

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту організацій

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
д.е.н., проф. Кузнецова І.О.

_____ (підпис)
“ ____ ” _____ 2020 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 "Менеджмент"
за магістерською програмою професійного спрямування
"Менеджмент організацій"

на тему: «Формування системи управління якістю комунального
підприємства»

Виконавець:

студентка факультету Менеджменту,
обліку та інформаційних технологій
Долженко Ганна Миколаївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)
Кублікова Тетяна Борисівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА	5
1.1. Сутність якості продукції та послуг та особливості їх оцінювання	5
1.2. Управління якістю як засіб підвищення конкурентоспроможності підприємств	10
1.3. Аналіз причин і механізмів виникнення невідповідностей процесу надання послуг в системі менеджменту якості	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПЕРЕДУМОВ ФОРМУВАННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ КП «ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ МІСТА ОДЕСИ»	27
2.1. Аналіз рівня задоволеності споживачів послугами житлово - комунального господарства м. Одеси	27
2.2. Загальна характеристика та аналіз фінансового стану КП «Теплопостачання міста Одеси»	37
2.3. Оцінювання якості послуг КП «Теплопостачання міста Одеси»	51
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КП «ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ МІСТА ОДЕСИ»	55
3.1. FMEA-аналіз ризиків невідповідностей процесу надання послуг КП «Теплопостачання міста Одеси»	55
3.2. Заходи з удосконалення системи управління якістю КП «Теплопостачання міста Одеси»	61
3.3. Оцінювання ефективності заходів з удосконалення системи управління якістю КП «Теплопостачання міста одеси»	67
ВИСНОВКИ	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ	73
ДОДАТКИ	79

ВСТУП

В даний час, такі поняття, як якість, конкурентоспроможність, безпека, надійність набувають особливої актуальності у зв'язку зі зміною ставлення споживачів і виробників до якості товарів і послуг.

Конкурентоспроможність будь-якого підприємства залежить від співмірності якості і ціни продукції, послуг, що надаються підприємством. Це означає, що успішним зможе бути лише те підприємство, яке оперативно управляє якістю продукції в залежності від зміни запитів споживачів.

У переважній більшості, діяльність підприємств житлово-комунального господарства є збитковою. Серед вагомих факторів, які на це впливають є велика заборгованість споживачів перед підприємствами за спожиті послуги. При цьому, ряд споживачів пояснюють таку ситуацію, низькою якістю послуг, що надаються та проблемами з ритмічністю надання послуг. Вирішення вказаних недоліків можливо усунути шляхом формування та впровадження заходів з удосконалення системи управління якістю комунального підприємства, що і визначає актуальність теми кваліфікаційної роботи.

Метою даної роботи є підвищення конкурентоспроможності підприємства КП «Теплопостачання міста Одеси» шляхом удосконалення його системи менеджменту якості.

Відповідно до мети в роботі були поставлені і вирішені наступні завдання:

- розкрити сутність категорії якості та особливості їх оцінювання;
- проаналізувати рівень задоволеності споживачів послугами житлово - комунального господарства м. Одеси;
- проаналізувати недоліки в якості послуг КП «Теплопостачання міста Одеси»;
- розробити заходи щодо вдосконалення системи менеджменту якості КП «Теплопостачання міста Одеси»;

. – провести оцінювання ефективності заходів.

Об'єкт дослідження - КП «Теплопостачання міста Одеси».

Предмет дослідження - процес формування системи менеджменту якості підприємства.

Методи дослідження. Теоретичну і методологічну основу дослідження становлять наукові праці та методичні розробки провідних вітчизняних і зарубіжних вчених. У процесі дослідження були використані спеціальні методи - моделювання, логічний аналіз, методи контролю якості.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в наступному: дістало подальшого розвитку процес виявлення, ідентифікації та оцінювання ризиків - FMEA-аналізу. У запропонованій логічній моделі процесу шляхом виконання наступних етапів : формування команди, збір даних, ознайомлення з процесом, визначення операцій процесу, опис цілей, функцій, вимог, визначення потенційних дефектів та відмов, комплексна експертна оцінка ризику, розрахунок пріоритетного числа ризику, складання заключного протоколу FMEA-аналізу, реалізується можливість попередження або максимального зменшення негативних наслідків збоїв та відмов у перебігу процесу надання послуг та відповідно – підвищення якості послуг, виконання робіт.

