

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту

Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

_____ Ігор РЕКУНЕНКО 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 073 «Менеджмент»,

(код та назва)

освітньо-професійної програми «Менеджмент»

(освітньо-професійної / освітньо-наукової)

(назва програми)

на тему: Управління якістю послуг в організації

Здобувача групи М-02/3-1

(шифр групи)

Разумовського Данила Вікторовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

(підпис)

Данило РАЗУМОВСЬКИЙ

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник

доцент, к.е.н., Вікторія МАРТИНЕЦЬ

(посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

Консультант¹⁾

(посада, науковий ступінь, вчене звання Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

Суми – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту
 Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Завідувач кафедри _____ Ігор РЕКУНЕНКО
 (підпис) (Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)
 _____ 20 _____ р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
 на здобуття освітнього ступеня бакалавр
 зі спеціальності 073 «Менеджмент»,
 (код та назва)

освітньо-професійної програми «Менеджмент»
 (освітньо-професійної / освітньо-наукової) (назва програми)

Здобувача групи М-02/3-1 Разумовського Данила Вікторовича
 (шифр групи) (прізвище, ім'я, по батькові)

- Тема роботи "Управління якістю послуг в організації" затверджена наказом № 0544-VI від 16.05.2024 р.
- Термін подання здобувачем закінченої роботи 01.06.2024 р.
- Мета кваліфікаційної роботи: дослідження особливостей управління якістю надання послуг будівельного підприємства на підставі комплексного аналізу вітчизняної та зарубіжної наукової літератури, формулювання висновків та надання практичних рекомендацій для усунення виявлених недоліків.
- Об'єкт дослідження: процес управління якістю послуг в організації в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД".
- Предмет дослідження: система управління якістю в організації.
- Кваліфікаційна робота виконується на підставі вивчення спеціальної вітчизняної та зарубіжної літератури, передового досвіду з обраної проблеми, а також результатів власних досліджень.
- Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

| № пор. | Назва розділу | Термін подання |
|--------|---|----------------|
| I | ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ | 27.04.2024 |
| II | УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми | 11.05.2024 |
| III | ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми | 25.05.2024 |

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи:

У розділі 1 студент повинен виконати науково-дослідну частину кваліфікаційної роботи.

У розділі 2 студент повинен здійснити організаційно-економічний аналіз управління якістю послуг ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми.

У розділі 3 студент повинен запропонувати шляхи вдосконалення якості надання будівельних послуг.

8. Консультації щодо виконання роботи:

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада керівника/консультанта | Підпис, дата | |
|--------|---|----------------|------------------|
| | | Завдання видав | Завдання прийняв |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |

9. Дата видачі завдання _____

Керівник кваліфікаційної роботи доцент, к.е.н Вікторія МАРТИНЕЦЬ _____
 (посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ) (підпис)

Завдання до виконання одержав Данило РАЗУМОВСЬКИЙ _____
 (Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача) (підпис)

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ..... | 5 |
| ВСТУП..... | 6 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ..... | 8 |
| 1.1 Якість як чинник підвищення конкурентоспроможності послуг..... | 8 |
| 1.2 Системи управління якістю підприємства..... | 10 |
| 1.3 Способи і методи оцінки якості будівельних послуг..... | 12 |
| РОЗДІЛ 2 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми..... | 16 |
| 2.1 Організаційно-економічна характеристика товариства..... | 16 |
| 2.2 Оцінка якості послуг ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м.Суми..... | 23 |
| 2.3 Оцінка рівня управління якістю послуг товариства..... | 27 |
| РОЗДІЛ 3 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми..... | 31 |
| 3.1 Створення системи менеджменту якості в товаристві..... | 31 |
| 3.2 Шляхи вдосконалення якості надання будівельних послуг..... | 32 |
| 3.3 Оцінка економічної ефективності впровадження системи управління якістю..... | 34 |
| ВИСНОВКИ..... | 41 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 42 |

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота бакалавра на тему «Управління якістю послуг в організації (на прикладі ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми)» викладена на 40 сторінках загального тексту, містить 9 таблиць, 3 рисунки, налічує 30 використаних джерел інформації.

Предметом дослідження є система управління якістю в організації.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг в організації в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є дослідження особливостей управління якістю надання послуг будівельного підприємства на підставі комплексного аналізу вітчизняної та зарубіжної наукової літератури, дослідження чинного національного законодавства, вітчизняної практики, аналізу статистичних даних та показників, формулювання висновків та надання практичних рекомендацій для усунення виявлених недоліків.

Для досягнення поставленої мети слід виконати наступні завдання:

- узагальнити та систематизувати теоретичні основи управління якістю послуг в організації;
- провести аналіз організаційно-економічного становища товариства;
- здійснити цінку рівня управління якістю послуг товариства;
- розробити шляхи вдосконалення якості надання будівельних послуг в товаристві.

Методи дослідження. В процесі дослідження використовувалися такі загальнонаукові та спеціальні методи, як: абстрактно-логічний, економіко-статистичні методи дослідження; методи наукової абстракції, індукції та дедукції, ретроспективного аналізу; порівняння, аналізу та синтезу; методи спостереження, узагальнення теоретичного і практичного матеріалу; зіставлення теоретичних положень та їх практичного застосування; комплексного і системного підходу; метод теоретичного узагальнення.

Ключові слова: БУДІВЕЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО, ЯКІСТЬ, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ, ЯКІСТЬ ПОСЛУГ.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

P – рік;

Pp – роки;

% – відсоток;

T.i – таке інше;

T.я – так як:

M – місто;

T.зв – так зване;

БМР – будівельно-монтажні роботи;

TQC (Total Quality Control) – загальний контроль якості;

TQM (Total Quality Management) – загальне управління якістю;

ВСТУП

Будівельна галузь є важливою частиною господарського комплексу будь-якої країни, індикатором економічного зростання чи занепаду. Вона тісно взаємопов'язана з розвитком інших галузей за рахунок створення виробничих потужностей, складських та офісних приміщень, логістичних та інженерних мереж. Стан та перспективи розвитку діяльності будівельних підприємств є актуальним напрямом дослідження в сучасних умовах кризи, що відбуваються в Україні.

Сьогодні в достатньо складних умовах розвитку країни, що склалися після повномасштабного вторгнення країни-агресора, особливо нагальними постають питання, що пов'язані із проблемами та перспективами розвитку будівельної галузі нашої держави. Саме від дослідження перспектив розвитку діяльності будівельних підприємств буде залежати якість та швидкість відбудовування зруйнованої інфраструктури та житлового фонду вітчизняних населених пунктів.

Нині ефективність діяльності будівельних підприємств цілком буде залежати від того, на скільки продукція і послуги відповідають вимогам споживачів, де, насамперед, визначаються вимоги та запити до їх якості. Тому особливо актуальним постає питання дефініції сутності досить багатогранного та складного явища «якість продукції і послуг». Повне розуміння сутності та структури поняття якості буде забезпечувати створення більш ефективних методів її вдосконалення з метою надання послуг, що будуть відповідати або перевищувати очікування споживачів і, як наслідок, сприятимуть формуванню конкурентоспроможності будівельні підприємства.

