

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет інтелектуальних систем управління

Кафедра інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи

(тип кваліфікаційної роботи)

магістра

(освітній ступінь)

на тему «Удосконалення системи управління якістю ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ».
Поліпшення процесу обслуговування.»

XAI.303.368.175.203118 ПЗ

Виконав: студент 6 курсу групи №368

Спеціальність: 175 «Інформаційно-
вимірювальні технології»

(код та найменування)

Освітня програма: Якість, стандартизація
та сертифікація

(найменування)

Мухлаєва А.С.

(прізвище й ініціали студента)

Керівник: Бондаренко Г.Г.

(прізвище й ініціали)

Рецензент: _____

(прізвище й ініціали)

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет Інтелектуальних систем управління
(повне найменування)
 Кафедра Інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості
(повне найменування)
 Рівень вищої освіти другий (магістерський)
 Галузь знань 17 Електроніка, автоматизація та електронні комунікації»
(код та найменування)
 Спеціальність 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»
(код та найменування)
 Освітня програма «Якість, стандартизація та сертифікація»
(найменування)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

(підпис) (ім'я та прізвище)
 «___» _____ 20__ р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

 Мухлаєва Анастасія Сергіївна
(прізвище, ім'я та по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи «Удосконалення системи управління якістю ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ». Поліпшення процесу обслуговування.»
 Керівник кваліфікаційної роботи _____
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом Університету № _____ від «___» _____ 2025 року.

2. Термін подання здобувачем кваліфікаційної роботи _____

3. Вихідні дані до роботи Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи магістра повинна містити 80 – 120 сторінок друкованого тексту, 4 – 11 рисунків – графіків та схем, таблиці, перелік посилань, висновки.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік завдань, які потрібно розв'язати) дослідити загальну інформацію щодо організації, її структури продукції та послуг; визначити сферу застосування системи управління якістю; розробити політику й цілі у сфері якості; визначити зацікавлені сторони, ймовірні ризики, розподілити відповідальність за процеси системи управління якістю; встановити вимоги до системи управління якістю; розробити програму і провести аудит; розробити методику для поліпшення процесу обслуговування відповідно пункту 9.1.2 «Задоволеність замовника».

5. Перелік графічного матеріалу Організаційна структура ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ» – рисунок 1.2, Типова структура управління магазином мережі ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ» – рисунок 1.3.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Основний розділ	Бондаренко Г.Г., старший викладач	03.11.25	15.12.25

Нормоконтроль _____ В. А. Заболотний «___» _____ 20__
р.
(підпис) (ім'я та прізвище)

7. Дата видачі завдання «03» _____ 20__ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Вступ	08.12.2025	
2	Опис загальної інформації про організацію, її структури та послуг, що нею здійснюються	8.11.2025	
3	Сфера застосування системи управління якістю компанії	15.11.2025	
4	Розроблення політики та цілей у сфері якості	18.11.2025	
5	Дослідження існуючих процесів системи управління якістю, розподіл відповідальностей за процеси системи управління якістю	25.11.2025	
6	Розробка системи управління якістю	01.12.2025	
7	Розробка програми аудиту та його проведення	05.12.2025	
8	Розробка методики поліпшення процесу обслуговування відповідно пункту 9.1.2 «Задоволеність замовника»	10.12.2025	
9	Підведення підсумків (висновок, реферат, бібліографія)	12.12.2025	
10	Рецензування	15.12.2025	
11	Захист дипломної роботи	18.12.2025	

Здобувач

(підпис)

Мухлаєва Анастасія

(ім'я та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 105 с., 8 іл., 12 табл., 19 джерел, 7 розділів.

Об'єкт дослідження: система управління якістю в торговельній мережі ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ».

Предмет дослідження: процес удосконалення обслуговування клієнтів у межах системи управління якістю на підприємстві.

Методи дослідження: аналітичні, порівняльні, статистичні, процесний підхід, метод аналізу ризиків, SWOT-аналіз, аналіз зацікавлених сторін.

Актуальність теми. В умовах зростаючої конкуренції на ринку побутової техніки й електроніки рівень сервісу стає ключовим чинником, що визначає конкурентоспроможність торговельної мережі. Для таких компаній, як ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ», висока якість обслуговування не лише формує лояльність клієнтів, але і забезпечує стабільність бізнес-процесів, ефективність продажів та довгостроковий розвиток. Сучасний покупець очікує оперативності, професійної консультації, можливості омніканальної взаємодії та якісного післяпродажного супроводу. Саме тому удосконалення процесу обслуговування є одним із найважливіших напрямів розвитку для компанії.

У кваліфікаційній роботі проаналізовано діяльність ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ», описано структуру підприємства, сервісні процеси та здійснено оцінку роботи підрозділів, які впливають на якість обслуговування. Проведено аналіз зацікавлених сторін та визначено їх основні потреби й очікування. Розроблено Реєстр зацікавлених сторін, що дозволяє глибше оцінити ступінь впливу кожної групи на якість сервісу.

