

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Факультет документальних комунікацій, менеджменту, технологій та
фізики**

Кафедра документальних комунікацій та менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

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

на тему :

ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ СЕРВІСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ
(на прикладі станції технічного обслуговування
ФОП Давидюк П.П., м. Рівне)

Виконав:

здобувач другого рівня вищої освіти,
денної форми навчання
ДАВИДЮК ПАВЛО ПАВЛОВИЧ

Науковий керівник:

к. е. н., доцент кафедри документальних
комунікацій та менеджменту
ПОЛЯК КАТЕРИНА ЮРІЇВНА

Рецензент:

к. е. н., доцент кафедри документальних
комунікацій та менеджменту
СЯСЬКА ОЛЕНА ВАСИЛІВНА

Рівне 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ СЕРВІСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	8
1.1 Сутність та структура якості послуг послугових організацій.....	8
1.2 Фактори, що впливають на якість послуг у сервісних організаціях.....	14
1.3 Характеристика принципів та методів оцінювання системи управління якістю послуг.....	17
1.4 Роль інновацій та організаційної адаптивності у підвищенні якості послуг.....	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ СТО ФОП ДАВИДЮК П.П. ТА ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ЇЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	26
2.1. Організаційно-економічна характеристика станції технічного обслуговування ФОП Давидюк П.П.....	26
2.2 Аналіз основних фінансово-економічних показників діяльності підприємства.....	28
2.3 Дослідження якості послуг СТО за моделлю SERVQUAL та рівня задоволеності клієнтів.....	33
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ТА ІНСТРУМЕНТИ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ СТО ФОП ДАВИДЮК П.П.	46
3.1. Передумови потреб удосконалення якості послуг СТО вдосконалення якості послуг СТО.....	46
3.2. Розроблення системи управління якістю послуг СТО ФОП Давидюка П.П., обґрунтування її ефективності	47
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК НАУКОВИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ДОДАТКИ.....	64

АНОТАЦІЯ

Давидюк П. П. «Покращення якості послуг сервісних організацій (на прикладі станції технічного обслуговування ФОП Давидюк П.П., м. Рівне)» – Рукопис.

Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» – Рівненський державний гуманітарний університет, Рівне, 2025.

Магістерську роботу присвячено дослідженню теоретико-методологічних та прикладних аспектів покращення якості послуг сервісних організацій в умовах зростання конкуренції, цифровізації та підвищення вимог споживачів. Обґрунтовано, що якість послуг є ключовим чинником формування конкурентних переваг сервісних підприємств та визначає рівень задоволеності і лояльності клієнтів.

У роботі розкрито сутність і структуру якості послуг, визначено основні внутрішні та зовнішні фактори впливу на її формування, систематизовано принципи та методи оцінювання ефективності системи управління якістю в сервісних організаціях. Особливу увагу приділено ролі інновацій, цифрових технологій та організаційної адаптивності у підвищенні якості сервісного обслуговування.

У розділі 1 досліджено теоретико-методологічні основи управління якістю послуг сервісних організацій, проаналізовано підходи до трактування категорії «якість послуг», охарактеризовано сучасні моделі та методики її оцінювання, зокрема з урахуванням клієнтоорієнтованого підходу.

У розділі 2 проведено аналіз організаційно-економічної діяльності станції технічного обслуговування ФОП Давидюк П.П., здійснено оцінку фінансово-економічних показників та досліджено рівень якості надання послуг і задоволеності клієнтів із використанням моделі SERVQUAL. Виявлено основні проблемні зони та резерви підвищення ефективності сервісної діяльності підприємства.

У розділі 3 розроблено практичні рекомендації щодо покращення якості послуг СТО ФОП Давидюк П.П. шляхом впровадження комплексної системи управління якістю, що передбачає стандартизацію сервісних операцій, оптимізацію бізнес-процесів, використання цифрових інструментів та розвиток програм клієнтської лояльності. Обґрунтовано очікувані результати впровадження запропонованих заходів на операційному, фінансовому та стратегічному рівнях.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій і методичних підходів у діяльності малих сервісних підприємств автосервісу з метою підвищення якості послуг, ефективності управління та конкурентоспроможності на локальному ринку.

Ключові слова: якість послуг, управління сервісом, сервісні організації, СТО, клієнтоорієнтованість, конкурентоспроможність, інновації, цифровізація бізнес-процесів, модель SERVQUAL, система управління якістю.