

Український державний університет залізничного транспорту

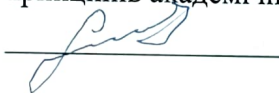
Кафедра інженерії вагонів та якості продукції

ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДОЛОГІЇ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Пояснювальна записка і розрахунки
до магістерської кваліфікаційної роботи

МКРМЕ.175.26.5.00. ПЗ

Розробила студентка групи 217-ЯСС-324
спеціальності 175 «Інформаційно-
вимірювальні технології» освітньої програми
«Якість, стандартизація та сертифікація»
(роботу виконано самостійно, відповідно до
принципів академічної доброчесності)

 Наталія ГОЛОВКО

Керівник: професор, д-р техн. наук
Сергій ТИМОФЕЄВ

Рецензент: Завідувач кафедри
транспортні системи та логістика УкрДУЗТ
професор, д-р техн. наук
Денис ЛОМОТЬКО

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет механіко-енергетичний

Кафедра інженерії вагонів та якості продукції

Другий (магістерський) рівень вищої освіти

Спеціальність – 175 «Інформаційно-вимірювальна техніка»

Освітня програма – «Якість, стандартизація, сертифікація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри,
професор, д-р техн. наук

В. Г. Равлюк

« 11 » 2025 р.

ЗАВДАННЯ

НА МАГІСТЕРСЬКУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Головко Наталії Леонідівні

1 Тема «Обґрунтування методології підвищення ефективності оцінювання якості надання послуг на підприємстві».

керівник Тимофеев Сергій Сергійович, професор, д-р техн. наук

затверджені наказом по механіко-енергетичному факультету від

“ ” 2025 року № _____.

2 Строк подання студентом закінченої роботи «28» грудня 2025 року.

3 Вихідні дані до магістерської кваліфікаційної роботи отримати під час проходження переддипломної практики у вагоноремонтному підприємстві — вантажному вагонному депо.

4. Вихідні дані до магістерської кваліфікаційної роботи отримати під час проходження переддипломної практики на підприємстві технічного профілю, що здійснює діяльність у сфері надання послуг. Під час практики необхідно ознайомитися з організаційною структурою підприємства, функціональними обов'язками його підрозділів, особливостями організації процесів надання послуг, системою менеджменту якості, а також внутрішньою нормативно-методичною документацією з управління та оцінювання якості. Студент повинен вивчити нормативно-правову та стандартну базу у сфері управління якістю послуг, а також проаналізувати чинну практику оцінювання якості та взаємодії підприємства із замовниками.

5. На основі зібраних матеріалів необхідно сформулювати методологічний підхід до оцінювання якості надання послуг на підприємстві, виконати аналіз застосовуваних методів і показників оцінювання, визначити ключові проблемні аспекти та обґрунтувати напрями їх удосконалення. Студент має отримати вихідні дані для виконання аналітичної та економічної частин роботи, зокрема щодо структури витрат, організації процесів надання послуг, строків виконання робіт та результативності діяльності.

6 Перелік графічного матеріалу:

Графічний матеріал виконати у вигляді презентації (обсяг 15-20 слайдів).

7 Дата видачі завдання «24» лютого 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Назва етапів магістерської кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1. Ознайомлення з діяльністю підприємства, його структурою та документацією у сфері оцінювання якості послуг.	26.02 - 02.03	виконано
2. Аналіз нормативно-правової та стандартної бази управління якістю послуг.	03.03 – 13.04	виконано
3. Дослідження процесів надання послуг і чинної практики оцінювання їх якості.	14.04 – 10.06	виконано
4. Аналіз системи менеджменту якості та взаємодії підприємства із замовниками.	11.06 – 03.07	виконано
5. Формування методології оцінювання якості надання послуг.	04.07 – 01.09	виконано
6. Обґрунтування інтегрального показника оцінювання якості послуг.	02.09 – 05.10	виконано
7. Оцінка економічної та організаційної ефективності впровадження методології.	06.10 - 16.11	виконано
8. Розробка та оформлення слайдів	з 17.11.25 по 27.11.25	виконано
9. Отримання рецензії на МКР	01.12.25	виконано
10. Захист МКР в ДЕК	14.01.26	

Студентка  Наталія ГОЛОВКО

Керівник  Сергій ТИМОФЕЄВ

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота включає 15 слайдів презентації та 101 аркушів пояснювальної записки формату А4.

