

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 та конкурентоспроможністю послуг
керуючої компанії»**

Виконавець

Студент факультету менеджменту, обліку та
інформаційних технологій

Миколюк Андрій Вячеславович

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

Науковий керівник

К.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Балабаш Ольга Сергіївна

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

ОДЕСА – 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

Одним із найважливіших аспектів діяльності підприємств житлово-комунального господарства є організація ефективного управління якістю та підвищення конкурентоспроможності послуг. У сучасних умовах високої конкуренції на ринку управління нерухомістю якість обслуговування стає лише чинником утримання клієнтів, а й основою стабільного розвитку підприємства.

Надання якісних, своєчасних і прозорих послуг створює передумови для зміцнення позицій компанії на ринку, розширення її клієнтської бази та підвищення прибутковості. Висока якість послуг знижує витрати на усунення недоліків та підвищує ефективність використання ресурсів. Актуальність теми обумовлена необхідністю управління якістю як ключового інструменту забезпечення конкурентоспроможності у сфері житлово-комунального господарства.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних і практичних аспектів управління якістю та прикладне застосування отриманих результатів у процесі розробки заходів з посилення конкурентоспроможності послуг ТОВ "Керуюча компанія "Морська симфонія"

Завдання дослідження:

1. Дослідити теоретичні основи управління якістю та конкурентоспроможністю послуг підприємства
2. Надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ "Керуюча компанія "Морська симфонія"
3. Провести аналіз ринку послуг з експлуатації та обслуговування житлового фонду
4. Оцінити якість та конкурентоспроможність послуг ТОВ "Керуюча компанія "Морська симфонія"
5. Розробити заходи з управління якістю та конкурентоспроможністю послуг. Провести оцінювання ефективності запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є ТОВ "Керуюча компанія "Морська симфонія"

Предметом дослідження є процес управління якістю та конкурентоспроможністю послуг.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що сформульовані в роботі висновки та пропозиції можуть бути використані керівництвом ТОВ "Керуюча компанія "Морська симфонія" для реалізації проекту з модернізації обладнання з метою підвищення якості та конкурентоспроможності послуг на ринку експлуатації та обслуговування житлового фонду.

Методи досліджень, використані в кваліфікаційній роботі, включають: метод систематизації - для встановлення класифікаційних підходів до критеріїв

оцінювання якості; матриця можливостей і загроз - 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, ABC –аналіз – для ранжування чинників проблеми. FMEA-аналіз – дослідження збоїв процесу постачання гарячої води.

Інформаційну базу дослідження склали звітність ТОВ "Керуюча компанія "Морська симфонія", 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.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи управління якістю та конкурентоспроможністю підприємства»* розкрито сутність і класифікацію послуг як об'єкта управління, охарактеризовано специфіку послуг у сфері житлово-комунального господарства, а також проаналізовано підходи до оцінювання якості наданих послуг керуючими компаніями як важливого чинника забезпечення конкурентоспроможності підприємства.

У другому розділі *«Управління якістю та конкурентоспроможністю послуг ТОВ «Керуюча компанія «Морська симфонія»»* представлено аналіз ринку послуг з експлуатації та обслуговування житлового фонду, надано загальну характеристику підприємства і здійснено оцінку його фінансово-господарської діяльності. Особливу увагу приділено оцінюванню якості та рівня конкурентоспроможності наданих послуг, а також обґрунтовано практичні заходи з удосконалення системи управління якістю в межах діяльності ТОВ «Керуюча компанія «Морська симфонія».

ВИСНОВКИ

Результати аналізу можливостей і загроз підприємств, що надають послуги з експлуатації та обслуговування житлового фонду, свідчать про функціонування галузі в умовах як значного потенціалу для розвитку, так і зовнішнього тиску. З одного боку, висока ймовірність реалізації перспективних можливостей, зокрема модернізації інфраструктури та впровадження енергозберігаючих технологій, створює базу для підвищення якості сервісу та зниження витрат. З іншого боку,

актуальними залишаються загрози, пов'язані зі зношеністю мереж та інфраструктури, зростанням вимог споживачів, нестабільністю енергопостачання та фінансовими ризиками, які ускладнюють діяльність. У таких умовах підприємства мають зосередити зусилля на підтримки інфраструктури у належному стані. Своєчасне реагування на виклики і ефективне використання можливостей дозволить підвищити якість обслуговування населення.