Предметом дослідження є система управління якістю в організації.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг в організації в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є дослідження особливостей управління якістю надання послуг будівельного підприємства на підставі

комплексного аналізу вітчизняної та зарубіжної наукової літератури, дослідження чинного національного законодавства, вітчизняної практики, аналізу статистичних даних та показників, формулювання висновків та надання практичних рекомендацій для усунення виявлених недоліків.

Для досягнення поставленої мети слід виконати наступні завдання:

- узагальнити та систематизувати теоретичні основи управління якістю послуг в організації;
- провести аналіз організаційно-економічного становища товариства;
- здійснити цінку рівня управління якістю послуг товариства;
- розробити шляхи вдосконалення якості надання будівельних послуг в товаристві.

Методи дослідження. В процесі дослідження використовувалися такі загальнонаукові та спеціальні методи, як: абстрактно-логічний, соціологічний, економіко-статистичні методи дослідження; методи наукової абстракції, індукції та дедукції, ретроспективного аналізу; порівняння, аналізу та синтезу; методи спостереження, узагальнення теоретичного і практичного матеріалу; зіставлення теоретичних положень та їх практичного застосування; комплексного і системного підходу; метод теоретичного узагальнення.

Кваліфікаційна робота викладена на на 40 сторінках загального тексту, містить 9 таблиць, 3 рисунки, налічує 30 використаних джерел інформації.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

1.1. Якість як чинник підвищення конкурентоспроможності послуг

Покращення якості будівельних послуг є особливо важливою умовою стабільного розвитку будівельної галузі. Впровадження ефективної системи якості сприяє прискоренню науково-технічного прогресу, покращенню ряду показників експлуатації основних виробничих фондів, зниженню витрат праці, матеріальних і фінансових ресурсів, удосконаленню технологій організації та управління виробництвом, і, як наслідок – підвищенню загальної ефективності діяльності підприємства.

Послуга є результатом прямої взаємодії виконавця і споживача, метою якої є задоволення потреб людини, а рівень задоволення, відповідно, залежить від її якості (рис. 1.1).

Отже, якість - це в першу чергу почуття задоволеності клієнта від отриманої послуги, і це якісне обслуговування, яке відповідає потребам гостя. Рівень якості напряду залежить від того, на скільки уявлення споживача про послугу чи продукт будуть співпадати з реальними і бажаними.

Відношення суспільства до такого явища, як якість, все частіше змінюється протягом усього часу існування – це говорить про те, що це відношення перебуває під прямим впливом суспільства, і його безперервний розвиток вносить зміни в підхід і розуміння поняття «якість».

Загалом, якість можна розглядати як набір характеристик продуктів або послуг, які визначають їх здатність задовольняти перелічені чи очікувані потреби споживача (Вакуленко А.В., 2006).

Відповідно ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» якість визначається як «ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги» (ДСТУ ISO 9001-2015, 2015).



Рис. 1.1 – Взаємодія виробник-споживач

Джерело: створено автором

Науковці вивчають якість як складну категорію, що розглядається з філософської, технічної, соціальної, економічної, правової позицій (Таблиця 1.1).

З соціальної точки зору поняття якості - це ставлення суспільства або окремих індивідів до речей в залежності від їх релігійних, або ж культурних чи демографічних особливостей. Відповідно до технічної класифікації, поняття якості трактується як відповідні закономірності до інженерних характеристик об'єктів подібного призначення. З правової точки зору якість трактується як наявність ознак об'єктів, що повністю відповідають нормативно-правовим актам. З економічного боку поняття якості є кінцевим етапом задоволення потреб

споживачів.

Таблиця 1.1 – Категорії якості

| Позиції | Категорії якості |
|----------------------|--|
| Філософські | Сутнісне визначення об'єктів, що будуть відрізнятися один від одного. Ідентифікація предметів складається із окремих властивостей або їх сукупності. Властивості діють як метод представлення якості певного об'єкта порівняно з іншими об'єктами, які можуть з ним взаємодіяти. |
| Соціальні | Ставлення окремих осіб чи суспільства до цього предмета. Якість виокремлюється як категорія залежно від рівня культурних, релігійних, демографічних особливостей як самостійних суб'єктів, так і в цілому суспільства. |
| Технічні (інженерні) | Якість виступає інженерною закономірністю у продукуванні та ідентифікації електромеханічних, фізичних чи інших характеристик об'єктів інженерного спрямування. |
| Правові | Якість визначається як комплекс ознак об'єкта і в повній мірі відповідає вимогам, зафіксованим у нормативно-правових актах. |
| Економічні | Якість виступає результатом задоволення відповідних потреб споживачів від продукції або послуг. |

Джерело: створено на основі (Вакуленко А.В., 2006)

Таким чином, з філософської точки зору, якість є суттєвим визначенням речей, які відрізняються одна від одної. Окремі властивості чи ж сукупність таких властивостей утворюють сукупність об'єктів, якість яких вказується за допомогою.

1.2 Системи управління якістю підприємства

Сучасні умови функціонування економіки висувають більш високі вимоги до якості продукції і послуг. Це пов'язано з тим, що в сучасному світі функціонування будь-якого підприємства, його стабільне становище на ринку буде визначатися рівнем конкурентоспроможності. Конкурентоспроможність підприємства пов'язана з такими двома показниками як рівень ціни та рівень якості. Також слід зазначити, що другий

фактор проявляється поступово. Продуктивність праці та економія різних видів ресурсів поступається місцем якості продукції.

Система управління якістю – це комплекс взаємопов’язаних елементів, що забезпечують здійснення загального керівництва якістю та її відповідність встановленим вимогам. За допомогою системи якості організація визначає свої цілі, ресурси, процеси, що необхідні для досягнення поставлених цілей, забезпечує способи ідентифікування дій стосовно вирішення як передбачених, так і непередбачених наслідків у постачанні продукції чи наданні послуг (Світкін М.З., 2018).

Головними елементами системи управління якістю є:

- 1) гарантування якості;
- 2) управління якістю;
- 3) покращення якості.

Метою впровадження системи управління якістю на підприємствах є:

- 1) одержання сертифікату якості;
- 2) виведення підприємства на якісно нові ринки збуту з кращою ціновою політикою;
- 3) покращити конкурентоспроможність;
- 4) забезпечити відданість споживачів і партнерів;
- 5) орієнтація всіх виробничих процесів на підприємстві на покращення якості та безпечності продукції та послуг.

Показниками оцінювання ефективності системи управління якістю будь-якого підприємства є показники наявності процесів та аналізу цих процесів та якості продукції (Момот, 2007).

Головні переваги від впровадження системи управління якістю:

- 1) покращення якості та підвищення продуктивності;
- 2) зменшення витрат;
- 3) підвищення конкурентоспроможності підприємства;
- 4) покращити виробничий клімат і створити комфортний

психологічний клімат в компанії;

5) задоволеність споживачів;

6) дотримання законів;

7) зміцнити економічну стабільність;

8) охорона навколишнього природного середовища;

9) підвищення лояльності споживачів;

10) посилити виробничий і фінансовий контроль;

11) підвищення рівня задоволення потреб персоналу;

12) переваги в пропозиціях, в залученні кредитів і інвестиції;

13) змога використовувати сертифікат в рекламних цілях.

Також існує і ряд перепон в процесі впровадження систем управління якістю на підприємствах: економічні, технічні; людські (відсутність розуміння важливості впровадження, недостатній рівень професійної компетентності), організаційні.

