

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
на тему:
«УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ
ОБСЛУГОВУВАННЯ
(НА ПРИКЛАДІ МУЗЕЇВ ПРОВІНЦІЇ ШАНЬСІ)»

Виконав: здобувач вищої освіти
2 курсу магістратури
спеціальності 073 «Менеджмент»
Ян Тен

Науковий керівник:
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту
Хижнякова Н.О.

м. Рівне – 2023

Ministry of Education and Science of Ukraine
Rivne State University of Humanities
Faculty of Documentary Communications, Management, Technologies and
Physics
Department of Management

QUALIFICATION WORK
for obtaining the second (master's) level of higher education
in the specialty 073 "Management"
in the field of knowledge 07 "Management and Administration"
on the topic:
“IMPROVEMENT OF SERVICE PROCESS MANAGEMENT
(ON THE EXAMPLE OF THE MUSEUMS OF SHANXI PROVINCE)”

Performed by: 2nd year student
of the master's degree
in the specialty 073 "Management"
Yang Teng

Scientific adviser: Candidate of Economics
(PhD), Associate Professor, Associate
Professor of the Department of Management
Khyzhnyakova N.O.

ANNOTATION

Yang Teng. Improvement of service process management (on the example of the museums of Shanxi Province). – Manuscript. Qualification work for obtaining the second (master's) level of higher education in the specialty 073 "Management" in the field of knowledge 07 "Management and Administration". – Rivne: RSUH, 2023.

The object of research is to manage the process of visitor service in museums of Shanxi Province and of Shanxi Museum.

The subject of the study is the management of the customer service process and the possibilities of its improvement.

The qualification work consists of an introduction, 3 sections, conclusions, references, additions.

The introduction substantiates the relevance of the chosen topic, formulates the purpose and tasks of the research, specifies the object of the research and the subject of the study.

The first section includes the theoretical foundations of service process management.

The second section analyzes the service process management in the museums of Shanxi Province, first of all, in Shanxi Museum.

The third section identifies the functions of museums in the 21st century and the ways to improve the service process management in the museums of Shanxi province, first of all, in Shanxi Museum.

The conclusions contain the main proposals and recommendations implementation of which can help to solve the investigated problem.

Keywords: service process management, quality of service, museum management, visitor service process management in the museum, functions of museums, prospects for museum management development, ways to improve the management of the visitor service process.

АНОТАЦІЯ

Ян Тен. Удосконалення управління процесом обслуговування (на прикладі музеїв провінції Шаньсі). – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент» у галузі знань 07 «Управління та адміністрування». – Рівне: РДГУ, 2023.

Об'єктом дослідження даної кваліфікаційної роботи є управління процесом обслуговування відвідувачів у музеях провінції Шаньсі, зокрема, у музеї Шаньсі.

Предметом дослідження є управління процесом обслуговування та можливості його удосконалення.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

У вступі обґрунтовано актуальність вибраної теми, сформульовано мету і завдання дослідження, зазначено об'єкт та предмет дослідження.

Перший розділ розкриває теоретичні основи управління процесом обслуговування.

У другому розділі проаналізовано управління процесом обслуговування відвідувачів у музеях провінції Шаньсі, зокрема, у музеї Шаньсі.

У третьому розділі визначено функції музеїв у 21-ому столітті та конкретизовано шляхи удосконалення управління процесом обслуговування відвідувачів у музеях провінції Шаньсі, зокрема, у музеї Шаньсі.

Висновки містять основні пропозиції та рекомендації, реалізація та впровадження яких має сприяти вирішенню проблеми дослідження.

Ключові слова: управління процесом обслуговування, якість обслуговування, управління музеєм, управління процесом обслуговування відвідувачів музею, функції музеїв, перспективи розвитку менеджменту музеїв, шляхи удосконалення управління процесом обслуговування відвідувачів у музеях.

CONTENT

Introduction	7
Section 1. Theoretical foundations of service process management.....	9
1.1. Customer service as a technological process and an object of management...	9
1.2. The essence and the functions of service process management.....	15
1.3. Service quality and its evaluation possibilities.....	21
Section 2. Analysis of service process management in Shanxi Province	
museums	28
2.1. Analysis of the museum system development in Shanxi Province.....	28
2.2. General characteristics of Shanxi Museum.....	36
2.3. Characteristics of Shanxi Museum management.....	43
2.4. Analysis of visitor service process management in Shanxi Museum	56
Section 3. Ways to improve the service process management in Shanxi	
Province museums	64
3.1. Growing importance and expanding the functions of museums in Shanxi	
Province in the 21st century.....	64
3.2. Characteristic features and prospects for development of the service process	
management in Shanxi Museum	70
3.3. Improving the management of the visitor service process in Shanxi Museum	77
Conclusions	86
References	90
Additions	96