2.ТОВ «Керуюча компанія "Морська симфонія"» є сучасним підприємством, що забезпечує управління та обслуговування житлового комплексу, спрямоване на створення комфортного середовища для проживання мешканців. Працюючи з 2017 року, компанія накопичила значний досвід у сфері експлуатації нерухомості, ефективно реалізуючи послуги з утримання інженерних систем, організації ремонту, обліку, безпеки та юридичного супроводу. Структура компанії базується на функціональному принципі управління, де кожен підрозділ виконує визначені завдання, що забезпечує злагоджену роботу. Сильні сторони підприємства включають технічну компетентність, управлінську гнучкість та чітку координацію дій між відділами. Завдяки інтеграції класичних інструментів керування з сучасними технологіями, компанія здатна оперативно реагувати на потреби ринку та мешканців ЖК.

3.За результатами проведеного анкетування та аналізу динаміки оцінок якості послуг ТОВ «Керуюча компанія "Морська симфонія"» у 2022–2024 роках виявлено тенденцію до зниження рівня задоволеності споживачів. Частка мешканців, які залишаються повністю або переважно задоволеними сервісом, скоротилася з 55% у 2022 році до 40% у 2024 році, тоді як кількість критичних відгуків зросла. Зокрема, зросла частка повністю незадоволених — з 9% до 14%, а тих, хто скоріше незадоволений, — з 25% до 39%. Це свідчить про зростання недовіри до сервісу та наростання негативного ставлення. Аналіз причин незадоволеності роботою ТОВ «Керуюча компанія "Морська симфонія"» у 2024 році свідчить, що основною проблемою споживачі вважають високу вартість послуг — на неї вказали 42,1% опитаних. Це є ключовим фактором, що впливає на загальну оцінку компанії. На другому місці — низька якість послуг (22,4%), що також суттєво підриває довіру клієнтів.

4.За результатами проведеного АВС-аналізу випадків невідповідностей при наданні послуг ТОВ «Керуюча компанія "Морська симфонія"» встановлено, що найбільш критичні дефекти, які формують групу А, охоплюють понад 57% усіх випадків. До них належать подача води з затримкою нагріву, неможливість користування гарячою водою на верхніх поверхах у пікові години, а також перепади тиску. Ці проблеми є пріоритетними для усунення, оскільки вони суттєво впливають на якість обслуговування мешканців та викликають найбільшу кількість скарг.

5.Проведено FMEA-аналіз процесу постачання гарячої води ТОВ «Керуюча компанія «Морська симфонія». За результатами розрахунку пріоритетного числа ризику (ПЧР) для процесу постачання гарячої води у ТОВ «Керуюча компанія "Морська симфонія"» виявлено, що найбільший рівень ризику має операція «Забезпечення тиску у системі», з ПЧР = 324. Такий показник зумовлений поєднанням високої значущості наслідків (8 балів), дуже високої імовірності виникнення (9 балів) та високою частотою виникнення збоїв (9 бали).

За результатами аналізу розроблено рекомендації щодо виявлення та усунення потенційних невідповідностей у процесі постачання гарячої води. Найвищий рівень ризику зафіксовано для операції «Забезпечення тиску у системі» з ПЧР = 288. Це зумовлено недостатньою потужністю циркуляційного насосу та недосконалістю гідравлічних розрахунків. З метою усунення цього ризику доцільно встановити додаткові елементи регулювання тиску.

6.За результатами оцінки економічної ефективності запропонованих заходів, можна зробити висновок про доцільність їх впровадження. Загальна сума економії становить 167,509 тис. грн, що включає скорочення витрат на ремонтно-експлуатаційні роботи (93,236 тис. грн), зменшення використання витратних матеріалів (16,364 тис. грн) та зниження витрат енергії (57,909 тис. грн). Витрати на реалізацію заходів склали 121,847 тис. грн. Це забезпечило коефіцієнт окупності на рівні 1,375, що свідчить про те, що кожна вкладена гривня принесла 1,375 грн економії. Таким чином, реалізація заходів є економічно обґрунтованою, дозволяє знизити операційні витрати та підвищити загальну ефективність діяльності компанії.

АНОТАЦІЯ

Миколіук А. В., «Управління якістю та конкурентоспроможністю послуг керуючої компанії»

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

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2025.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління результативністю діяльності підприємства.

Проаналізовано фінансово-господарську діяльність та ділове середовище ТОВ «Морська Симфонія».

Запропоновано заходи з удосконалення управління результативністю ТОВ «Морська Симфонія», що полягають оновленні виробничого обладнання.

Ключові слова: підприємство, управління, результативність, конкурентоспроможність, меблевий бізнес.

ANNOTATION

Mykoliuk A. V., «Management of Service Quality and Competitiveness of the Management Company»

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

Odessa National Economic University. – Odessa, 2025.

The work considers the theoretical aspects of managing the performance of an enterprise.

The financial and economic activity and the business environment of LLC "Morska Symfoniia" are analyzed.

Measures to improve performance management at LLC "Morska Symfoniia" are proposed, which consist in updating the production equipment.

Key words: enterprise, management, performance, competitiveness, furniture business.