1.3 Способи і методи оцінки якості будівельних послуг

Будівництво – складний процес, який передбачає постійну взаємодію забудовника, підрядника, інвестора, контролюючих органів та ін. Усі етапи будівництва від проектування, узгодження, перевірки, будівельних робіт до безпосереднього введення об'єкта в експлуатацію пов'язані зі значними ризиками, у тому числі фінансовими, які можна виявити після ретельного аналізу проектно-кошторисної документації та факту наявності готової документації. перевіряється. будівельні роботи.

Вичерпної теорії людських потреб не існує: є лише більш-менш вдалі спроби класифікувати типи та зв'язки потреб, на основі яких розробник проекту інноваційної продукції може діяти з достатньою впевненістю та досягати бажаного ефекту. Найпопулярнішою сьогодні є теорія побудови ієрархії потреб англійського вченого Абрахама Маслоу, за якою всі потреби поділяються на

п'ять ієрархічних груп, які утворюють так звану піраміду. Це якість продукту, яка визначає і часто ідентифікується за його властивостями, які служать для задоволення потреб.

Споживача в першу чергу цікавить вартість послуги з безумовним рівнем якості.

Експертна оцінка вартості будівництва та оцінка якості будівельних робіт є обов'язковими не лише у разі оцінки вартості запланованих будівельних робіт на об'єкті комерційної чи житлової нерухомості, а й у разі незавершеного будівництва, або купівля недобудови, будівля промислового або цивільного призначення, будівля, що використовується, тощо.

Оцінка будівельних робіт дозволить вам отримати вартість виконаних будівельних робіт і вартість ремонту, який буде проводитися на об'єкті, вартість будівництва в цілому, а також детальне вивчення параметрів, будівельних матеріалів, що використовуються відповідно до будівельних норм і вимог, в залежності від конкретно визначеного регіону (Лагутін Г.В., 2021).

Якість будівельних виробів визначають після здійснення виробничого контролю та оцінюють у відповідності до діючої інструкції щодо оцінки якості будівельно-монтажних робіт. Контроль якості повинен включати прибуття, експлуатацію та приймання (з оцінкою якості). Відомості про результати кожного виду контролю фіксувати в журналах роботи.

В рамках оцінки будівельних робіт підприємством здійснюється:

- обчислення вартості об'єкта на різних стадіях будівництва;
- аналіз проектно-кошторисної документації;
- аналіз дотримання відповідності будівництва законодавчим нормам в процесі здачі готових об'єктів в експлуатацію;
- аналіз параметрів використовуваних будівельних матеріалів;
- встановлення рівня готовності об'єктів незавершеного будівництва;
- інвестиційної оцінки об'єктів будівництва різної складності та різного ступеня завершеності;
- зменшення ризиків та оптимізація будівельних процесів.

Відповідно до діючої нормативно-правової бази з питань оцінки майна, оцінювач під час проведення оцінки має право використовувати проектно-кошторисну документацію.

Національний стандарт оцінки №1 виділяє такі методи оцінки будівельних послуг:

1) витратний (майновий – стосовно здійснення оцінки об'єктів цілісного майнового комплексу та у вигляді фінансових інтересів);

2) дохідний;

3) порівняльний (Національний стандарт № 1, 2003).

Витратний підхід ґрунтується на обчисленні поточної вартості витрат на відтворення чи заміщення об'єкта оцінки з наступним коригуванням на суму зносу.

Дохідний підхід ґрунтується на прийнятті до уваги принципів найефективнішого використання, відповідно до яких вартість об'єкта оцінки формується як поточна вартість очікуваних доходів від найефективнішого використання об'єкта оцінки, та включаючи дохід від його можливої подальшої реалізації.

Порівняльний підхід базується на прийнятті до уваги принципів заміщення та попиту.

Схема операційного контролю повинна має включати в себе:

- проекти конструкцій разом із фіксацією допустимих відхилень та інформацією про наявні характеристики якості матеріалів;

- опис операцій чи процесів, якість яких має перевіряти майстер;

- опис операцій чи процесів, які знаходяться на контролі у будівельній лабораторії чи геодезичної служби;

- опис прихованих робіт, які підлягають перевірці та складанню акту.

Приймальний контроль має здійснюватися з метою оцінки якості закінчених об'єктів будівництва, будівель, споруд та їх частин, а також окремих спеціальних споруд. Усі приховані роботи підлягають актам перевірки. Акт огляду прихованих робіт повинен бути складений на закінчений процес,

проведений самостійною ланкою виконавців. Акти перевірки прихованих робіт повинні складатися тоді, коли наступні будівельні роботи потрібно починати після досить тривалої паузи безпосередньо перед виробництвом наступних робіт (Коробій Г, 2023).

Не враховуючи виробничого контролю, в будівельних організаціях (вхідний, експлуатаційний, приймальний), органи і відомства державного контролю і нагляду контролюють якість будівництва відповідно до чинних положень про них (пожежних, санітарно-технічних, гірничих та ін.)

Будівельним організаціям необхідно розробити організаційно-технічні, а також економічні заходи, які будуть спрямовані на здійснення контролю якості процесу будівництва. У цих заходах повинні бути включені питання стосовно формування геодезичних служб, спеціальних будівельних лабораторій та підвищення кваліфікації виконавців.

На кожному етапі будівництва для підвищення ефективності попереднього виробничого контролю проводиться вибірково інспекційний контроль. Це роблять спеціальні служби, якщо вони входять до будівельної організації, або спеціально створені для цього комісії. За результатами контролю якості продукції та обстеження BMR розробляються заходи по усуненню виявлених недоліків з урахуванням авторських наглядових вимог органів державного нагляду, а також проектних організацій.

РОЗДІЛ 2 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми

2.1 Організаційно-економічна характеристика товариства

ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" було засноване в 2014 році двома особами, які мають гарний досвід роботи на ринку будівельних робіт України. ТОВ було створене відповідно до прийнятого рішення учасниками товариства. Товариство являється юридичною особою, що утворено у вигляді товариства з обмеженою відповідальністю відповідно до чинного законодавством та виконує свою поточну діяльність відповідно до Рішення про створення Товариства, Статуту та чинного законодавства України».

Основними видами діяльності ТОВ за КВЕД є:

Основний:

41.10 Організація будівництва будівель

Інші:

42.91 Будівництво водних споруд

42.99 Будівництво інших споруд, н.в.і.у.

Щодо інших спеціалізованих будівельних робіт, н.в.і.у., то цей клас включає:

- будівельні роботи, що виконуються на певному аспекті і поєднує окремі види споруд, що потребують спеціалізованого обладнання чи навичок;
- будівництво фундаментів, включаючи забивання паль;
- водо- та вологоізоляційні роботи;
- зневоложення будівель і споруд;
- будівництво сталевих конструкцій;
- будівництво робочих площадок, їх демонтаж, виключаючи надання їх в оренду;
- спеціалізовані роботи, що вимагають специфічних вимог щодо доступу та специфічних навичок будівництва на висоті, в тому числі

використання спеціального устаткування, наприклад, будівництво на висотних спорудах;

- виконання підземних робіт;
- будівництво плавальних басейнів відкритого типу;
- очищення паром, піскоструминне оформлення та інші роботи зовнішніх стін споруд і будівель;
- оренду кранів та іншого специфічного будівельного обладнання з оператором, що знаходиться на будівельному майданчику.