Апробація роботи була проведена шляхом публікації тез: Долженко Г. М., Кузнецова І. О. Підходи до побудови системи менеджменту якості підприємства– Актуальні проблеми менеджменту: матеріали студентської конференції, листопад 2020 р. – Харків, ТОВ ПромАрт, 2020. – С. 21-24

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблені документи можуть бути використані для складання рекомендацій з виявлення та усунення потенційних невідповідностей перебігу операцій цеху з експлуатації та ремонту котельного устаткування КП «Теплопостачання міста Одеси».

ВИСНОВКИ

1. Встановлено, що з метою ефективного функціонування системи управління якістю на підприємстві повинні здійснюватись планові та позапланові внутрішні моніторинги системи. Важливим елементом функціонування системи управління якістю на підприємстві є проведення оцінювання ризиків. Доведено, що ефективним засобом щодо виявлення, ідентифікації та оцінювання ризиків є FMEA-аналіз, метою якого є вивчення причин і механізмів виникнення невідповідностей та їхнє попередження або максимальне зменшення негативних наслідків, і відповідно – підвищення якості продукції, надання послуг/виконання робіт.

Побудовано логіко-структурну схему проведення FMEA-аналіз, що дозволяє відобразити послідовність та перелік етапів його проведення.

2. З метою оцінювання рівня задоволеності споживачів послугами житлово - комунального господарства м. Одеси розроблено анкету та проведено опитування мешканців міста Одеси віком від 18 років до 70 років.

На основі опитування, яке здійснювалось методом індивідуального інтерв'ю (face-to-face) встановлено, що якість послуг ЖКГ значно впливає на продуктивність праці населення (84,4 % респондентів відзначили сильний та помірний вплив). При цьому, жителі міста найбільш задоволені послугами газопостачання та електропостачання (95,2 % та 89,3 % задоволених споживачів), найбільше невдоволення викликають у користувачів послуги з утримання будинків та територій спільного користування (50,9 % не задоволених), опалення (31,3 %) та вивезення сміття (31,0 %).

3. На основі аналізу тенденцій розвитку ринку житлово-комунальних послуг України, встановлено, що діяльність підприємств житлово-комунального господарства є збитковою. На це впливає специфічний характер надання послуг, що визначається завідомо низькою рентабельністю, сезонний характер надання послуг та великі суми заборгованості споживачів (за аналізований період заборгованість збільшилася на 32 %).

За результатами PEST-аналізу встановлено, що найбільший негативний вплив на функціонування підприємств житлово-комунального господарства мають технологічні та економічні фактори, з сумарною зваженою оцінкою відповідно -3,1 та 2,5 бали.

4. Наліз розрахунку показників фінансово-господарської діяльності підприємства дозволив зробити висновки, що фінансовий стан підприємства є не задовільним, у підприємства відсутні достатні запаси і фінансові ресурси, КП «Теплопостачання міста Одеси» не спроможне вчасно обслуговувати борги, діяльність є збитковою.

5. Аналіз результатів опитування дозволяє стверджувати, що більшість споживачів не задоволені роботою підприємства. Так, 46,3 % повністю не задоволені, 9,07 % більше незадоволений ніж задоволений. В сумі вони складають 55,37 %.

Серед причин незадоволеністю послугами КП «Теплопостачання міста Одеси» найбільш вагомими є: низька якість послуг, висока вартість послуг, не достатня увага до запитів споживачів та повільна реакція на запити споживачів.

