СОДЕРЖАНИЕ

Введение……………………………………………………………………..….........3

1. Теоретические основы повышения конкурентоспособности услуг

сервисного предприятия……………………………………………………….……6

* 1. Сущность понятия конкуренции и конкурентоспособности………........…....6
  2. Факторы, определяющие конкурентоспособность предприятия………...…12
  3. Методика оценки конкурентоспособности предприятия.…………..…….....14

1. Анализ финансово – хозяйственной деятельности ООО «Радуга Лэнд»...…..17
   1. Организационно-экономическая характеристика предприятия……..…...…17
   2. Анализ внешней и внутренней среды предприятия…...…………………..…29
   3. Оценка конкурентоспособности предприятия…………..……………….…..33
2. Разработка предложений по совершенствованию деятельности ООО

«Радуга Лэнд»………………………………………………………………..….....43

* 1. Мероприятия, направленные на повышение конкурентоспособности

услуг предприятия…………………………………………………..…………..….43

* 1. Оценка экономической эффективности разработанных мероприятий

по повышению конкурентоспособности услуг предприятия…………………...48

Заключение……………………..…………………………………………….…….56

Список использованных источников………………………..……………….…...58

Приложение А Финансовые показатели ООО «Радуга Лэнд»………………….64

Приложение Б Анкетирование гостей парка ……………………...………..……65

Приложение В Основные позиции меню семейного кафе «GARDEN»………..66

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в нашей стране вопросы сервисного обслуживания звучат с каждым днем все актуальнее. Современное российское потребительское общество вышло на этап развития, при котором потребителю услуг становится важным не только сам факт предоставления услуги, но и то, как ее предоставили; важно не просто получить какую-либо услугу, но и быть удовлетворенным от процесса ее получения.

Поэтому на рынке сервисных услуг существует огромная конкуренция между производителями. Каждая организация имеет цель быть лучше других, являться конкурентоспособной. Для этого сотрудники и руководители сервисных организаций находятся в постоянном поиске идей и предложений, направленных на привлечение большего количества потребителей. Потребности людей постоянно увеличиваются, мода и тенденции являются толчком к возникновению новых желаний и потребностей. В силу этого, организациям необходимо улучшать качество обслуживания, чтобы сервисная деятельность могла в полной мере удовлетворить потребности клиентов, превысив их ожидания, а также совершенствовать работу различными способами.

В настоящее время все сильнее ощущается необходимость и важность разработки стратегического поведения, позволяющего организациям выживать в конкурентной борьбе. Организация, которая не смогла подстроиться под внешнюю среду, может прекратить свою хозяйственную деятельность, поэтому возникает необходимость рассмотрения проблемы конкурентоспособности.

Актуальность выпускной квалификационной работы обусловлена необходимостью исследования конкурентоспособности сервисных организаций на качественном уровне, отвечающем современным требованиям теории и практики в области конкуренции и конкурентоспособности, тенденциям экономики, а также реалиям российской конкурентной среды.

Конкурентоспособность любой организации, в том числе сервисной, определяется различными факторами внешней и внутренней среды. Организация будет являться конкурентоспособной, если будет быстро реагировать на изменения, подстраиваться под рыночный спрос, осваивать новую продукцию или услуги, рационально распределять и использовать бюджет, сотрудничать с добросовестными поставщиками и партнерами и т.п. Для достижения данных результатов организациям необходимо создавать новые условия деятельности, рассматривать иные подходы к организации производства и к методам управления хозяйственной деятельностью организации.

Научные исследования в области конкурентоспособности направлены на изучение имеющегося опыта развития рынка и учета специфики деятельности организаций. Теоретической и методологической основой работы послужили теоретические положения работ многих отечественных и зарубежных ученых в области товарного обращения, конкуренции, экономики и торговли.

Весомый вклад в научную разработку проблемы конкурентоспособности внесли зарубежные ученые И. Ансофф, Г. Ассель, П. Друкер, М. Портер и отечественные ученые Г.Л. Азоев, А.Ю. Багиев, М.И.Круглов и др. Научно- теоретические труды ученых содержат теоретико-методологическое обоснование подходов к оценке и управлению конкурентоспособностью организаций.

При анализе проблемы конкурентоспособности необходимо учитывать сферу деятельности организации. В разных отраслях будет различно значение конкурентоспособности ввиду степени развитости организации, количества конкурентов и особенностей современного рынка.

Объектом исследования данного дипломного проекта является сервисное предприятие ООО «Радуга Лэнд».

Предмет исследования – конкурентоспособность услуг сервисного

предприятия.

Цель исследования – разработка мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности услуг ООО «Радуга Лэнд».

Задачи выпускной классификационной работы:

* + изучить теоретические основы повышения конкурентоспособности услуг сервисного предприятия;
  + представить организационно-экономическую характеристику исследуемой организации;
  + провести анализ конкурентоспособности ООО «Радуга Лэнд» на рынке развлекательных услуг;
  + разработать стратегию развития деятельности организации;
  + разработать мероприятия, направленные на повышение конкурентоспособности ООО «Радуга Лэнд».

Основой исследования выпускной квалификационной работы стали труды отечественных и зарубежных ученых по проблеме конкурентоспособности организаций.

Для проведения исследования были использованы методы: анализ научной литературы по проблеме исследования, количественного, качественного и сравнительного анализа, SWOT-анализ, анализ степени зрелости рынка, PEST-анализ, SNW-анализ и опрос.

Значимость исследования, проведенного в работы, заключается в возможности реализации предложенных мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности ООО «Радуга Лэнд».

Структура выпускной квалификационной работы: введение, 1 глава теоретических основ, 2 глава анализ предприятия, 3 глава предложенных мероприятий, заключение, список использованных источников, приложение А, приложение Б, приложение В.