Ключові слова: якість послуг, оцінювання якості, система менеджменту якості, інтегральний показник, ризик-орієнтований підхід, метрологічні та експертні послуги.

Об'єктом дослідження є процеси надання та оцінювання якості послуг на підприємстві технічного та метрологічного профілю.

Предметом дослідження є методи, критерії та організаційно-методичні підходи до оцінювання якості надання послуг у системі менеджменту якості підприємства.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування та розроблення методології підвищення ефективності оцінювання якості надання послуг на підприємстві, а також визначення шляхів її практичного впровадження.

У кваліфікаційній роботі проаналізовано теоретичні та методологічні засади управління якістю послуг, вимоги міжнародних і національних стандартів у сфері менеджменту якості, а також особливості функціонування системи менеджменту якості підприємства. Проведено аналіз чинної практики оцінювання якості надання послуг та виявлено основні проблемні аспекти.

Розроблено комплексну методологію оцінювання якості послуг, що ґрунтується на системному, процесному та ризик-орієнтованому підходах і передбачає використання структурованої системи критеріїв, показників та інтегрального показника якості. Запропоновано практичні рекомендації щодо впровадження методології, оцінено її економічну та соціально-організаційну ефективність, а також розглянуто питання охорони праці та виробничої безпеки.

ABSTRACT

The qualification work includes 15 presentation slides and 101 pages of explanatory notes in A4 format.

Keywords: service quality, quality assessment, quality management system, integrated indicator, risk-based approach, metrological and expert services.

The object of the study is the process of service provision and quality assessment at a technical and metrological enterprise.

The subject of the study is the methods, criteria, and organizational and methodological approaches to assessing service quality within the enterprise quality management system.

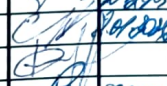
The purpose of the qualification work is to substantiate and develop a methodology for improving the effectiveness of service quality assessment at an enterprise, as well as to determine the ways of its practical implementation.

The qualification work analyzes the theoretical and methodological foundations of service quality management, the requirements of international and national standards in the field of quality management, and the features of the functioning of the enterprise quality management system. The current practice of service quality assessment is analyzed and the main problematic aspects are identified.

A comprehensive methodology for service quality assessment based on systemic, process-oriented, and risk-based approaches has been developed. The methodology includes a structured system of criteria, indicators, and an integrated quality indicator. Practical recommendations for its implementation are proposed, the economic and socio-organizational effectiveness is evaluated, and occupational health and safety issues are considered.

ЗМІСТ

Вступ	9
Розділ 1. Теоретичні аспекти якості надання послуг на метрологічних підприємствах	14
1.1. Поняття підприємства метрологічного типу та особливості його функціонування	14
1.2. Якість надання послуг як об'єкт оцінювання та управління на підприємстві	22
1.3. Методологічні підходи та нормативно-стандартне забезпечення оцінювання якості надання послуг	27
1.4. Ризик-орієнтований підхід та процесна модель оцінювання якості надання послуг	31
Висновки до розділу 1	34
Розділ 2. Аналіз діяльності та системи менеджменту якості підприємства ТОВ «Центр пожежної експертизи»	36
2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства та особливості надання послуг	36
2.2. Аналіз організаційної структури та системи менеджменту якості підприємства	39
2.3. Оцінювання чинної практики оцінювання якості надання послуг	44
2.4. Виявлення проблемних аспектів та резервів підвищення ефективності оцінювання якості послуг	46
Висновки до розділу 2	48
Розділ 3. Обґрунтування методології підвищення ефективності оцінювання якості надання послуг	50
3.1. Концептуальні засади побудови методології оцінювання якості послуг	50