Зміни Статутного фонду ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" здійснюються за рішенням учасників та за умов, що передбачені чинним законодавством. Джерелами формування майна є: як грошові, так і матеріальні внески засновників; доходи, отримані від продажу продукції чи надання послуг, інші види господарської діяльності товариства, кредити банків та інші види внесків, що не суперечать законодавству.

Будь-яка організація є відкритою системою, підприємством, яке постійно взаємодіє з різними сторонами зовнішнього середовища. Зовнішнє середовище - це сукупність господарюючих суб'єктів, економічних, соціальних і природних умов, інституційних структур, інших факторів і умов поза межами діяльності підприємства в глобальному середовищі.

Враховуючи це, керівникам компанії слід обмежити коло зовнішніх факторів, які слід враховувати, віддаючи пріоритет тим, які найбільше впливають на результати діяльності. Досягненню цієї мети значно сприяє правильна ідентифікація мікросередовища підприємства та чинників, що там діють. Оцінюючи вплив зовнішнього середовища на підприємство, менеджери повинні враховувати такі фактори: постачальники ресурсів, посередники, споживачі, конкуренти, «контактні аудиторії» (державні органи управління, ЗМІ, місцеве населення, законодавчі та політичне середовище, економічні, екологічні, політичні фактори тощо).

Визначимо фактори впливу зовнішнього середовища (непрямого впливу), які визначають умови діяльності ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД".

Таблиця 2.1 – Фактори зовнішнього середовища (непрямого впливу), що характеризують умови діяльності ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД"

| Група факторів | Фактори | Основні елементи факторів |
|-----------------------------|---|---|
| Фактори непрямого впливу | Тип економіки | Індустріальна |
| | Стан економіки | Конкуренція на ринку будівельних послуг спонукає товариство надавати більш якісні послуги |
| | Науково-технічний прогрес | Невисокий рівень розвитку будівельних технологій знижує конкурентоспроможність галузі та обмежує відповідність наданих послуг міжнародним стандартам |
| | Політичні фактори | <ul style="list-style-type: none"> - законодавча база, що потребує значних доопрацювань, у будівельній сфері гальмує розвиток даної галузі; - відтермінування на невизначений термін реалізації Енергетичної стратегії України на період до 2030 року; - відсутність енергетичної безпеки України у зв'язку з систематичними обстрілами об'єктів критичної інфраструктури, що спричиняє значні руйнування будівель, споруд, водних споруд і т.д. |
| Соціально-культурні фактори | <ul style="list-style-type: none"> - нестача кваліфікованих кадрів у будівельній галузі була і до 2022 р., а з початком повномасштабного вторгнення ця ситуація ще значно погіршилась через такі причини, як масову міграцію населення як в межах країни, так і закордон. - низький рівень мотивації працівників. | |

Джерело: створено автором

З початком війни в країні слід звернути увагу на причини, що спонукали до зростання соціальної ролі процесу будівництва, особливо в регіонах, де ведуться бойові дії. Форс-мажорні умови функціонування будівельної галузі вимагають дослідження визначальних факторів прямого впливу для визначення його потенціалу в умовах невизначеності. З метою ефективно розробки стратегії товариству необхідно оцінити і виявити вплив

зовнішнього середовища на його діяльність (Таблиця 2.2).

Таблиця 2.2– Фактори зовнішнього середовища (прямого впливу), які визначають умови діяльності ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД"

| | | |
|------------------------|---|---|
| Фактори прямого впливу | Демографічні | скорочення населення – зменшення обсягів надання будівельних послуг |
| | Постачальники | Технологій, капіталу, працівників |
| | Закони та інші нормативно-правові документи | У зв'язку з тим, що Україна рухається по європейському шляху розвитку економіки, то існує проблема подальшого реформування нормативно-правової бази відповідно до європейських стандартів та норм |
| | Споживачі | Населення |
| | Конкуренти | Інші будівельні компанії |

Джерело: створено автором

ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" є малим підприємством, яке спеціалізується на організації будівництва будівель та водних споруд.

Оцінка фінансового стану товариства, враховуючи невеликий обсяг бухгалтерської звітності, встановлений для малих підприємств, включатиме обмежену кількість показників і ґрунтуватиметься на даних форми № 1 - «Бухгалтерський баланс» і форми № 2 - «Звіт про прибутки і збитки».

Здійснюючи аналіз фінансового стану товариства інформаційною основою виступає Баланс (Звіт про фінансовий стан) (форма 1-м) та Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід) (форма 2-м). Аналіз фінансового стану досліджуваного товариства було здійснено за допомогою порівняння даних бухгалтерського балансу. Аналітичний баланс доповнюється розрахунком динаміки та структури статей.

Аналіз балансу товариства наведений у Таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 - Аналіз статей активу й пасиву балансу ТОВ БК
"СУМИСЛАВБУД" за 2023 р.

| Назва статей | Методика розрахунку | На початок періоду | | На кінець періоду | | Абсолютне відхилення, грн. | Темп зростання, % |
|---|---------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|----------------------------|-------------------|
| | | тис. грн. | В % до підсумку | тис. грн. | В % до підсумку | | |
| Актив балансу | | | | | | | |
| 1. Майно - усього | 1300 | 90182,5 | 100 | 154424,4 | 100% | 64241,8 | 171 |
| 1.1. Необоротні активи (імобілізовані) | 1095 | 4644,6 | 5 | 6112,7 | 4 | 1468,1 | 132 |
| 1.2. Мобільні оборотні активи | 1195 | 85537,9 | 95 | 148311,6 | 96 | 62773,6 | 173 |
| 1.2.1. Запаси, товари та затрати майбутніх періодів | 1100 | 21556,4 | 24 | 49953,7 | 32 | 28397,3 | 232 |
| 1.2.2. Дебіторська заборгованість | 1125+1135+1155 | 60660,5 | 67 | 88415,6 | 57 | 27755,1 | 146 |
| 1.2.3. Грошові кошти, розрахунки та інші активи | 1165+1170+1190 | 3320,9 | 4 | 9942,2 | 6 | 6621,2 | 299 |
| Пасив балансу | | | | | | | |
| 1. Джерела майна - усього | 1900 | 90182,5 | 100 | 154424,4 | 100 | 64241,8 | 171 |
| 1.1. Власні і дорівнені до них кошти | 1495 | 5736,5 | 6 | 9056,9 | 6 | 3320,3 | 158 |
| 1.2. Позичені кошти | 1595+1695 | 84445,9 | 94 | 145216,4 | 94 | 60770,5 | 172 |
| 1.2.1. Довгострокові зобов'язання | 1595 | 89,2 | 0 | 150,9 | 0 | 61,7 | 169 |
| 1.2.3. Кредиторська заборгованість | 1695 | 84356,7 | 94 | 145216,4 | 94 | 60859,7 | 172 |

Джерело: розраховано автором за даними фінансової звітності товариства

За даними Таблиці 2.3 можна стверджувати про те, що в структурі балансу на початок року основну питому вагу становлять мобілізовані активи (95%), на кінець звітного року мобілізовані активи дещо збільшуються (96%). На початок року питома вага іммобілізованих активів становить 5%, на кінець звітного періоду - 4%.

