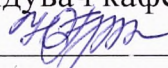


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Економічний факультет

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Допускається до захисту.

Завідувач кафедри менеджменту


  
д-р екон. наук, професор Ю. С. Гринчук  
« 20 » \_\_\_\_\_ 06 \_\_\_\_\_ 2023 року

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

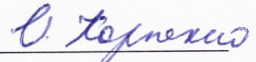
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ПОСЛУГ  
(за матеріалами Білоцерківського спортивного лазертаг-клубу  
«Авалон», м. Біла Церква)

Виконала: Карпенко Оксана Ігорівна 

Керівник: к. е. н., доцент Вихор М. В. 

Рецензент: к. е. н.,  доцент В. С. Заболотний

Я, Карпенко Оксана Ігорівна засвідчую, що кваліфікаційну роботу виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

Здобувачка 

Біла Церква – 2023

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**БЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Затверджую  
Гарант ОПП «Менеджмент»  
*Kol* доцент Н. В. Коваль  
«21» / 03 2022 року

**ЗАВДАННЯ**  
**на кваліфікаційну роботу бакалавра**  
**Карпенко Оксані Ігорівні**

*Тема:* УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ПОСЛУГ  
(за матеріалами Білоцерківського спортивного лазертаг-клубу «Авалон», м. Біла Церква)

*Перелік питань, що розробляються в роботі:* дослідити сутність та принципи управління якістю; охарактеризувати особливості, моделі та методи управління якістю у сфері послуг; розкрити організаційно-економічні особливості функціонування лазертаг-клубу «Авалон»; дослідити стан та результативність застосовуваних у клубі методів управління якістю; сформулювати рекомендації щодо шляхів вдосконалення методів управління якістю у лазертаг-клубі «Авалон».

*Вихідні дані:* законодавчі та нормативно-правові акти, публікації у періодичних виданнях, праці вітчизняних й зарубіжних вчених та фахівців з проблеми дослідження, а також інформаційні ресурси мережі Internet.

**Календарний план виконання роботи**

Етап виконання	Період виконання етапу	Відмітка про виконання
Огляд літератури	вересень-жовтень, 2022 р.	<i>виконано</i>
Теоретико-методична частина	листопад-грудень 2022 р.	<i>виконано</i>
Аналітична частина	січень-лютий 2023 р.	<i>виконано</i>
Рекомендаційна частина	березень-квітень 2023 р.	<i>виконано</i>
Оформлення роботи	травень, 2023 р.	<i>виконано</i>
Перевірка на плагіат	травень, 2023 р.	<i>виконано</i>
Подання на рецензування	26-31 травня 2023 р.	<i>виконано</i>
Попередній розгляд на кафедрі	5-9 червня 2023 р.	<i>виконано</i>

Керівник кваліфікаційної роботи

*M. V. V.*  
(підпис)

доцент М. В. Вихор

Здобувачка

*O. I. K.*  
(підпис)

О. І. Карпенко

Дата отримання завдання «24» / 03 2022 р.



## РЕФЕРАТ

*Карпенко О.І.*

### УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ПОСЛУГ

(за матеріалами Білоцерківського спортивного лазертаг-клубу

«Авалон», м. Біла Церква)

Досліджені теоретичні основи та принципи управління якістю в сучасних організаціях. Виявлені та охарактеризовані особливості управління якістю у підприємствах сфери послуг.

Використано загальнонаукові та спеціальні методи пізнання, використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи пізнання, зокрема, діалектичний, абстрактно-логічний, теоретичного узагальнення, статистико-економічний, монографічний.

Розкриті методи управління якістю, що застосовуються у лазертаг-клубі «Авалон», зокрема, розроблення стандартів якості; періодичний технічний огляд обладнання; підготовка персоналу; постійний зворотній зв'язок з клієнтами; аудит якості; постійне покращення та інші.

Запропоновані шляхи вдосконалення форм і методів управління якістю у клубі, що повинні ґрунтуватися на інноваційності, безпеці клієнтів а також на сучасних методах мотивації працівників клубу щодо забезпечення високої якості послуг.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить 62 сторінок комп'ютерного тексту, 3 таблиці, 1 рисунок, додаток, список використаних джерел із 23 найменувань.

**Ключові слова:** менеджмент, управління якістю, моделі управління якістю, сфера послуг.

## ANNOTATION

**Karpenko O.**

### **QUALITY MANAGEMENT IN SERVICE ENTERPRISES**

(based on the materials of the Bila Tserkva sports laser tag club  
"Avalon", Bila Tserkva)

The theoretical foundations and principles of quality management in modern organizations are studied. The features of quality management in service enterprises are identified and characterized.

General scientific and special methods of cognition were used, general scientific and special methods of cognition were used, in particular, dialectical, abstract-logical, theoretical generalization, statistical and economic, monographic.

