

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності **073 Менеджмент**

«Управління якістю послуг комунального підприємства»

Виконавець

студент факультету менеджменту обліку та
інформаційних технологій

Кутовенко Михайло Олександрович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.псих.н., ст. викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Осичка Олена Василівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність. У сучасній економічній реальності найважливішим аспектом для забезпечення економічного зростання є виробництво продукції, що може успішно конкурувати на ринку. Якість виступає ключовим фактором, що визначає конкурентоспроможність. З розвитком глобалізації економіки конкуренція між компаніями не обмежується лише національними межами, вона посилюється і між підприємствами різних країн. Розширення ринку дозволяє споживачам бути більш вимогливими, віддаючи перевагу якіснішим товарам та послугам. У контексті ринкової економіки, де конкурентне середовище вкрай жорстке, актуальність проблеми якості стає все більш важливою для всіх видів товарів і послуг.

Метою даної роботи є підвищення конкурентоспроможності підприємства КП "ДОБРО" Добропільської міської ради шляхом удосконалення його системи менеджменту якості.

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

- розкрити сутність категорії **якість** та особливості її оцінювання;
- проаналізувати **недоліки** якості послуг КП "ДОБРО" Добропільської міської ради;
- розробити заходи щодо удосконалення якості послуг КП "ДОБРО" Добропільської міської ради;
- провести оцінювання ефективності заходів.

Об'єкт дослідження - КП "ДОБРО" Добропільської міської ради.

Предмет дослідження - процес управління якістю послуг підприємства.

Методи досліджень, використані в кваліфікаційній роботі, включають: метод абстрагування - для уточнення сутності поняття «якість»; систематизації - для встановлення класифікаційних підходів до критеріїв оцінювання якості; метод PESTEL - аналізу - для визначення факторів зовнішнього середовища, що впливають на діяльність підприємств галузі; методи економічного аналізу – для оцінки фінансового стану підприємства, для дослідження ефективності реалізації запропонованих заходів, діаграма Парето – оцінювання чинників досліджуваної проблеми, FMEA-аналіз – для оцінювання ризиків збоїв обладнання.

У роботі, з метою удосконалення якості послуг КП "ДОБРО" Добропільської міської ради, запропоновано заходи що полягають у запровадженні графіку технічного обслуговування обладнання, що дозволить покращити її якість та конкурентоспроможність на ринку.

Інформаційну базу дослідження склали звітність КП "ДОБРО" Добропільської міської ради, законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, наукові статті,

дані органів державної статистики. При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблені документи можуть бути використані для складання рекомендацій з виявлення та усунення потенційних невідповідностей у роботі котельного обладнання КП "ДОБРО" Добропільської міської ради.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі розглянуто теоретичні основи управління якістю, визначено сутність «якості» та особливості її оцінювання, досліджено інструменти менеджменту якості, визначено місце FMEA-аналізу як комплексного методу управління якістю.

У другому розділі проведено аналіз тенденцій розвитку ринку теплопостачання України, надано загальну характеристику та аналіз фінансово-господарської діяльності КП "ДОБРО" Добропільської міської ради, проведено FMEA-аналіз ризиків процесу надання послуг підприємства, розроблено заходи з удосконалення якості послуг КП "ДОБРО" Добропільської міської ради.

ВИСНОВКИ

1. За результати проведеного PESTLE-аналізу було встановлено, що фактори зовнішнього середовища мають сумарний негативний вплив. Так, вплив економічних факторів оцінено на рівні «-3,86 б.», демографічних на -2,96, технічні на -2,6. Позитивний вплив мають фактори природно-кліматичні на рівні 4 бали.

2. Комунальне підприємство "ДОБРО" Добропільської міської ради є єдиним постачальником, що забезпечує повний цикл виробництва, транспортування та надання послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання для мешканців м. Добропілля, установ та інших організацій міста. За результатами проведених розрахунків фінансового стану підприємства, можемо зробити висновок, що показники рентабельності протягом аналізованого періоду мали негативне значення, що говорить про збитковість діяльності підприємства.

Загальна протяжність теплових мереж у двотрубному варіанті становить 28,64 кілометри. Понад 31,5% (9,02 кілометри) цих мереж перевищують термін експлуатації у 20 років і потребують заміни для забезпечення нормального функціонування системи теплопостачання. Загальна кількість проривів та поломок постійно зростає, що є результатом високої зношеності теплових мереж та низькими темпами їх оновлення. Кількість проривів на 1 км. на сьогодні складає 0,58, що майже у 6 разів вище європейського рівня у 0,1.

3. На основі FMEA-аналізу обґрунтовано, що бізнес-процеси «Виробництво теплової енергії» та «Ремонт котлів, обладнання котелень, центральних теплових пунктів» мають значення пріоритетного числа ризику вище нормативного значення, що свідчить про високі ризики збоїв у перебігу даних процесів. Розроблено рекомендації з виявлення та усунення потенційних невідповідностей перебігу та збоїв бізнес-процесів КП "ДОБРО" Добропільської міської ради, що полягають встановлення графіку технічного обслуговування обладнання підприємства, проведення перевірки, технічного обслуговування та профілактичних заходів згідно з вимогами виробників, забезпечення персоналу відповідну підготовку і навчання з технічного обслуговування обладнання; з метою раннього виявлення збоїв запровадити ведення журналу реєстрації несправностей, де будь-які виявлені проблеми або відмови документуються разом із часом, датою та причиною.

4. За результатами проведених розрахунків встановлено, що вартість ремонтів та технічного обслуговування обладнання складе 475,80 тис. грн., виконавши заходи, які включають планування ремонтів та технічного обслуговування обладнання, підприємство може досягти результату у розмірі 365,2 тис. грн.

АНОТАЦІЯ

Кутовенко М. О., **«Управління якістю послуг комунального підприємства»**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 «Менеджмент»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємства.

Проаналізовано тенденції розвитку ринку теплопостачання України.

Запропоновано заходи з управління якістю послуг комунального підприємства "ДОБРО" Добропільської міської ради.

Ключові слова: управління, підприємство, послуга теплопостачання комунальне підприємство, ринок комунальних послуг, FMEA-аналіз.

ANNOTATION

Kutovenko M. O., **«Management of the quality of services of a utility company »**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073 "Management"

Odesa National University of Economics. – Odessa, 2024.

The work considers theoretical aspects of the management of the quality of the company's services.

Trends in the development of the heat supply market of Ukraine were analyzed.

Measures to manage the quality of services of the utility company "DOBRO" of the Dobropil City Council are proposed.

Key words: management, enterprise, heat supply service, utility company, market of utility services, FMEA analysis.