Стосовно пасиву балансу товариства можна зробити висновок, що у складі джерел формування господарських засобів переважають позичені кошти.

Також слід зазначити наступне:

1. Загальна вартість майна товариства на кінець звітного періоду збільшилася на 64241,8 тис. грн. або на 71%;
2. Серед позитивних тенденцій у динаміці балансових активів варто відзначити збільшення мобільних пристроїв на 73%, їх питома вага у загальній вартості майна товариства зросла на 1% . ;

Таблиця 2.4. - Аналіз фінансових результатів роботи
ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД"

| Найменування показника | 2021 рік | 2022 рік | 2023 рік |
|--|----------|----------|----------|
| Дохід (прибуток) від реалізації продукції (товарів, робіт та послуг) | 263684 | 329044 | 376637 |
| Податок на додану вартість | 43947,2 | 54840,7 | 62772,7 |
| Чистий дохід (прибуток) відреалізації продукції | 219736,3 | 274203,7 | 313863,8 |
| Собівартість реалізованої продукції | 192561 | 237754 | 264169 |
| Адміністративні витрати+Витрати на збут | 24105,9 | 3 860,7 | 45645,5 |
| Фінансовий результат від звичайної діяльності до оподаткування: прибуток(збиток) | 3069 | 3589 | 4049 |
| Податок з прибутку від звичайної діяльності | 552,4 | 646,1 | 728,9 |
| Фінансовий результат від звичайної діяльності: прибуток (збиток) | 25167 | 2943 | 3320 |

Джерело: розраховано автором за даними фінансової звітності товариства

Аналіз джерел майна підприємства свідчить про збільшення вартості оборотних коштів на кінець року на 58% та одночасним збільшенням позикових коштів на 72%.

Також важливо здійснити аналіз основних показників діяльності товариства за період з 2021 по 2023 рр. (табл. 2.5).

Таблиця 2.5. - Основні виробничо-збутові показники роботи ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" за 2021 - 2023 рр. (тис. грн.)

| Показники | 2021 рік | 2022 рік | 2023 рік | Відхиленн я | | | |
|---|----------|----------|----------|-----------------|-----|----------------|----|
| | | | | 2022 / 2021 рр. | | 2023/ 2021 рр. | |
| | | | | +/- | % | +/- | % |
| Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) | 263684 | 329044 | 376637 | 65361 | 25 | 47592 | 14 |
| Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг) | 192561 | 237754 | 264169 | 45192 | 23 | 26 415 | 11 |
| Валовий прибуток | 3069 | 3589 | 4049 | 520 | 17 | 460 | 13 |
| Адміністративн івитрати | 24106 | 32861 | 45646 | 8755 | 36 | 12785 | 39 |
| Витрати на збут | 4616 | 4929 | 7847 | 313 | 7 | 2918 | 59 |
| Чистий прибуток, тис. грн. | 2517 | 2943 | 3320 | 427 | 17 | 377 | 13 |
| Середньосписков а чисельність працівників, чол. | 10 | 11 | 11 | 1 | 110 | - | - |
| Вартість основних фондів | 3842 | 4645 | 6113 | 802 | 21 | 1468 | 32 |
| Вартість оборотних фондів | 65113 | 85537 | 148312 | 20424 | 31 | 62774 | 73 |
| Власний капітал | 2793 | 5737 | 9057 | 2943 | 105 | 3320 | 58 |

Джерело: розраховано автором за даними фінансової звітності товариства

Проведені розрахунки показали, що підприємство є прибутковим за

аналізований період 2021-2023 у звітному періоді. Також спостерігається тенденція до зростання собівартості продукції – зростання на 11% за аналізований період. Валовий прибуток також має тенденцію до зростання протягом періоду аналізу.

2.2 Оцінка якості послуг ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми

Будівельний об'єкт – являє собою готовий до споживання/використання продукт. Сума всіх витрат на виготовлення цього продукту мають бути чітко обраховані. З цією метою існує спеціальна система Енір, що є системою розрахунків стосовно ціноутворення та формування кошторисів. Прорахування витрат по проекту неможливо виконати без знання норм системи Енір. Необхідно врахувати кожен етап будівництва: проектування, укладення договорів на здійснення будівельних робіт, калькуляція витрат на купівлю будівельних матеріалів, нарахування заробітної плати працівників. Слід зазначити, що всі види БМР відповідають нормам СНіП, ДСТУ, а також нормативами Енір (Тугай, 2020).

Щоб будівля відповідала всім потрібним технормам і необхідному класу безпеки, потрібний контроль. Це перш за все нагляд за процесом виконання будівельно-монтажних робіт, який є, фактично, сукупністю заходів перевірки, та являється основою для того, щоб усі технічні умови проекту точно дотримувалися.

На кожному етапі перевірки складається акт виконання робіт, відповідно до якого здійснюється контроль якості. Технології виробництва та будівництва потребують використання якісних будівельних матеріалів з необхідними обов'язковими їх властивостями. Технічний контроль регулюється стандартами та документами. До основних етапів нагляду належать правила СНіП, нормативи Енір, відповідність якості встановленим стандартам.

Поряд з контролем якості виконання робіт в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" виконується технічний нагляд, що дозволяє вирішити наступні проблеми:

– не допускати безпідставного збільшення вартості будівельно-монтажних робіт та виявляти невідповідність узгоджених кошторисних витрат;

- контролювати ведення журналів і технічної документації, оскільки всі робочі процеси, виконання технології повинні бути підтвержені дією;

- здійснювати нагляд та виявляти порушення в процесі будівництва, помилки в параметрах, невідповідності в розрахунках.

Нагляд за якістю БМР в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" виконують спеціально підготовлені спеціалісти, які володіють необхідним досвідом в сфері будівництва на необхідному рівні. Цими спеціалістами можуть бути спеціалісти із виконання загально-будівельних робіт, інженери-проектувальники. Їхні основні завдання – контроль за дотриманням технологічного процесу, приймання проміжних робіт, участь в інженерних аудитах. За результатами перевірки складається акт перевірки, в ньому фіксуються всі неточності та термін їх усунення. У процесі здійснення будівельно-монтажних робіт здійснюються записи в журнал технічного нагляду, заповнення якого є невід'ємною частиною процесу будівництва. Після закінчення будівництва видається акт виконаних робіт.

В акті зазначений увесь перелік виконаних робіт із зазначенням інформації про контроль якості на кожному із етапів, а також результати обчислень, розрахунки, що показують рівень якості усіх виконаних робіт, висновки про відповідність виконаних робіт нормам СНіП, Енір, іншим стандартам.

Вибір методів калькуляції витрат залежить від особливостей технологічних процесів, що використовуються у процесі виробництва і напряду залежить від вимог керівництва кожного підприємства. З даного питання виокремлюють такі проблеми надання якісних будівельних послуг:

- застаріла нормативно-правова база;
- фінансові проблеми;
- відсутність надійної інформаційної системи;
- відсутність необхідного досвіду працівників підприємства;
- велика кількість нестач будівельних матеріалів.

На етапі закінчення кожної проектної роботи в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" видається офіційний задокументований аналіз, в якому описується повна інформація про надану послугу, виконання всіх потреб замовника та узгоджена сторонами.