Детальний аналіз причин незадоволеності якістю послуг на основі побудови діаграми Парето та ABC аналізу дозволив встановити, що фактори з найбільшою значимістю, які в сумі складають 66,67 % впливу є «невідповідність температури теплоносія температурі зовнішнього повітря» та «перериви в наданні послуг».

6. На основі проведення FMEA-аналізу було встановлено операції та потенційні невідповідності процесу надання послуг КП «Теплопостачання міста Одеси», проаналізовано їх наслідки. Розраховано пріоритетне число ризику операцій процесу надання послуг КП «Теплопостачання міста Одеси». Встановлено, що ПЧР, більше граничного значення у операції «Проведення ремонту обладнання»

7. З метою зниження негативного впливу на якість, послуг, що надаються підприємством, розроблено пропозиції з виявлення та усунення

потенційних невідповідностей перебігу операцій цеху з експлуатації та ремонту котельного устаткування КП «Теплопостачання міста Одеси».

8. Для зменшення кількості поломок, простоїв з ними пов'язаними та витрат на усунення даних поломок, розраховано потребу в ремонті та технічному обслуговуванні для обладнання цеху з експлуатації та ремонту котельного устаткування КП «Теплопостачання міста Одеси». На основі розрахованих даних, складено план-графік ремонтів та технічного обслуговування обладнання цеху.

9. Доведено, що розроблені заходи з удосконалення системи менеджменту якості КП «Теплопостачання міста Одеси» є економічно доцільними та дозволять підприємству отримати ефект у розмірі 1385,644 тис. грн.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аристов, О.В. Управление качеством [Текст] / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 204 с.
2. Балабаш О. С. Індикатори моніторингу операційної стійкості підприємства / О. С. Балабаш, І. О. Кузнецова // Економіка: реалії часу. – 2014. - №2(12). – С. 83-88.
3. Балабаш О. С. Здібність організації як економічна категорія / О. С. Балабаш, І. О. Кузнецова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2012. – № 11 (182). – Ч. 1. – С. 278-281.
4. Балабаш О. С. Обґрунтування потенціалу фінансової стійкості підприємства як економічної категорії / О. С. Балабаш, В. В. Коваль // Науковий вісник. – 2010. – № 17 (118). – С. 14-21.
5. Балабаш О. С. Моніторинг в процесі управління стійким розвитком / О. С. Балабаш, І. О. Кузнецова // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2015. – № 8 (228). – С. 83-97.
6. Балабаш О. Формалізація процедури оцінювання фінансової стійкості, як стадії процесу стратегічного управління підприємством / Балабаш О., Кузнецова І. //Науковий вісник ОНЕУ. – Одеса, 2017. - № 5 (247) – С.85- 95
7. Бавико О. Є. Семантична генеза поняття "якість" у підприємницькій діяльності та стандартах з управління якістю [Електронний ресурс] / О. Є. Бавико // Інвестиції: практика та досвід. - 2016. - № 23. - С. 24-26. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2016_23_6
8. Бичківський Р.В. Управління якістю: Навч. посібник. — Л.: ДУ «Львівська політехніка», 2000. — 329 с.
9. Вакуленко А. В. Управління якістю: навчально-методичний посібник для самост. вивч.дисц. / А. В. Вакуленко; Мін-во освіти і науки

України, КНЕУ ім. Вадима Гетьмана. - 2-ге вид., без змін. - К. : КНЕУ, 2006. - 167 с.

10. Боженка Л.І. Управление качеством продукции: Учебн. пособие. — М.: ИНФРА — М, 2001. — 207 с.

11. Гиссин В.И. Управление качеством продукции: учебн. пособие. - Ростов-на-Дону: Феникс. - 2000. -255 с.

12. Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов. — М.: Горячая линия — Телеком, 2001. — 600 с.

13. Гольцев Д. Г. Сутність та маркетинговий підхід до поняття "якість" у системі управління якістю / Д. Г. Гольцев // Актуальні проблеми економіки. - 2009. - № 3. - С. 79-88.