У роботі виконано SWOT-аналіз та здійснено комплексну характеристику процесів системи управління якістю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015. Проведено аналіз ризиків, які впливають на якість

обслуговування, зокрема ризиків, пов'язаних із логістикою, персоналом, технологічними збоями та процесами внутрішньої взаємодії.

На основі отриманих результатів розроблено практичні заходи щодо поліпшення процесу обслуговування, спрямовані на оптимізацію логістичних операцій, підвищення кваліфікації персоналу, удосконалення комунікацій із клієнтами та впровадження сучасних цифрових інструментів для підсилення клієнтського досвіду.

Запропоновані рішення підвищують результативність системи управління якістю ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ», сприяють зміцненню конкурентних позицій компанії, покращують рівень клієнтського сервісу та забезпечують відповідність діяльності підприємства стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ, КЛІЄНТСЬКИЙ СЕРВІС, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ЗАЦІКАВЛЕНІ СТОРОНИ, ПРОЦЕСИ, РИЗИКИ, УДОСКОНАЛЕННЯ, ЛОЯЛЬНІСТЬ КЛІЄНТІВ.

ABSTRACT

Explanatory note: 105 p., 8 ill., 12 table, 19 sources, 7 sections.

Object of research: quality management system in the retail chain of FTD-RETAIL LLC.

Subject of research: the process of improving customer service within the quality management system at the enterprise.

Research methods: analytical, comparative, statistical, process approach, risk analysis method, SWOT analysis, stakeholder analysis.

Relevance of the topic. In the context of growing competition in the household appliances and electronics market, the level of service is becoming a key factor determining the competitiveness of a retail chain. For companies such as FTD-RETAIL LLC, high-quality service not only builds customer loyalty, but also ensures the stability of business processes, sales efficiency, and long-term development. Today's buyers expect efficiency, professional advice, omnichannel interaction, and high-quality after-sales support. That is why improving the service process is one of the most important areas of development for the company.

The thesis analyzes the activities of FTD-RETAIL LLC, describes the structure of the enterprise and service processes, and evaluates the work of departments that affect service quality. An analysis of stakeholders is conducted, and their main needs and expectations are identified. A stakeholder register is developed, allowing for a more in-depth assessment of each group's impact on service quality.

The paper presents a SWOT analysis and a comprehensive description of quality management system processes in accordance with the requirements of DSTU ISO 9001:2015. An analysis of risks affecting service quality was conducted, in particular risks related to logistics, personnel, technological failures, and internal interaction processes.

Based on the results obtained, practical measures have been developed to improve the service process, aimed at optimizing logistics operations, improving staff qualifications, improving communications with customers, and introducing modern digital tools to enhance the customer experience.

The proposed solutions improve the effectiveness of the quality management system of FTD-RETAIL LLC, contribute to strengthening the company's competitive position, improve the level of customer service, and ensure the company's compliance with the ISO 9001:2015 standard.

SERVICE QUALITY, CUSTOMER SERVICE, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, ISO 9001:2015, INTERESTED PARTIES, PROCESSES, RISKS, IMPROVEMENT, CUSTOMER LOYALTY, SERVICE TECHNOLOGIES.

ЗМІСТ

РЕФЕРАТ	4
ВСТУП	10
1 ОПИС ОРГАНІЗАЦІЇ, ЇЇ СТРУКТУРИ, ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГИ	13
1.1 Загальні відомості про організацію	13
1.2 Загальні характеристики товарів, послуг, персоналу та торговельного середовища	15
1.3 Організаційна структура і її опис	19
1.4 Опис продукції та послуги	24
1.5 Ключові проблеми ефективності організації SWOT-аналіз	27
1.6 Визначення зацікавлених сторін, складання реєстру	30
1.7 Висновки до розділу	32
2 ПОЛІТИКА Й ЦІЛІ У СФЕРІ ЯКОСТІ ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ»	33
2.1 План досягнення цілей у сфері якості ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ» на 2025 рік	34
2.2 Висновок до розділу	35
3 РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	36
3.1 Висновок до розділу	37
4 ОПИС ПРОЦЕСІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	38
4.1 Сфера застосування	38
4.2 Нормативні посилання	38
4.3 Терміни та визначення понять	39
4.4 Середовище організації	39
4.5 Лідерство	41
4.6 Планування	44
4.7 Підтримання системи управління	48
4.8 Виробництво	53
4.9 Оцінювання дієвості	59
4.10 Поліпшування	62
4.11 Висновок до розділу	64
5 ПРОГРАМА ТА ПЛАН АУДИТУ	65
5.1 Програма аудиту	65
5.2 План аудиту	67