МКРМЕ.175.26.5.00. ПЗ				
Зм	Аркуш	№ докум.	Підпис	Дата
Розробив	Головко			2023
Перевірив	Тимофєєв			2023
Реценз.	Ломотько			2023
Н. контр.	Шовкун			2023
Затв.	Равлюк			2023
Обґрунтування методології підвищення ефективності оцінювання якості надання послуг на підприємстві			Літер	Аркуш
				4 90
УкрДУЗТ				

3.2. Формування системи критеріїв та показників оцінювання якості послуг	54
3.3. Розроблення інтегрального показника оцінювання якості надання послуг	58
3.4. Алгоритм реалізації методології оцінювання якості в системі менеджменту підприємства	62
3.5. Застосування ризик-орієнтованого підходу в методології оцінювання якості послуг	65
Висновки до розділу 3	68
Розділ 4. Практична реалізація та оцінка ефективності впровадження Методології	70
4.1. Обґрунтування напрямів удосконалення оцінювання якості послуг на підприємстві	70
4.2. Розроблення заходів щодо впровадження методології оцінювання якості послуг	74
4.3. Оцінка економічної ефективності впровадження запропонованої методології	77
Висновки до розділу 4	80
Розділ 5. Охорона праці, виробнича, пожежна та електробезпека на підприємстві	82
5.1. Аналіз умов праці та виробничих ризиків під час надання послуг	82
5.2. Заходи з охорони праці та зниження виробничих ризиків	85
5.3. Забезпечення пожежної та електробезпеки в процесі діяльності підприємства	89
Висновки до розділу 5	92
Висновки	95
Список літературних джерел	98

					МКРМЕ.175.26.5.00. ПЗ
Зм	Аркуш	№ докум.	Підпис	Дата	

Вступ

Сучасний етап розвитку української економіки характеризується глибокими трансформаціями, спрямованими на підвищення конкурентоспроможності національних підприємств, адаптацію до європейських норм, посилення технічного регулювання та інтеграцію до світового ринку. В умовах розширення ринків, зростання вимог споживачів, стрімкого технологічного розвитку та глобальної стандартизації особливого значення набуває якість надання послуг. Для підприємств, діяльність яких пов'язана з технічними випробуваннями, метрологією, оцінкою відповідності та контролем безпеки продукції, критерії якості послуг мають критичне значення, адже саме вони формують основу промислової безпеки, технологічної стабільності та довіри суспільства до результатів випробувань.

До таких підприємств належить ТОВ «Центр пожежної експертизи», яке виконує функції у сфері випробувань будівельних конструкцій, засобів пожежного захисту, технічних виробів, матеріалів, а також проводить метрологічне забезпечення випробувальної діяльності відповідно до нормативно-правових актів України та міжнародних стандартів. У структурі підприємства функціонує випробувальна лабораторія пожежної безпеки, діяльність якої акредитована Національним агентством з акредитації України за стандартом ДСТУ ISO/IEC 17025. Для таких установ якість послуг є багатовимірною категорією, що включає не лише точність і простежуваність вимірювань, а й відповідність процедур, інфраструктури, компетентності персоналу, взаємодії з клієнтами та операційних процесів.

З огляду на роль підприємств метрологічного характеру в національній економіці якість послуг перетворюється не просто на характеристику діяльності, а на стратегічний ресурс, що визначає конкурентоспроможність, рівень довіри замовників, ефективність

акредитації, відповідність міжнародним вимогам та здатність до розвитку. Зміни у законодавстві, перехід до ризик-орієнтованого мислення, вимоги до постійного вдосконалення систем управління якістю, ускладнення методів випробувань та зростання відповідальності лабораторій формують потребу у нових методологічних підходах до оцінювання якості послуг.