14. Деминг Э. У. Лекция перед японскими менеджерами в 1950 г. / Є.У. Деминг // Методы менеджмента качества. □ 2000. □ № 10. □ С. 24-29

15. ДСТУ ISO 9000-2008. Системи управління якістю. Основні положення та словник. — К.: Держстандарт України, 2008.

16. 15. ДСТУ ISO 9001-2009. Системи управління якістю. Вимоги. — Введ. 01.09.2009. — К.: Держстандарт України, 2009. — 26 с.

17. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23.12.97 р. №771/97-ВР із змінами та доповненнями від 06.09.05 р.

18. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» від 06.09.05 р №2809-IV (із змінами та доповненнями)

19. Еванс Дж. Управління якістю. 4-е видання. - М .: Юніті-Дана, 2007. - 217 с.

20. Еттінгер Д., Ситінг Дж. Більше ... через якість -М .: Видавництво стандартів, 1968. — 464 с.

21. Зубкова А. Б. Формування культури якості при впровадженні систем управління якістю / А. Б. Зубкова // Культура народів Причорномор'я.

– Симферопіль: Таврічний Національний університет ім. В.І. Вернадського. – 2006. – № 80. – С. 48-54.

22. Ілляшенко С.М. Менеджмент та маркетинг інновацій : монографія /за загальною редакцією д.е.н., проф. С. М. Ілляшенка. – Суми : ВТД —Університетська книга, 2004. – 616 с.

23. Исикава К. Японские методы управления качеством: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1988. — 215 с.

24. Концепція євроменеджменту як складова міжнародної інтеграції України: монографія / ред. док. екон. наук, професора І.О. Кузнецова. – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 138 с.

25. Кузнецова І.О. Методичні підходи до формування складу стратегічних загроз економічній безпеці підприємств хлібопродуктів /І.О. Кузнецова, О.О. Кюне / Вісник соціально-економічних досліджень, Одеса: ОНЕУ. – 2016. – Вип. 1(60). – С. 150-159

26. Кузнецова І.О. Моніторинг як складова процесу управління підприємством хлібопродуктів: теорія та методологія (Монографія) / І.О. Кузнецова. Одеса: Атлант, 2009. 228 с.

27. Кузнецова І.О. Організаційно-економічні передумови модернізації підприємств хлібопродуктів / І.О. Кузнецова/ Науковий вісник ОНЕУ. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2015. - № 6 (226). – С.132-145

28. Кузнецова І. О. Ринок зерна України: тенденції та стратегічний вектор розвитку. – Економіст.– 2010. – № 10. – С. 10–12.

29. Кузнецова І.О. Розвиток процесного підходу у концепції загального менеджменту якості /І.О. Кузнецова, Ю.В. Карпенко / Вісник соціально-економічних досліджень. – Одеса, ОНЕУ 2012. - №2 (45). – С.121 – 125.

30. Кузнецова І.О. Стратегічний аналіз галузі як інструмент визначення загроз економічній безпеці підприємств хлібопродуктів / І.О.

Кузнецова, О.О. Кюне / Економічний аналіз – Тернопіль: ТНЕУ. – 2016. – Том 23 № 2. – С. 73-78

31. Кузнецова І.О. Стратегічне управління хлібоприймальними підприємствами як основа продовольчої безпеки країни: монографія/ І.О. Кузнецова, О.О. Кюне / Одеса: Магістр, 2016. – 124 с.

32. Кузнецова І. О. Управління бізнес-стійкістю підприємств на ринку хлібопродуктів: монографія / І. О. Кузнецова, О. С. Балабаш. – Харків: «Діса плюс», 2020. – 192 с.

