

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

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 "Менеджмент"
за магістерською програмою професійного спрямування
"Менеджмент організацій"

на тему: «ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КП
«ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ МІСТА ОДЕСИ»»
(назва теми)

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/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

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.

Завдання дослідження:

- 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 - процес розробки і впровадження системи менеджменту якості підприємства КП «Теплопостачання міста Одеси».

Предмет дослідження - теоретичні та методичні аспекти вдосконалення процесу управління якістю підприємства.

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.

Методи дослідження: для досягнення поставленої мети у роботі використано діалектичний метод наукового пізнання, методологія системного аналізу. Зі спеціальних методів у кваліфікаційній роботі використані: метод логіко-теоретичного узагальнення – для систематизації визначень поняття «якість», статистичного аналізу – для дослідження тенденції розвитку галузі, діаграма Парето та ABC-аналіз – для аналізу причин незадоволеності якістю послуг підприємства, FMEA-аналізу – для встановлення операцій та потенційних

невідповідностей процесу надання послуг.

Інформаційну базу дослідження склали звітність КП «Теплопостачання міста Одеси».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (51 найменування). Загальний обсяг роботи становить 83 сторінки. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 27 таблиць, 17 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано тези: 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

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи формування системи менеджменту якості підприємства» досліджено основні наукові підходи до визначення поняття «якість», а також розглянуто роль управління якістю як засібу підвищення конкурентоспроможності підприємств.

У другому розділі «Аналіз передумов формування системи менеджменту якості КП «Теплопостачання міста Одеси» надано загальну характеристику та аналіз фінансово-господарської діяльності КП «Теплопостачання міста Одеси», проаналізовано якість його послуг.

У третьому розділі «Формування системи управління якістю КП «Теплопостачання міста Одеси» розроблено рекомендації з удосконалення системи управління якістю КП «Теплопостачання міста Одеси», та проведено оцінювання ефективності запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

Доведено, що з метою ефективного функціонування системи управління якістю на підприємстві повинні здійснюватись планові та позапланові внутрішні моніторинги системи. Встановлено, що 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.

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 %).

За результатами 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 %).

На основі 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.

На основі опитування встановлено, 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».

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»

Для 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».

З метою 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. Встановлено, 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.