

## АНОТАЦІЯ

**Тема: “Дослідження системи надання послуг на підприємстві, на прикладі ПАТ “ТернопільАВТО” (м. Тернопіль, вул. Довженка 6)**

Дипломна магістерська робота: 138 с., 16 рис., 39 табл., 7 додатків, 82 літературних джерел.

**Об’єкт дослідження** – система надання послуг підприємством, на прикладі ПАТ “ТернопільАВТО”.

**Метою роботи** є розробка практичних рекомендацій щодо покращення системи надання транспортно-ремонтних послуг ПАТ «ТернопільАВТО».

**Методи дослідження** – економіко-математичні, статистичні, порівняння, аналізу та синтезу.

Запропоновано ряд заходів, спрямованих на вдосконалення організації системи надання послуг. Для удосконалення системи управління замовленнями на досліджуваному підприємстві запропоновано розробити та просувати сайт. Також запропоновано диверсифікувати послуги за рахунок відкриття автомийки та встановлення малярного цеху на підприємстві. Визначено економічний ефект від впровадження нових послуг підприємства. Розраховано прогноз виручки від реалізації транспортно-ремонтних послуг під впливом собівартості наданих послуг.

Результати можуть бути практично впровадженні в діяльність ПАТ «ТернопільАВТО».

**Ключові слова:** транспортно-ремонтні послуги, технічне обслуговування, сервісне обслуговування, страхування, гарантійне обслуговування, якість послуг, менеджмент.

## АННОТАЦИЯ

**Тема: "Исследование системы предоставления услуг на предприятии на примере ОАО "ТернопольАВТО"**

**(г.. Тернополь, ул. Довженко 6)**

Дипломная магистерская работа: 130 с., 16 рис., 39 табл., 7 приложений, 82 литературных источников.

**Объект исследования** - система предоставления услуг предприятием, на примере ОАО "ТернопольАВТО".

Целью работы является разработка практических рекомендаций по улучшению системы предоставления транспортно-ремонтных услуг ПАО «ТернопольАВТО».

Методы исследования - экономико-математические, статистические, сравнения, анализа и синтеза.

Предложено ряд мер, направленных на совершенствование организации системы предоставленных услуг. Для совершенствования системы управления заказами на исследуемом предприятии предложено разработать и продвигать сайт. Также предложено диверсифицировать услуги за счет открытия автомойки и установки малярного цеха на предприятии. Определен экономический эффект от внедрения новых услуг предприятия. Расчитано прогноз выручки от реализации транспортно-ремонтных услуг под влиянием собестоимости предоставляемых услуг.

Результаты могут быть практически внедрены в деятельность ПАО «ТернопольАВТО».

Ключевые слова: транспортно-ремонтные услуги, техническое обслуживание, сервисное обслуживание, страхование, гарантийное обслуживание, качество услуг, менеджмент.

## SUMMARY

### **Theme: “An investigation of services provision of the Public Joint Stock Company “TernopilAVTO”**

Master Degree thesis consists of 130 pages, 16 figures, 39 tables, 7 additions, 82 references.

**The object of investigation** is the services provision of the public joint stock company “TernopilAVTO”.

**The aim of the work** is to develop the applied recommendations concerning improvements of transportation and repair services provision of the public joint stock company “TernopilAVTO”.

**The results are obtained with the following research methods:** economic-mathematical, statistical, comparative research, economic analysis and synthesis.

The applied recommendations to improve the services provision have been offered. The web-site with order management system has been designed. Also, it was proposed to diversify services through the opening a new car wash station and paint shop at the public joint stock company “TernopilAVTO”. The economic effect of new services has been determined. The revenue forecast for 2015 under influence of cost has been calculated.

**Keywords:** transportation and repair services, maintenance, service, insurance, warranty service, quality of services and management.