Аналізуючи зазначену інформацію, можна стверджувати, що обчислення собівартості БМР в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" включає контроль і дотримання встановлених стандартів і вимог.

Вважаємо, що головні критерії забезпечення високої якості послуг товариства є:

- недоліки, пов'язані з ідентифікацією якості послуг, стосуються певного переліку потреб споживачів, заснованих на суб'єктивних і об'єктивних факторах (очікуваннях), спрямованих на отримання максимального доходу при мінімальних витратах;

- суб'єкт господарювання, що надає будівельно-монтажні послуги, повинен керуватися чинними стандартами та правилами;

- усі етапи надання послуг мають бути документально оформлені відповідно до проектно-кошторисної документації;

- спеціаліст повинен контролювати якість роботи;

- аналіз якості послуги суттєво впливає на обчислення фінансового результату: оцінка стану якості роботи підприємства за попередній та звітний періоди, виявлення відхилень та причин, що їх викликали, пошук резервів підвищення якості, надання пропозицій по підвищенню рівня якості наданих послуг.

Забезпечення якості БМР включає сукупність організаційно-методичних умов, що впливають на досягнення головної мети - забезпеченню інформаційної системи управління, необхідної для прийняття ефективних управлінських рішень стосовно управління операційними витратами товариства.

Управління якістю включає оперативні методи та дії, що використовуються для задоволення вимог якості. Процедури управління якістю включають контроль якості, розробку та впровадження заходів з коригування процесу (Коба,

2022).

Основна мета управління якістю в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" - виявляти навіть мінімальні відхилення від чинних вимог до якості продукції та послуг, впроваджувати рішення щодо майбутнього використання продукції з відхиленнями або дефектами, запобігати повторним відхиленням або дефектам шляхом розробки та впровадження коригувальних заходів, реалізованих своєчасно.

Важливим моментом для будівельної організації стосовно якості послуг є документальне забезпечення системи якості. Існує цілий ряд документів, що мають розроблятися та заповнюватися підприємством-постачальником та використовуватися в системі забезпечення якості (таблиця 2.6).

Таблиця 2.6. - Документація системи якості

| Охоплює | Розподіл | Документи СЗК | Опис |
|------------------------|--|------------------------------------|--|
| Все підприємство | У відкритій частині – всі працівники підприємства і можливі клієнти. | Політика якості підприємства | Довгострокові, середньострокові і короткострокові плани з виконання політики якості. Містить маркетингове ноу-хау фірми |
| Все підприємство | Внутрішній: Керівництво підприємства, начальники підрозділів; Зовнішній: За абсолютної необхідності | Керівництво (довідник) з якості | Принципи забезпечення якості, організаційна структура та порядок роботи підприємства, відносини, відповідальність, компетенції. Він містить організаційні ноу-хау підприємства, методика та робочі інструкції напрямки |
| Підрозділи, відділи | Винятково внутрішній за відділами | Методологічні інструкції СЗК | Містить організаційне і технічне ноу-хау підприємства |
| Окремі види діяльності | Винятково за робочими місцями | Робочі інструкції | Докладний опис технології забезпечення якості на робочих місцях. |
| | | Типові специфікації постачальників | Передається виконавцю замовлення. Містить технічне ноу-хау підприємства |

Джерело: створено на основі (Фамілярський О.О., 2022)

Забезпечення якості містить дії, заплановані та систематично проведені в межах системи якості, що потрібні для встановлення достатньої впевненості та підтвердження того, що продукт, чи процес, чи послуга відповідають чинним вимогам до якості. Підвищення якості включає всі заходи, вжиті в організації для підвищення ефективності та результативності діяльності та процесів для отримання прибутку та вигоди для споживачів.

Для побудови системи управління якістю у відповідності до чинних стандартів ISO 9001 ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" повинна створити такі елементи системи менеджменту якості:

- документ, де потрібно зафіксувати цілі та завдання системи управління якістю та основні принципи досягнення їх ("політика якості");
- відповідність системі "Політика якості" взаємопов'язаних та взаємодоповнюючих процесів;
- норми, що описують та регулюють бізнес-процеси;
- ефективний механізм реалізації вимог нормативної бази;
- навчений персонал організації.

2.3 Оцінка рівня управління якістю послуг товариства

На сучасному етапі система управління якістю досліджуваного товариства містить всі необхідні елементи, що перелічені національними та міжнародними стандартами в галузі будівництва.

Ефективне функціонування системи якості є найважливішою передумовою для надання послуг високої якості на ринку послуг.

В ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" повинна бути розроблена та впроваджена і ефективно діяти система управління якістю продукції. Ця система якості має

охоплювати всі етапи життєвого циклу послуг – починаючи від проектування, закінчуючи монтажем та сервісом обладнання, а також існує регламентований процес управління персоналом товариства, ведення документації, устаткування та виробничими процесами.

ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" володіє сучасними технічними засобами, оснащене необхідним обладнанням, в ТОВ функціонує служба технічного контролю.

Діяльність з питань контролю якості послуг, перевірки та звітності відображена в планах якості. Усі роботи з проектування та розробки продукту плануються та керуються.

Під час планування, проектування та розробки встановлюються:

- етапи розробки і проектування;
- перевірка всіх стадій розробки і проектування;
- перевірка відповідальності повноважень у сфері розробки і проектування. Перевірка виконується з метою підтвердження відповідності початкових і кінцевих даних, всі результати перевірки та всі необхідні дії відповідним чином документуються та зберігаються.

Декларування (валідація) проводиться для підтвердження того, що отримана продукція відповідає вимогам встановленого використання або використання за призначенням, якщо це відомо.

Результати перевірки та всі необхідні дії документуються та зберігаються.

В ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" є документально оформлена процедура стосовно встановлення складу, процесу розробки, погодження, затвердження та зміни завдання на розробку нового проекту будівництва, модернізацію, реконструкцію існуючих об'єктів, а також первинну підготовку дані, важливі для розробки.

Товариство оцінює та відбирає субпідрядників, опираючись на їх можливості постачати продукцію відповідно до чинних вимог. Порядок оцінки та відбору субпідрядників, відносини з іншими підприємствами описані в стандартах компанії.

Вхідний контроль продукції - вся продукція постачається в товариство відповідно до порядку, що діє на ТОВ. Вхідний контроль здійснюється шляхом візуального контролю та обмірів, перевірки цілісності тари, збереження клейма та пломб, наявності та правильності оформлення документа про якість та інших супровідних документів.

Випробування, як і інші випробування, проводяться в порівнянні із зазначеними методами контролю, якщо це потрібно відповідно зі списками вхідного контролю.

Всі результати вхідного контролю фіксуються документально під керівництвом відповідальної особи і зберігаються в товаристві терміном не менше 5 років.

Продукція, яка пройшла процедуру вхідного контролю на товаристві, до моменту запуску у виробництво проходить належний облік та ідентифікацію, зберігається у спеціально обладнаних складах або місцях з відповідними умовами зберігання. Відправляється у виробництво згідно з чинним порядком після того, як відповідальний працівник перевірить відповідність продукції і послуг визначеним вимогам.

Контроль у процесі виробництва - під час виробничого процесу працівник здійснює оперативний контроль, вказуючи методи та інші важливі моменти в документації.