33. Коломієць І. Ф. Концептуальні підходи до сутності поняття "якість продукції" та її вплив на діяльність підприємства [Електронний ресурс] / І. Ф. Коломієць, М. В. Григорців // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. - 2015. - Вип. 4. - С. 75-78. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepspu_2015_4_18

34. Балабаш О. С. Формалізація складових моніторингу стійкого розвитку хлібоприймальних підприємств / О. С. Балабаш, І. О. Кузнецова // Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. праць; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2016. – № 60 (1). – С. 99-109.

35. Мазур И. И., Шапиро В. Д. и др. Реструктуризация предприятий и компаний. Справочное пособие / Под ред. И. И. Мазура. — М.: Высшая школа, 2000. — 587 с.

36. Малюта Л. Я. Забезпечення якості продукції - необхідна умова підвищення конкурентоспроможності підприємства та його продукції в сучасному ринковому просторі / Л. Я. Малюта // Економіка. Фінанси. Право. - 2008. - № 9. - С. 11-15.

37. Момот А.И. Менеджмент качества и элементы системы качества / А.И. Момот – 2-е изд., доп. и расш. – Донецк: Норд-Пресс, 2005. – 320с.

38. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000 / В.А. Никитин, В.В. Филончева. – Питер, 2005. – 272 с.

39. Осадчук О. Наукові підходи до визначення поняття "якість" [Електронний ресурс] / О. Осадчук // Наукові праці Національного університету харчових технологій. - 2012. - № 44. - С. 155-159. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnukht_2012_44_27
40. Орлов П. Економічні аспекти впровадження систем менеджменту якості на промислових підприємствах / П. Орлов // Економіка України. - 2008. - № 2. - С. 17-26.
41. Офіційний сайт Державного комітету статистики: [Електрон. ресурс]. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
42. Сиченко В.Г. Система менеджмента качества / Е. Рузаев // Стандарты и качество. – 2002. - № 4. – С. 61–63.
43. Сучасні технології стратегічного управління в умовах євроінтеграції: : монографія / ред. док. екон. наук, професора І. О. Кузнецова. – Харків, 2018. – 177 с.
44. Технології стратегічного управління стійким розвитком сучасних організацій : монографія / за ред. І. О. Кузнецова, О. С. Балабаш. – Харків: «Діса плюс», 2020. – 228 с.
45. Фейгенбаум А.В. Контроль якості продукції / А. В. Фейгенбаум. – К.: Діло, 2005. – 318 с.
46. Фещур Р.В. Статистика: теоретичні засади та прикладні аспекти: навчальний посібник / Р. В. Фещур, А. Ф. Барвінський В. П. Кічор та інші; за наук. ред. Р. В. Фещура. - 2-е вид. оновлене і доповнене. – Львів: «Інтелект-Захід». - 2003. – 576 с.
47. Харченко Т.Б. Методика впровадження систем управління якістю на підприємстві // Актуальні проблеми економіки. – 2005. — №12 (54). – С. 152 – 156.
48. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. - К.: Знання, 2006. - 471 с.

49. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. - 3-є вид., перероб. і доп. - К.: Вид-во Європ. університету, 2001. - 174 с.

50. Kuznetsova I. Sustainable enterprise development: essence and components [Електронний ресурс] / Inna Kuznetsova, Olga Balabash // Соціально-економічні проблеми і держава. — 2015. — Вип. 1 (12). — С. 48-57. — Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2015/15kiosts.pdf>

51. Kuznetsova I. Vector of Food Security Development of Ukraine / I. Kuznetsova, M. Shkilnyak, I. Vidomenko, J. Karpenko, O. Balabash. Vision 2025: Education Excellence and Management of Innovations through Sustainable Economic Competitive Advantage: 34th International Business Information Management Association Conference, 13-14 November 2019. Madrid, Spain: IBIMA, 2019. P.10915-10921. Режим доступу: http://cel.webofknowledge.com/full_record.do?product=CEL&search_mode=CitingArticles&qid=1&SID=E3psEs2wj7BuipbFvQC&pReturnLink=&pSrcDesc=&page=1&UT=WOS:000510675603027&doc=1