

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МІЖНАРОДНОГО МАРКЕТИНГУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

«Розробка маркетингової стратегії на підприємствах сфери послуг»

Виконала: здобувач 2 курсу,

групи МГкр-18 м

Спеціальності 075 Маркетинг

Мельникова Марина Григорівна

Керівник: Єфременко А.Г., к.е.н., доцент

Дніпро
2020

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ЗНАЧЕННЯ РОЗВИТКУ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ПОСЛУГ ..	9
1.1 Економічна сутність та класифікація маркетингових стратегій підприємства	9
1.2 Специфіка маркетингу послуг	13
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ МАРКЕТИНГОВОЇ СТРАТЕГІЇ ЦЕНТРА ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ ПОЛТАВСЬКОЇ ДИРЕКЦІЇ АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «УКРПОШТА»	23
2.1 Загальна характеристика напрямків діяльності Центра поштового зв'язку Полтавської дирекції акціонерного товариства «Укрпошта» та аналіз внутрішнього середовища	23
2.2 Огляд основних тенденцій ринку	44
2.3 Аналіз зовнішнього маркетингового середовища підприємства ..	51
2.4 SWOT-аналіз та визначення основних напрямків діяльності підприємства	65
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ ЗРОСТАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ ПОЛТАВСЬКОЇ ДИРЕКЦІЇ АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «УКРПОШТА»	72
3.1 Маркетинговий підхід до виміру ефективності надання послуг ПДАТ «Укрпошта»	72
3.2 Розширення присутності на ринку послуг ПДАТ «Укрпошта»...	77
ВИСНОВКИ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	87
ДОДАТКИ.....	94

АНОТАЦІЯ

Мельникова М.Г. Розробка маркетингової стратегії на підприємствах сфери послуг

Поштовий зв'язок відіграє суттєву роль в розвитку економіки країни, характеризується позитивною динамікою зростання обсягів поштових відправлень та підвищенням долі доходів від поштового зв'язку. Маркетингова стратегія підприємств поштового зв'язку спрямована на забезпечення доступності послуг поштового зв'язку, зокрема для корпоративних клієнтів, підвищення конкурентоспроможності підприємства та продовження політики впровадження нових та вдосконалення існуючих послуг. Стратегічна мета розвитку національного оператора як гаранта доступності послуг поштового зв'язку – це забезпечення провідних позицій у галузі зв'язку, перетворення підприємства на високоефективну та конкурентоспроможну компанію, досягненні світових стандартів якості надання послуг, динамічне просування у прибуткові сектори держави.

Ключові слова: послуга, маркетинг, маркетингова стратегія, ціна, тариф, ринок збуту, попит, прибуток.

SUMMARY

Melnikova M Development of marketing strategy in the services industry

Postal service plays a significant role in the economy, characterized by positive dynamics of growth in mail volumes and increasing share of revenues from postal services. Marketing strategy of post offices aimed at providing access to postal services, particularly for corporate clients, enhance the competitiveness of enterprises and the continuation of policy implementation of new and improvement of existing services. The strategic objective of the national operator as the guarantor of affordability of postal services - is to ensure the leading position in the field of communications, transformation on a highly efficient and competitive company, achieving international standards of quality of service, dynamic progress in profitable sectors of the state.

Key words: service, marketing, marketing strategy, price, rate, market, demand and profit.