Незалежно від зазначеного контролю, працівник на кожній стадії технологічного процесу може здійснювати профілактичний контроль, який полягає в контролі дотримання визначених правил транспортування, зберігання і т.д.

При виявленні відхилень від норм в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" виписується карта-попередження, а також здійснюються коригуючі дії.

Рішення про використання або повернення (заміну) отриманої від постачальника невідповідної продукції приймається в порядку, що діє в ТОВ, з урахуванням вимог договору та законодавства.

У разі надходження інформації про невідповідності від споживача після

передачі йому товару, такі невідповідності регулюються в установленому порядку. Після здійснення коригуючих дій продукція повторно перевіряється за тими ж методами, що використовувалися і до виправлення (якщо інше не передбачено ухваленим рішенням).

Компетентність персоналу, який виконує роботу, що впливає на якість, повинна бути підтверджена отриманою освітою, підготовкою, навичками та досвідом.

Для ефективної комунікації з клієнтами визначені та впроваджені такі процедури:

- інформація про продукцію, включаючи аналіз даних про її надійність та іншу важливу інформацію стосовно експлуатації;

- опрацювання заявок, договорів і замовлень, у тому числі внесення змін до них;

- відгуки споживачів, у тому числі скарги споживачів.

Інформація щодо претензій та скарг споживачів, що надходять до ТОВ, відповідним чином фіксується, розглядається, а потім виконуються дії, пов'язані з усуненням виявлених невідповідностей. Одержана інформація та наступні дії щодо виявлених скарг документуються і зберігаються в товаристві.

РОЗДІЛ 3. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" м. Суми

3.1 Створення системи менеджменту якості в товаристві

Процес управління якістю послуг на підприємствах передбачає створення ефективної системи якості та прийняття необхідних рішень щодо її дієвого функціонування.

Впровадження на підприємстві системи управління якістю - одна з важливих складових успіху компанії в конкурентній боротьбі на ринку. Впровадження системи якості вимагає витрат часу, проте не передбачає значних капіталовкладень і введення нових посад, тому впровадити і відчутти його переваги зможуть як великі, так і малі підприємства.

Тому пропонуємо ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" створити систему управління якістю, що буде задовольняти вимоги чинних стандартів ISO 9001.

Для розробки системи якості спочатку перш за все потрібно зафіксувати, які структурні елементи потрібно включати в діючу систему якості та які функції необхідно виконувати для забезпечення необхідної якості продукції, потім затвердити потрібні нормативні документи в товаристві для впровадження даної системи.

Під час впровадження діючої системи управління якістю послуг в товаристві слід враховувати кожен етап виробничих процесів та функції управління, перераховані в циклі якості: політику та планування з питань якості послуг, організацію праці, навчання працівників, їх мотивацію, контроль якості послуг, впровадження заходів щодо прийняття ефективних рішень у виробництві, вплив зовнішнього середовища.

Слід зазначити, що для кожної функції даної системи доцільно зазначити ті структурні підрозділи, що виконуватимуть кожну з функцій на конкретному етапі виробництва.



Рисунок 3.1- Функціональна система управління якістю послуг

Джерело: запропоновано автором

Після того, як буде зазначено склад структурних підрозділів, їх взаємозв'язок, функції кожного з підрозділів у системі якості, потім необхідно затвердити в товаристві нормативну та методичну документацію системи якості послуг. Вирішивши, хто і за що відповідальний в системі якості, слід зафіксувати, якими методами це буде здійснюватися та яку оформляти документацію.

3.2 Шляхи вдосконалення якості надання будівельних послуг

У зв'язку з глобалізацією ринку будівельних послуг гостро постає необхідність впровадження таких систем управління якістю послуг

підприємств і організацій, які б підвищували конкурентоспроможність вітчизняної продукції. Важливе місце в ефективних системах управління таких підприємств відповідно до досліджень вітчизняних та зарубіжних вчених, має належати системі управління якості (СУЯ), що базується на засадах TQM (Total Quality Management).

Існування сертифікованої відповідно до вимог стандарту ISO 9000 (чи іншого стандарту залежно від специфіки галузі) СУЯ забезпечує підприємству стабільність та набір можливостей для існування на ринку в сучасних умовах. Стандарти є незмінними, хоча також можуть певним чином вдосконалюватися та змінюватися згідно до змін конкурентоспроможної якості послуг (Бондаренко С.М., 2017).

Тому, щоб утриматися на ринку, підприємства мають приводити у відповідність до вимог чинних стандартів, і в цьому дуже допомагає робота за принципами TQM. Ті організації, які постійно покращують якість, досягли лідерства на ринку. Ці підприємства, зазвичай, отримують національні чи міжнародні винагороди або премії за якість. Для інших підприємств передовий досвід лідерів є зразком, а критерії до досконалості, що покладені в основі винагород, стимулюють підприємства проводити самооцінку для вдосконалення СУЯ.

Критерії присудження також можуть час від часу змінюватися. Крім того, розробники кожної слідуючої винагороди можуть враховувати досвід попередників у цій сфері. Концепція TQM є динамічною, на відміну від стандартів. Розвивається завдяки найвищим досягненням науки і практики в галузі менеджменту якості та загального менеджменту. У розвитку TQM можна виділити три основні етапи, останній з яких триває. На нашу думку, компанії, які тривалий час обіймають лідерські позиції (часто отримуючи різні премії за якість або нагороди, особливо міжнародні), повинні розглянути концепцію TQM.

Концепція TQM і концепція діючих стандартів серії ISO 9000 доповнюють одна одну. Хоча, якщо стандарти ISO більш призначені для регулювання відносин між виробником і споживачем, то концепція TQM призначена лише для

внутрішніх потреб виробника. Концепція стандартів ISO дає відповідь на запитання, що потрібно зробити для забезпечення якості, в той час як концепція TQM - як це можна зробити.

Стратегія якості на підприємстві має включати постійну і особисту участь керівництва вищого рівня (керівника підприємства) у всіх питаннях, що стосуються якості. Це є однією з важливих та обов'язкових умов ефективного впровадження TQM та гарантією успішної роботи підприємств та організацій в сфері забезпечення якості послуг.

Якщо керівник підприємства не усвідомлює необхідність впровадження TQM для перемоги в боротьбі за споживача на ринку, тоді як свідчить світова практика, ця боротьба за якість буде лише гаслом підприємства. Менеджер повинен включити питання якості в головну мету і місію підприємства, а також підтримувати цей напрямок необхідним фінансуванням, моральним стимулюванням та забезпеченням необхідними управлінськими ресурсами. Керівник також повинен брати активну участь у вдосконаленні процесу. Якщо керівництво не відображає цю активну участь конкретними діями, що доводять, що якість така ж важлива, як, наприклад, вартість або термін доставки надання послуги, інші члени команди на підприємстві також не будуть вважати якість одним із ключових критеріїв щодо оцінки своєї роботи керівництвом, і їх увага до питання якості буде належного рівня.

Вважаємо, що реалізація даних стратегій забезпечить товариству отримати певні конкурентні переваги, і це в свою чергу сприятиме стабільному розвитку товариства за рахунок його високої конкурентоспроможності на базі ефективно діючої системи управління якістю.

