

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, економіки та природничо-технологічної освіти
Кафедра документальних комунікацій та менеджменту

Кваліфікаційна робота
на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
**на тему: «Управління процесом обслуговування
(на прикладі магазину «Легка хода»)»**

Виконала:

здобувач вищої освіти 4-ого курсу
спеціальності 073 «Менеджмент»
заочної форми навчання

Діана Юріївна Фінчук

Керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Надія Олександрівна Хижнякова

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	5
1.1. Сутність та значення процесу обслуговування у діяльності підприємств роздрібно́ї торгівлі.....	5
1.2. Особливості управління процесом обслуговування покупців у магазинах непродовольчих товарів.....	8
1.3. Методи оцінки ефективності процесу обслуговування на підприємстві.....	12
1.4. Сучасні підходи до удосконалення процесу обслуговування у сфері роздрібно́ї торгівлі.....	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ ОБСЛУГОВУВАННЯ У МАГАЗИНІ «ЛЕГКА ХОДА» ТА ШЛЯХИ ЙОГО УДОСКОНАЛЕННЯ.....	20
2.1. Загальна характеристика управління магазином «Легка хода».....	20
2.2. Аналіз ефективності управління магазином «Легка хода»	24
2.3. Аналіз управління процесом обслуговування у магазині «Легка хода».....	34
2.4. Шляхи удосконалення управління процесом обслуговування у магазині «Легка хода».....	37
ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	43
ДОДАТКИ	47

АНОТАЦІЯ

Фінчук Д.Ю. Управління процесом обслуговування (на прикладі магазину «Легка хода»). Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування». Рівне: РДГУ, 2026. 46 с.

Об'єктом дослідження даної кваліфікаційної роботи є діяльність магазину «Легка хода», який здійснює роздрібну торгівлю нижньою білизною, шкарпетково-панчішними виробами, термобілизною та супутніми текстильними товарами.

Предметом дослідження є процес управління обслуговуванням покупців на підприємстві роздрібною торгівлю.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 2-х розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

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

Перший розділ розкриває теоретичні засади управління процесом обслуговування у сфері роздрібною торгівлі: визначено сутність і значення процесу обслуговування, особливості управління у магазинах непродовольчих товарів, методи оцінки його ефективності та сучасні підходи до удосконалення.

У другому розділі подано загальну характеристику магазину «Легка хода», здійснено аналіз основних економічних показників діяльності підприємства за 2023–2025 роки, оцінено процес обслуговування покупців та визначено основні напрями його удосконалення, зокрема, автоматизацію обліку, удосконалення системи мотивації персоналу та покращення комунікації з клієнтами.

Висновки сформульовано на основі аналізу та узагальнення результатів дослідження. Вони містять практичні рекомендації щодо підвищення ефективності управління процесом обслуговування покупців у магазині.

Ключові слова: управління процесом обслуговування, роздрібна торгівля, якість обслуговування, задоволеність покупців, культура обслуговування,

персонал магазину, ефективність торговельної діяльності, непродуктивні товари, удосконалення сервісу, конкурентоспроможність підприємства.