The methods of quality management used in the lasertag club "Avalon" are disclosed, in particular, the development of quality standards; periodic technical inspection of equipment; staff training; constant customer feedback; quality audit; continuous improvement and others.

The author suggests ways to improve the forms and methods of quality management in the club, which should be based on innovation, customer safety, and modern methods of motivating club employees to ensure high quality services.

The bachelor's thesis contains 62 pages of computer text, 3 tables, 1 figure, an appendix, a list of references of 23 titles.

**Keywords:** management, quality management, quality management models, service sector.



## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ПОСЛУГ.....	6
1.1 Поняття та принципи управління якістю.....	6
1.2 Особливості управління якістю в сфері послуг.....	8
1.3 Моделі та методи управління якістю в сфері послуг.....	11
Висновки до Розділу 1.....	15
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ЛАЗЕРТАГ-КЛУБІ "АВАЛОН".....	17
2.1 Загальна характеристика діяльності клубу "Авалон".....	17
2.2 Оцінка використовуваних методів управління якістю в клубі.....	36
Висновки до Розділу 2.....	47
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ЛАЗЕРТАГ-КЛУБІ "АВАЛОН".....	49
Висновки до Розділу 3.....	54
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ.....	60

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Віткін Л. М. Управління якістю (на прикладі освітньої діяльності) навчальний посібник. К. : ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2018. 134 с.
2. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий, Н. Т. Рудь, А. І. Гордійчук, І. В. Шубала, М. І. Дзямучич, О. В. Потьомкіна, О. В. Середа; за заг. ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.
3. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 222 с.
4. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.
5. Заплотинський Б.А. Управління якістю професійної діяльності. Конспект лекцій з додатками. К.: КПВіП НУ «ОЮА», кафедра інформаційно-аналітичної та інноваційної діяльності, 2017. 152 с.
6. Менеджмент якості : конспект лекцій для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» спеціалізації «Менеджмент підприємств та організацій» першого (бакалаврського) рівня / уклад. В. В. Сисоєв. – Харків : НТУ «ХП», 2018. 102 с.
7. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
8. Нелеп В. М. Планування на аграрному підприємстві. КНЕУ, 2004. 495 с.
9. Небава М. І. Ратушняк О. Г. Менеджмент організацій і адміністрування. Вінниця: ВНТУ, 2012. 105 с.
10. Туболец К. Г. Шляхи вдосконалення управління маркетинговою діяльністю аграрних підприємств. 2012. С. 129–132
11. Трут О. О. Операційний менеджмент. 2013. 346 с.
12. Капінос Г. І. Операційний менеджмент. 2013. 352 с.
13. Ксенія Єфанкова. Що потрібно знати маркетологам про FACEBOOK



BUSINESS SUITE. 2021.URL: <https://uaateam.agency/blog/shho-potribno-znati-marketologam-pro-fb-business-suite/>

14. Довідковий центр для компанії Meta. Create and schedule posts and Stories on Meta Business Suite desktop. URL: <https://www.facebook.com/business/help/942827662903020>

15. Автори: MediaSapiens. Компанія Facebook запустила сервіс Business Suite для малого бізнесу. 2020. URL:<https://ms.detector.media/it-kompanii/post/25523/2020-09-18-kompaniya-facebook-zapustyla-servis-business-suite-dlya-malogo-biznesu/>

16. Stream Telecom. CRM-система KeyCRM: кому потрібна, навіщо та як підключити + інтеграція Stream Telecom. 2022.URL: <https://streamtele.com/uk/crm-systema-keycrm-komu-potribna-navishho-ta-yak-pidklyuchyty-integracziya-stream-telecom/>

17. Phonet. Що вміє українська KeyCRM? 2023.URL: <https://phonet.ua/articles/what-can-keycrm/>

18. Дудар Т. Г. Волошин Р. В. Основи логістики. Навчальний посібник. Центр учбової літератури, 2012. 176 ст.

Віткін Л. М. Управління якістю (на прикладі освітньої діяльності) навчальний посібник. К. : ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2018. 134 с.

19. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий, Н. Т. Рудь, А. І. Гордійчук, І. В. Шубала, М. І. Дзямучич, О. В. Потьомкіна, О. В. Середя; за заг. ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.

20. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015. 222 с.

21. Менеджмент якості : конспект лекцій для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» спеціалізації «Менеджмент підприємств та організацій» першого (бакалаврського) рівня / уклад. В. В. Сисоєв. – Харків : НТУ «ХП», 2018. – 102 с.

22. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. К.: Центр

учбової літератури, 2012. 384 с.

23. Управління якістю. Конспект лекцій для здобувачів ступеню вищої освіти «магістр» спеціальності 075 «Маркетинг» / Укладач С.О.Полковниченко. Чернігів: ЧНТУ, 2020. 165 с.