Практика свідчить, що багато підприємств, зокрема й ті, що провадять свою діяльність у сфері технічних випробувань, нерідко здійснюють оцінювання якості фрагментарно, без комплексного підходу, без інтегральних показників, системи вагових коефіцієнтів, стандартизованих механізмів зворотного зв'язку та без урахування специфіки метрологічної діяльності. Це призводить до неточності управлінських рішень, збільшення внутрішніх ризиків, зниження ефективності системи менеджменту якості, а іноді й до втрати довіри клієнтів або проблем при підтвердженні компетентності лабораторії під час акредитаційних аудитів.

Таким чином, виникає потреба у науковому обґрунтуванні та розробленні комплексної методології підвищення ефективності оцінювання якості надання послуг, заснованої на принципах міжнародних стандартів (ISO 9001, ISO/IEC 17025, ISO 10012), сучасних підходах менеджменту якості, ризик-орієнтованому мисленні та реальних потребах підприємства ТОВ «Центр пожежної експертизи».

Актуальність теми даної дипломної роботи обумовлена такими факторами:

- зростанням ролі якості технічних та метрологічних послуг у забезпеченні промислової безпеки;
- посиленням вимог НААУ щодо системного управління якістю та забезпечення простежуваності;
- необхідністю оптимізації внутрішніх процесів випробувальної лабораторії;
- потребою у створенні структурованої методики оцінювання якості

послуг;

- важливістю підвищення довіри замовників та покращення репутації підприємства;

- необхідністю переходу на сучасні, вимірювані та адаптивні критерії оцінювання якості.

Метою дипломної роботи є обґрунтування та розроблення методології підвищення ефективності оцінювання якості надання послуг на підприємстві ТОВ «Центр пожежної експертизи».

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання:

1. Проаналізувати теоретичні основи категорії «якість послуг» у сучасному менеджменті та метрології.

2. Систематизувати міжнародні та національні підходи до оцінювання якості технічних послуг.

3. Охарактеризувати діяльність ТОВ «Центр пожежної експертизи» та визначити особливості його системи менеджменту якості.

4. Виявити чинники, що впливають на якість послуг у випробувальній лабораторії.

5. Розробити комплексну методологію оцінювання якості послуг з урахуванням технічних, організаційних і поведінкових критеріїв.

6. Запропонувати інтегральний показник оцінки якості та механізм його застосування.

7. Надати практичні рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності підприємства на основі отриманих результатів.

Об'єкт дослідження - процес оцінювання якості надання послуг у метрологічних та випробувальних структурах.

Предмет дослідження - методологічні підходи, моделі, показники та критерії підвищення ефективності оцінювання якості послуг.

У дослідженні застосовано методи системного аналізу, порівняльний аналіз стандартів, експертне оцінювання, статистичні методи, методи

модельовання процесів, елементи ризик-орієнтованого підходу та контент-аналіз нормативної документації.

Наукова новизна роботи полягає у формуванні цілісної, багатокомпонентної методології оцінювання якості, яка інтегрує вимоги міжнародних стандартів, потреби підприємства, технічні показники і поведінкові характеристики процесу надання послуг.

Практичне значення полягає у можливості застосування розробленої методики для підвищення ефективності системи менеджменту якості підприємства, оптимізації внутрішніх процесів, покращення результатів акредитації та підвищення рівня задоволеності замовників.

Структура дипломної роботи є логічно побудованою та спрямованою на комплексне дослідження теоретичних, аналітичних і практичних аспектів удосконалення методології оцінювання якості надання послуг на підприємстві. Робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кожен розділ послідовно розкриває сутність проблеми, формує науково-методичне підґрунтя та обґрунтовує практичні рішення щодо підвищення ефективності системи оцінювання якості.

