

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Факультет документальних комунікацій, менеджменту, технологій та
фізики
Кафедра менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»

на тему: **«Управління сервісним обслуговуванням
підприємства (за матеріалами ТОВ «РЕНАМАКС»)»**

Виконав: здобувач вищої освіти
4 курсу, групи МО-4
Софіянчук Дмитро Олександрович

Керівник: доцент кафедри
менеджменту, кандидат
технічних наук
Машта Надія Олександрівна

Рецензент: доцент кафедри
менеджменту, кандидат
економічних наук
Сяська Олена Василівна

Рівне 2022

Зміст

Вступ	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ПІДПРИЄМСТВА	7
1.1 Сутність поняття "сервісне обслуговування"	7
1.2 Різновиди сервісного обслуговування. Специфіка автосервісного обслуговування	9
1.3 Підходи до управління якістю обслуговування на підприємствах автосервісу	13
1.4 Підходи та методи оцінки якості управління сервісним обслуговуванням підприємства	15
Висновки до розділу 1	21
РОЗДІЛ 2. УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ТОВ «РЕНАМАКС»	23
2.1 Загальна характеристика ТОВ «РЕНАМАКС»	23
2.2 Аналіз фінансово-економічних показників діяльності підприємства	30
2.3 Оцінка ефективності управління сервісним обслуговуванням ТОВ «РЕНАМАКС»	40
2.3.1 Характеристика автосервісних послуг, що надаються ТОВ «РЕНАМАКС»	40
2.3.2 Особливості управління сервісним обслуговуванням на ТОВ «РЕНАМАКС»	43
2.3.3 Оцінка якості сервісного обслуговування на ТОВ «РЕНАМАКС»	46
2.4 Шляхи підвищення ефективності управління сервісним обслуговуванням на ТОВ «РЕНАМАКС»	52
Висновки до розділу 2	59
Висновки та рекомендації	63
Список використаних джерел	68
Додаток А. Організаційна структура управління ТОВ «РЕНАМАКС»	72

Додаток Б. Фінансовий звіт ТОВ «РЕНАМАКС» за 2020 рік	73
Додаток В. Фінансовий звіт ТОВ «РЕНАМАКС» за 2021 рік	74
Додаток Г. АНКЕТА	

Вступ

Ефективне та якісне функціонування підприємств у сучасних умовах не можливе без врахування якості обслуговування споживачів. При цьому наукові дослідження свідчать, що вітчизняна сфера обслуговування значно відстає від більшості економічно розвинених держав [16], а вивчення особливостей управління сервісним обслуговуванням як галузі наукових знань проводиться на недостатньому рівні.

У сучасних умовах підприємствам для того щоб досягти успіху, необхідно прикладати чимало зусиль для налагодження і підтримання тісних зв'язків з клієнтами. Саме завдяки застосуванню якісного сервісного обслуговування, тобто такого, що створює довіру споживачів, викликає позитивні враження, підприємствам вдається стабільно функціонувати на ринку.

Задоволеність і лояльність клієнтів зумовлюють повторні покупки, що в кінцевому підсумку призводить до успіху компанії, тому якість сервісного обслуговування стає все більш важливою для підприємств сфери послуг, в т. ч. підприємств автосервісу [1].

Окрім цього, в останні роки в Україні суттєво збільшилась кількість вживаних автомобілів, у конструкції яких застосовується велика кількість електронного обладнання. Обслуговування і ремонт таких авто власником без спеціальних знань і обладнання є неможливим. Тому зростає попит на послуги автосервісних підприємств [29].

З огляду на це аналіз сучасних трактувань терміну «сервіс», «обслуговування» та «сервісне обслуговування» є надзвичайно актуальним, а дослідження особливостей управління автосервісним підприємством має значне теоретичне і прикладне спрямування.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є розглянути теоретичні аспекти управління сервісним обслуговуванням підприємств та проаналізувати прикладні аспекти сервісного обслуговування ТОВ «РЕНАМАКС».

Об’єктом дослідження є підприємство, що спеціалізується на технічному обслуговуванні та ремонті автотранспортних засобів ТОВ «РЕНАМАКС», яке зареєстроване за адресою: с. В.Омеляна Рівненської обл., вул. Присадибна, 15.

Предметом дослідження є управління сервісним обслуговуванням ТОВ «РЕНАМАКС».

Відповідно до поставленої мети основними **завданнями** роботи є:

- дослідити сутність понять «сервіс», «обслуговування» та «сервісне обслуговування»;
- проаналізувати особливості управління сервісним обслуговуванням підприємств;
- навести основні підходи до оцінки якості сервісного обслуговування;
- охарактеризувати діяльність ТОВ «РЕНАМАКС» з управлінської точки зору;
- проаналізувати основні фінансово-економічні показники діяльності ТОВ «РЕНАМАКС»;
- оцінити якість сервісного обслуговування на ТОВ «РЕНАМАКС» та проаналізувати особливості управління ним на підприємстві;
- запропонувати шляхи покращення управління сервісним обслуговуванням на підприємстві ТОВ «РЕНАМАКС».

Теоретична та методологічна база дослідження. Дослідженню евентології понять “сервіс”, “обслуговування” присвячено праці таких вітчизняних науковців, як Гораль Л.Т., Шийко В.І., Бакай В.Л. Також значну увагу вивченню теоретичних аспектів цих понять присвятили такі вчені, як Березняцький В.В., Ведмідь Н.І., Грудз В.Я., Кучинський В.А., Таньков К.М. та ін.

Під час виконання кваліфікаційної роботи використовувались такі **методи дослідження**: аналізу, порівняння, розрахунково-аналітичні тощо.

Практичне значення. Отримані результати можуть бути використані у прогнозах щодо майбутньої діяльності ТОВ «РЕНАМАКС».