**Микитенко Неля Володимирівна. Вдосконалення операційного менеджменту на підприємствах роздрібної торгівлі: Дис... канд. екон. наук: 08.06.02 / Київський національний торговельно- економічний ун-т. - К., 2002. - 245арк. - Бібліогр.: арк. 188-200**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Микитенко Н.В. Вдосконалення операційного менеджменту на підприємствах роздрібної торгівлі. — Рукопис.**Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.02 — Підприємництво, менеджмент та маркетинг. — Київський національний торговельно-економічний університет, Київ, 2002.Дисертацію присвячено вирішенню теоретичних, методологічних та організаційних питань операційного менеджменту на підприємствах роздрібної торгівлі в умовах трансформації економіки України. Обґрунтовано теоретичні засади операційного менеджменту роздрібного торговельного підприємства, висвітлено особливості проектування операційних процесів і завдання операційного менеджменту, що зумовлені галузевою специфікою роздрібної торгівлі. Розроблено та апробовано методику дослідження операційного менеджменту підприємств роздрібної торгівлі з метою створення інформаційної бази для виявлення резервів вдосконалення даної управлінської діяльності. Спроектовано максимально наближені до вимог споживачів операційні системи для великих, середніх і малих торговельних підприємств, сформовано комплекс задач управління за фазами операційного циклу, запропоновано методичні підходи та практичні рекомендації щодо застосування системи управління товарними запасами “точно у термін”, обґрунтовано прийнятність методів проектного підходу в операційному менеджменті роздрібного підприємства та розроблено низку сіткових моделей підготовки і проведення сезонних кампаній активного продажу товарів. |

 |
|

|  |
| --- |
| У дисертації наведено теоретичне обґрунтування та нове розв’язання наукової проблеми вдосконалення операційного менеджменту підприємств роздрібної торгівлі за умов трансформації економічної системи країни. За результатами проведених досліджень здобувач дійшов таких висновків і пропозицій:1. Фундаментальні теоретично-методологічні основи операційного менеджменту висвітлено здебільшого у працях зарубіжних авторів. Окремі аспекти операційного менеджменту досліджено у підручниках російських науковців. Напрацювання вітчизняних авторів обмежуються кількома роботами. Розробки більшості науковців стосуються виробничої сфери господарювання — решта галузей невиправдано залишається поза їх увагою. Публікації деяких авторів присвячені прикладним дослідженням певних складових операційного менеджменту саме у роздрібній торгівлі, однак усі вони пропонують виокремлений погляд на ту чи іншу проблему, поза зв’язком з операційним менеджментом.
2. Здобувачем аргументовано визначено, що в роздрібній торгівлі операційний менеджмент — це менеджмент у процесі товарозабезпечення й надання торгових послуг кінцевому споживачеві, що здійснюється на рівні операцій впродовж накопичення необхідних ресурсів на вході підприємства, їх використання й трансформації у результати функціонування на виході.
3. На підставі поглиблення та уточнення автором категорійного апарату операційного менеджменту виявлено, що функціональним полем даного різновиду менеджменту є операційна система. На думку автора, операційна система торговельного підприємства являє собою відкриту самостійну систему, органічне поєднання елементів та зв’язків якої забезпечує задоволення потреб кінцевого споживача у належному торговельному обслуговуванні, а її структура поєднує три підсистеми: підсистему забезпечення, трансформуючу підсистему й підсистему планування і контролю.
4. В операційному менеджменті об’єктом управління визнано операційний процес, який розглядається як динамічна функція операційної системи. З точки зору автора, операційний процес роздрібного підприємства — це процес, який складається з послідовних взаємопов’язаних у часі операцій щодо трансформації вхідних ресурсів у вихідні результати підприємства та поєднує такі важливі процеси, як формування інформаційної бази для закупівлі товарів, власне закупівлю товарів, процес товароруху й торговельний процес. Визначено, що найменшою ланкою операційного процесу є операція, яка інтерпретується як елементарний спеціалізований вид роботи, спрямований на виконання конкретного завдання технічного, організаційного або соціального характеру.
5. Здобувачем з’ясовано, що специфіка проектування операційного процесу і завдань операційного менеджменту обумовлена такими галузевими особливостями сфери роздрібної торгівлі, як двоїста природа праці; високий ступінь залежності роботи підприємств від споживчого попиту та коливань потоків покупців; значний вплив на функціонування підприємств фактора сезонності споживання деяких товарів; скорочений операційний цикл руху ресурсів; високий ступінь індивідуалізації контингенту, що обслуговується, а відтак, потреб і пріоритетів споживачів.
6. Розроблена автором методика дослідження стану операційного менеджменту з комп’ютерною обробкою інформації дозволить сформувати належну інформаційну базу для виявлення резервів удосконалення управлінської діяльності на торговельних підприємствах.
7. За результатами дослідження сучасної практики операційного менеджменту на вітчизняних великих, середніх та малих підприємствах роздрібної торгівлі спроектовано операційні системи, які дадуть керівництву змогу встановити фокусні центри при формуванні операційної стратегії й операційної програми, поліпшити рівень організації операційного процесу та, як наслідок, підвищити якість обслуговування покупців і розширити коло потенційних споживачів.
8. Запропоновано комплекс задач управління за фазами операційного циклу торговельного підприємства, що ґрунтується на притаманних операційній діяльності ризиках та в перспективі сприятиме посиленню адаптивних функцій підприємств роздрібної торгівлі щодо динамічних чинників зовнішнього середовища й недопущенню прогаяної вигоди у вигляді отримання додаткових доходів та прибутків.
9. Представлена автором методика обчислення показників застосування системи “точно у термін”, економічну доцільність впровадження якої підтверджено результатами оцінки ефективності, створить підґрунтя комерційних угод щодо закупівлі товарів згідно з умовами зазначеної системи управління товарними запасами. Використання методики в поєднанні з розширенням повноважень торгових працівників уможливить реалізацію цілої низки цілей, зокрема: підвищення рівня задоволеності споживачів якістю обслуговування; зменшення тривалості операційного циклу; звільнення роздрібної торгівлі від функції зберігання товарів; скорочення витрат з обслуговування товарних запасів.
10. Обґрунтовано прийнятність методів проектного підходу в операційному менеджменті торговельних підприємств та розроблено сіткові моделі підготовки і проведення сезонних кампаній активного продажу товарів, що урізноманітнить їх діяльність захоплюючими заходами та в результаті сприятиме отриманню підприємствами відчутної конкурентної переваги у зовнішньому середовищі.
 |

 |