У першому розділі подано теоретико-методологічні основи управління якістю послуг на підприємствах технічного й метрологічного профілю. Проаналізовано сутність категорій «якість послуг», «оцінювання якості», «методологія оцінювання», «критерії якості», розглянуто сучасні наукові підходи до забезпечення якості (процесний, системний, ризик-орієнтований, клієнтоцентричний, компетентнісний). Узагальнено вимоги міжнародних та національних стандартів у сфері якості — ДСТУ ISO 9001:2015, ДСТУ ISO/IEC 17025:2019, ISO 10002, ISO 10012, які визначають основні засади менеджменту, компетентності персоналу, простежуваності вимірювань і процедур оцінювання якості. Розглянуто структуру показників якості послуг, фактори впливу та моделі управління якістю, що формують

теоретичне підґрунтя майбутньої методології.

Другий розділ присвячений аналізу організаційно-економічної характеристики діяльності ТОВ «Центр пожежної експертизи» та оцінці чинної системи менеджменту якості. Проаналізовано структуру підприємства, основні напрямки діяльності, компетенції лабораторії, наявність акредитації, технологічну та методичну базу. Проведено комплексне оцінювання чинних процедур контролю якості, системи документації, політики у сфері якості, механізмів обробки звернень замовників, управління обладнанням, персоналом та ризиками. Виявлено невідповідності, недоліки та потенційні можливості покращення системи оцінювання якості послуг. На основі зібраних даних сформовано аналітичний базис для розроблення нової удосконаленої методології.

У третьому розділі обґрунтовано науково-методичні засади модернізації системи оцінювання якості послуг на підприємстві. Розроблено теоретичну модель оцінювання, що включає комплексні критерії (технічні, організаційні, поведінкові, споживчі), систему вагових коефіцієнтів, сукупність якісних та кількісних показників, а також інтегральний індекс оцінювання якості. Запропоновано методичний інструментарій: алгоритм збору та аналізу інформації, процедури внутрішнього аудиту, методи формалізації оцінювання, механізми коригування та удосконалення послуг. Особливу увагу приділено необхідності системного застосування ризик-орієнтованого підходу, цифровізації процесів оцінювання та використанню зворотного зв'язку від замовників як ключового елементу підвищення ефективності управління якістю.

У четвертому розділі представлено практичну реалізацію запропонованої методології та розроблено рекомендації щодо її впровадження в діяльність ТОВ «Центр пожежної експертизи». Наведено поетапний план впровадження, моделі оптимізації внутрішніх процесів,

схеми удосконалення документації, інструменти моніторингу та контролю показників якості. Додатково запропоновано заходи щодо підвищення компетентності персоналу, удосконалення системи внутрішніх аудитів, впровадження електронних систем управління якістю, застосування методів Lean та Kaizen для скорочення втрат і підвищення ефективності. Розроблено механізми оцінки економічного ефекту від впровадження нової методології, що підтверджує її практичну значущість та доцільність для підприємства.

1. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. — Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. — 16 с.
2. ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. — Женева : ISO, 2015. — 29 с.
3. ISO 9004:2018. Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху. — Женева : ISO, 2018. — 46 с.
4. ISO 19011:2018. Настанови щодо аудиту систем управління. — Женева : ISO, 2018. — 36 с.
5. ISO/IEC 17025:2017. Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій. — Женева : ISO, 2017. — 30 с.
6. ISO 31000:2018. Управління ризиками. Принципи та настанови. — Женева : ISO, 2018. — 32 с.
7. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1315-VII.
8. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 15.01.2015 № 124-VIII.
9. Закон України «Про охорону праці» від 14.10.1992 № 2694-XII.
10. Кодекс цивільного захисту України. — Київ : Верховна Рада України, 2013.
11. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. — Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016.
12. ДСТУ ISO 14001:2015. Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування. — Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016.
13. ДСТУ ISO 45001:2019. Системи управління охороною здоров'я та безпекою праці. Вимоги та настанови щодо застосування. — Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019.
14. ДСТУ ISO 31000:2018. Менеджмент ризиків. Принципи та

настанови. — Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019.

15. Демінг В. Е. Вихід з кризи : нова парадигма управління. — Київ : Основи, 2003. — 370 с.

16. Джуран Дж. М. Управління якістю : довідник. — Київ : КНЕУ, 2002. — 680 с.