5.6 Висновок до розділу	72
6 АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ АУДИТУ ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ»	73
7 РОЗРОБКА МЕТОДИКИ ПОЛІПШЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	80
7.1 Призначеність	80
7.2 Сфера застосування.....	80
7.3 Відповідальність і повноваження.....	80
7.4 Опис видів діяльності.....	85
7.4.1 Методика оцінювання якості обслуговування за SERVQUAL	85
7.4.2 Алгоритм методики SERVQUAL	87
7.5 Протоколи	91
7.6 Висновок до розділу	92
ВИСНОВОК	93
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ.....	96
ДОДАТОК А	99
ДОДАТОК Б.....	101
ДОДАТОК В	103
ДОДАТОК Г	105

ВСТУП

У роздрібних мережах, що спеціалізуються на реалізації побутової техніки та електроніки, рівень обслуговування стає одним із ключових чинників, які формують вибір покупця. Споживачі оцінюють сервісний процес за низкою параметрів – від компетентності персоналу до швидкості отримання товару та доступності інформації. У таких умовах підприємства змушені впроваджувати системні підходи до управління якістю обслуговування, що дозволяють підвищувати конкурентоспроможність і забезпечувати високий рівень задоволеності клієнтів.

ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ» є однією з найпотужніших мереж з продажу побутової техніки та електроніки в Україні, що працює в умовах жорсткої конкуренції. Масштаб діяльності компанії, значний асортимент продукції, наявність сервісних центрів, складна логістична мережа та велика кількість щоденних клієнтських звернень зумовлюють потребу у впровадженні сучасних підходів до управління якістю. У центрі уваги підприємства перебуває не лише продаж товарів, а й створення для клієнтів позитивного досвіду взаємодії: від моменту звернення до магазину і до завершення післяпродажного обслуговування.

Удосконалення процесу обслуговування передбачає комплексне опрацювання всіх елементів сервісу, включно з професійним рівнем співробітників, швидкістю виконання операцій, зручністю сервісних процедур, ефективністю логістичних процесів, точністю інформації та якістю комунікації на всіх етапах. Це вимагає не лише аналізу існуючої ситуації, а й системного підходу, що охоплює всі бізнес-процеси підприємства.

Сучасні вимоги до управління якістю у сфері роздрібної торгівлі значно виходять за межі стандартного контролю якості продукції. Вони передбачають побудову структури управління, орієнтованої на безперервне вдосконалення процесів, підвищення відповідальності персоналу, взаємодію між підрозділами та узгодженість у прийнятті рішень. Важливу роль відіграє також визначення та аналіз зацікавлених сторін, оскільки кожна група має

свої очікування щодо якості сервісу: клієнти – швидкість і точність, співробітники – зрозумілі процедури, постачальники – стабільність співпраці, а керівництво – ефективність процесів і лояльність споживачів.

Проблематика забезпечення високого рівня сервісу є багатокomпонентною. Вона охоплює такі питання, як організація роботи персоналу, стандартизація внутрішніх процедур, швидкість доставки товарів, якість консультацій, відповідність процесів вимогам ДСТУ ISO 9001:2015, а також ефективність управління ризиками. Кожен з цих елементів впливає на загальний результат діяльності компанії та визначає рівень задоволеності клієнтів.

Побудова або вдосконалення системи управління якістю на підприємстві потребує чіткої стратегії, методичного забезпечення та узгоджених дій між усіма структурними підрозділами. Невідповідності в одному з етапів сервісу можуть вплинути на якість обслуговування в цілому, що підкреслює необхідність комплексного, проектного підходу до вдосконалення процесів.

Важливим також є аналіз ризиків, які можуть виникати в роботі логістичних, сервісних чи інформаційних систем, і визначення заходів, що дозволять мінімізувати їхній вплив на клієнтський досвід.

У даній кваліфікаційній роботі розглянуто діяльність ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ» у контексті функціонування системи управління якістю. Проведено аналіз організаційної структури, бізнес-процесів, визначено основні групи зацікавлених сторін та їхні потреби, розроблено реєстр зацікавлених сторін.

Здійснено SWOT-аналіз та оцінку ризиків, що впливають на якість обслуговування клієнтів. Особливу увагу приділено сервісним процесам, які формують клієнтський досвід і мають прямий вплив на лояльність споживачів.

У роботі також розроблено пропозиції щодо вдосконалення процесу обслуговування клієнтів, що передбачають підвищення кваліфікації персоналу, оптимізацію логістичних етапів, удосконалення внутрішньої комунікації, впровадження сучасних цифрових інструментів та підсилення

контролю якості. Запропоновані заходи спрямовані на підвищення ефективності СУЯ, зменшення ризиків, підвищення задоволеності клієнтів та покращення конкурентних позицій компанії.

Результати проведеного дослідження можуть бути використані для удосконалення внутрішніх процесів ТОВ «ФТД-РІТЕЙЛ», підвищення ефективності управління, формування сервісної культури та подальшого розвитку системи управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів.