. Дикань, Ю. О. Крихтіна ; кафедра менеджменту і адміністрування. - Харків : УкрДУЗТ, 2021. - 35 с.

75 Дикань О. В. Цифровий розвиток та електронна демократія : конспект лекцій / О. В. Дикань, Ю. О. Крихтіна, У. Л. Сторожилова. – Харків : УкрДУЗТ, 2023. – 90 с.