17. Ісікава К. Японські методи управління якістю. — Київ : УкрІНТЕІ, 2001. — 214 с.

18. Фейгенбаум А. В. Загальне управління якістю. — Київ : Основи, 2004. — 352 с.

19. Окланд Дж. Загальне управління якістю. — Київ : КНЕУ, 2001. — 320 с.

20. Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Управління якістю на підприємствах. — Львів : Львівська політехніка, 2016. — 336 с.

21. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління якістю продукції та послуг. — Київ : КНЕУ, 2018. — 308 с.

22. Шегда А. В. Менеджмент : підручник. — Київ : Знання, 2015. — 528 с.

23. Довгань Л. Є. Стратегічне управління. — Київ : КНЕУ, 2017. — 360 с.

24. Коваленко В. В. Управління якістю послуг : теорія і практика. — Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. — 284 с.

25. Бутенко Н. В. Економіка якості. — Київ : Центр учбової літератури, 2016. — 256 с.

26. Кірієнко О. В. Ризик-орієнтований підхід у системах управління якістю. — Київ : НТУУ «КПІ», 2020. — 198 с.

27. Грішнова О. А. Людський капітал і якість управління. — Київ : КНЕУ, 2018. — 412 с.

28. Мельник Л. Г. Економіка та організація інноваційної діяльності. — Суми : Університетська книга, 2017. — 420 с.

29. Лук'янова В. В. Управління ризиками : навч. посіб. — Київ : КНЕУ, 2019. — 256 с.
30. Сасенко М. Г. Економічна ефективність управлінських рішень. — Київ : Знання, 2016. — 288 с.
31. Бойко М. Г. Методологія оцінювання якості послуг. — Київ : КНУБА, 2021. — 210 с.
32. Харрінгтон Дж. Поліпшення бізнес-процесів. — Київ : Альпіна, 2015. — 316 с.
33. Портер М. Е. Конкурентна перевага. — Київ : Основи, 2001. — 512 с.
34. Національне агентство з акредитації України. Настанови щодо акредитації лабораторій. — Київ : НААУ, 2022.
35. Міністерство економіки України. Методичні рекомендації щодо впровадження СМЯ. — Київ, 2021.
36. Державна служба України з питань праці. Охорона праці: нормативні вимоги. — Київ, 2020.
37. Державна служба України з надзвичайних ситуацій. Правила пожежної безпеки в Україні. — Київ, 2021.
38. Бондаренко О. М. Безпека життєдіяльності. — Київ : Центр учбової літератури, 2018. — 320 с.
39. Жидецький В. Ц. Охорона праці. — Львів : Афіша, 2017. — 400 с.
40. Запорожець О. І. Пожежна безпека виробництва. — Харків : ХНУМГ, 2019. — 286 с.
41. Михайлов Б. В. Електробезпека. — Київ : Основа, 2016. — 240 с.
42. ДСТУ EN 50110-1:2014. Експлуатація електроустановок. — Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015.
43. ДСТУ ІЕС 60364. Електроустановки будівель. — Київ : ДП

«УкрНДНЦ», 2016.

44. Кучеренко В. Р. Управління якістю та безпекою. — Одеса : ОНЕУ, 2020. — 300 с.

45. Савченко В. Ф. Менеджмент персоналу. — Київ : КНЕУ, 2018. — 420 с.

46. Гавриленко Н. В. Соціальна ефективність управління. — Київ : КНЕУ, 2019. — 260 с.

47. Ткаченко А. М. Організація праці на підприємстві. — Київ : Знання, 2017. — 336 с.

48. Шульгіна Л. М. Управління якістю в сфері послуг. — Київ : КНЕУ, 2020. — 298 с.

49. Кравченко О. О. Стандартизація та сертифікація. — Київ : Центр учбової літератури, 2018. — 312 с.

50. European Commission. Quality Management Systems in Services. — Brussels : EC, 2020. — 58 p.