

**Міністерство освіти і науки Україна
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 процесом надання послуг»
(на прикладі Рівненський ЦНАП)**

Виконала: здобувач вищої освіти
4 курсу, групи МО-4
Федюніна О.Р

Керівник: старший викладач
кафедри
менеджменту
Щесюк С.В

Рівне - 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ.....	8
1.1. Сутність та класифікація послуг.....	8
1.2. Організація процесу надання послуг.....	15
1.3. Стандарти та критерії оцінки якості надання послуг.....	21
1.4. Особливості управління процесом надання послуг.....	29
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ ПОСЛУГ.....	35
2.1. Загальна характеристика ЦНАП Рівненської міської ради.....	35
2.2. Аналіз фінансових ресурсів та фінансового стану організації.....	45
2.3. Визначення ефективності організації процесу надання послуг ЦНАП Рівненської міської ради.....	57
2.4. Шляхи удосконалення процесу надання послуг ЦНАП та підвищення ефективності його діяльності.....	64
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75
ДОДАТОК А. Оцінка організації та діяльності Центру надання адміністративних послуг Рівненської міської ради	81
ДОДАТОК Б Фінансова звітність ЦНАП за 2020 р.	83
ДОДАТОК В Фінансова звітність ЦНАП за 2021 р.	85
ДОДАТОК Г Фінансова звітність ЦНАП за 2022 р.	87

ВСТУП

Актуальність теми. З точки зору ринкових відносин роль сфери послуг як однієї з провідних галузей економіки є значною. В основному це пов'язано зі зростаючою складністю технології виробництва та насиченістю ринку товарами та послугами, які задовольняють як щоденні так і довгострокові потреби. В умовах стрімкого прогресу науки і техніки неможливий подальший розвиток без додаткового надання послуг – це і стало основою для появи нових видів діяльності у сфері послуг.

Сьогодні сфера послуг динамічно розвивається завдяки своїй гнучкості реагувати на потреби ринку та споживачів. Тому організація, яка здійснює діяльність, спрямовану на надання послуги, повинна насамперед зрозуміти природу і сутність самої послуги та продумати деталі управління процесом надання послуг та успішним просуванням на ринку.

Сектор послуг відіграє все більше значну роль у світовій економіці в останні десятиліття. Надання послуг має стабільну тенденцію до зростання в більшості країн, кількість сервісних компаній збільшується, а спектр послуг розширюється. За цих обставин все більш очевидними стають нові економічні проблеми, пов'язані з сервісними операціями на ринку, сервісною діяльністю, функціями окремих компаній у сфері послуг та управлінням процесами обслуговування.

У нинішніх економічних умовах сфера послуг є, ймовірно, єдиною сферою, яка збільшує виробництво в умовах структурної кризи. Загалом нинішня галузева структура ВВП України характеризується швидким збільшення частки сфери послуг, яка зараз сягає 50% і на яку припадає 60% зайнятості у вітчизняній економіці.

Управління процесами надання послуг як особлива форма діяльності має специфічний характер і пов'язана з виконанням конкретних, упорядкованих і спільно визначених дій функцій управління.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у поглибленні знань з питань організації надання послуг, розробці перспективних шляхів удосконалення процесу надання послуг ЦНАП Рівненської міської ради та підвищення ефективності його діяльності.

Для досягнення мети дослідження необхідно вирішити наступні **завдання:**

- вивчення теоретичних основ організації процесу надання послуг;
- дослідження стандартів та критеріїв оцінки якості надання послуг;
- особливості управління процесом надання послуг;
- оцінка ефективності та виявлення проблем господарської діяльності об'єкта дослідження;
- аналіз процесу управління та організації роботи Центру надання адміністративних послуг;
- розробка заходів удосконалення процесу надання послуг та підвищення ефективності діяльності об'єкта дослідження.

Об'єктом дослідження є Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) Рівненської міської ради, знаходиться у м. Рівне, основними завданнями якого є: організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень; прощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання; забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

ЦНАП надає такі основні види послуг: реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб; державна реєстрація права власності на нерухоме майно інших речових прав на нерухоме майно; державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; послуги служби у справах дітей; земельні питання місцевого значення; послуги Головного управління Держгеокадастру; послуги місцевого значення; державна реєстрація актів цивільного стану; послуги управління соціального захисту; послуги управління Пенсійного фонду України.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є управління процесом надання послуг.

Інформаційна база дослідження. Теоретичною, методологічною та практичною основою роботи послужили періодичні публікації провідних вітчизняних та зарубіжних економістів, практиків, законодавчі та нормативні матеріали підприємств, контракти, специфікації, закони та декрети Уряду України, статистично-звітна документація Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) Рівненської міської ради.

Практична цінність роботи полягає у можливості використання результатів дослідження при формуванні ефективного процесу надання послуг організацією та підвищенні ефективності її діяльності.

Структура і об'єм роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

В першому розділі роботи викладені теоретичні питання організації процесу надання послуг, дослідження стандартів та критеріїв оцінки якості надання послуг та особливостей управління.

У другому розділі кваліфікаційної роботи здійснено оцінка ефективності та виявлення проблем господарської діяльності об'єкта дослідження; проаналізований процес управління та організації роботи Центру надання адміністративних послуг; розроблено заходи удосконалення процесу надання послуг та підвищення ефективності діяльності об'єкта дослідження.