3.3 Оцінка економічної ефективності впровадження системи управління якістю

Оцінка ефективності впровадження та сертифікації системи управління якістю є складним у практичному плані завданням так як дуже

часто виникатимуть ситуації, коли досить важко з'ясувати вплив функціонування системи управління якістю на економічні показники діяльності підприємства, сертифікованого відповідно до вимог міжнародного стандарту. У зв'язку з цим необхідні такі спеціальні процедури, щоб з високою точністю встановити вплив системи управління якістю на відповідні результати діяльності підприємства.

Слід зазначити, що цей підхід є початковим етапом визначення ефективності створення, використання і сертифікації систем менеджменту якості у відповідності до чинних міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Алгоритм оцінки ефективності впровадження, сертифікації і функціонування в товаристві системи менеджменту якості представлено нами нарисунку 3.1.



Рисунок 3.1 – Алгоритм визначення ефективності функціонування в товаристві системи менеджменту якості

Джерело: запропоновано автором

У загальному вигляді економічний ефект від впровадження та сертифікації системи управління якістю є різницею між додатковими економічними результатами (вигодами) та витратами на впровадження та сертифікацію. Економічні результати впровадження системи управління якістю показують додатковий прибуток підприємства.

Першим кроком в оцінці ефективності сертифікації менеджменту якості є порівняння обсягів прибутку до і після сертифікації за роками. У випадку, якщо після сертифікації системи прибуток підприємства суттєво не зріс, а може навіть знизився, то відразу може виникнути питання про доцільність впровадження та сертифікації системи управління якістю підприємства відповідно до стандартів ISO 9000.

Таблиця 3.1 - Можливі шляхи збільшення кількості послуг, що надаються за допомогою сертифікації системи управління якістю

| Основні напрямки збільшення обсягів реалізації | Можливості підприємства при | |
|--|---|--|
| | відсутності сертифікату | наявності сертифікату |
| Участь в тендерах | неможливість участі в тендері | загальна вартість контракту за тендером ($\Delta Q_{тен}$) |
| Додаткові замовники | неможливо було приймати участь в переговорах з замовником | вартість контрактів додаткових замовників ($\Delta Q_{дз}$) |
| Додаткові замовлення попередніх замовників | присутність деякої недовіри до продукції підприємства | вартість додаткових замовлень попередніх замовлень ($\Delta Q_з$) |
| Збільшення експорту за рахунок подолання митних обмежень | обмеження на ввіз в країну | вартість контрактів на поставку в закордонні країни (ΔQ_e) |

Джерело: побудовано автором

Вплив впровадження на підприємстві сертифікованої системи менеджменту якості на зміну кількості реалізації продукції можна оцінити за двома підходами:

- визначити загальну вартість додаткових договорів, укладених внаслідок того, що підприємство має сертифікат на систему управління якістю, і не могло укласти без цього сертифікату;

- на основі суб'єктивної оцінки окремих факторів, що змінилися після впровадження та сертифікації системи.

З метою формулювання конкретних висновки стосовно ефективності впровадження системи якості, слід здійснити детальний аналіз тих факторів, що змінилися та були виявлені під час її функціонування на підприємстві. Суб'єктивна оцінка нарощення обсягів наданих послуг ґрунтується на аналізі таких факторів: зміни задоволеності споживачів послуг, покращення іміджу та ділової репутації підприємства, підвищення конкурентоспроможності послуг та в цілому підприємства.

У цьому випадку слід чітко встановити, на скільки відбулося підвищення обсягів наданих послуг в результаті покращення ділової репутації підприємства та рівня задоволеності споживачів. Наприклад, до моменту впровадження системи управління якістю в товаристві, воно надавало послуги певної якості.

Якщо після впровадження системи товариство зосереджується на зміні якості послуг, тобто на покращенні її якості, це призводить до підвищення задоволеності споживачів і, як наслідок, збільшення обсягів наданих послуг. Проте, з іншого боку, товариство могло б покращувати якість послуг і не впроваджуючи систему якості.

Тобто дане питання слід розглядати так: впровадження системи якості буде створювати більш сприятливі умови для аналізу потреб споживачів і покращення якості послуг відповідно до запитів споживачів. На практиці може виникнути ситуація, коли підприємство вже після впровадження системи якості не приділяє належної уваги задоволенню потреб споживачів і підвищенню якості послуг. Тобто можна оцінити збільшення обсягів послуг за рахунок підвищення рівня задоволення потреб споживачів у разі підвищення якості продукції.

Аналіз збільшення прибутку через підвищення ціни на послуги (Псер). Частково вплив цього фактору автоматично буде враховуватися під час аналізу збільшення обсягів послуг за рахунок укладення додаткових

договорів.

Аналіз факторів, що будуть впливати на зменшення витрат на послуги ($Z_{сер}$). У цьому випадку відбувається зменшення собівартості за рахунок збільшення обсягів наданих послуг. Проте з іншого боку, підвищення якості виконання процесів на підприємстві буде сприяти підвищенню продуктивності праці та до зменшення різних видів втрат від невідповідностей, наприклад від браку. А це буде сприяти здешевленню послуг.

Отже, аналіз цих факторів покаже величину зростання прибутку за рахунок функціонування сертифікованої системи якості.

Оцінку ефективності впровадження і сертифікації систем менеджменту якості ($E_{сер}$) пропонується нами здійснювати за наступною формулою (методика П.Я. Бібіка, 2003):

$$E_{сер} = \sum_t^T (\Delta\P_{сер_t} - N_{\Delta t}) \times (1 + E)^{t_p - t} - \sum_1^{T_{сер}} K_{сер_t} \times (1 + E)^{t_p - t}, \quad (3.1)$$

де $\Delta\P_{сер_t}$ – приріст прибутку, зумовлений впровадженням і сертифікацією системи менеджменту якості у відповідності зі стандартами ІСО серії 9000, у році t , грн.;

$N_{\Delta t}$ – величина податку з додаткового прибутку, в році t , грн.;

$K_{сер_t}$ – сумарні витрати на створення, впровадження і сертифікацію системи менеджменту якості за стандартами ІСО серії 9000, у році t , грн.;

$T_{сер}$ – період створення, впровадження і сертифікації системи менеджменту якості, рік.;

T – період дії сертифікованої системи менеджменту якості, рік; E – норма дисконтування;

t_p – рік, до якого приводяться різночасні витрати і результати;

t – рік, витрати і результати якого приводять до розрахункового.

Нами здійснено розрахунок ефективності впровадження системи менеджменту якості ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" формулою 3.1.

Таблиця 3.2 - Розрахунок ефективності впровадження системи менеджменту якості за стандартом ISO ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД"

| Показник | Період впровадження системи менеджменту якості | | | | |
|--|--|---------|---------|---------|---------|
| | 2025 р. | 2026 р. | 2027 р. | 2028 р. | 2029 р. |
| Приблизні суми витрат на впровадження та сертифікацію, тис.грн. | 420 | 170 | - | - | - |
| Приріст прибутку за рахунок отримання тендеру, збільшення споживачів в Україні та країнах СНД, тис. грн. | - | 93,8 | 1646,3 | 2294,5 | 2736,1 |
| Приріст прибутку за рахунок збільшення ціни на продукцію, тис. грн. | - | 11,8 | 154,1 | 137,7 | 144,8 |
| Приріст прибутку за рахунок зменшення питомих витрат, тис. грн. | - | 24,1 | 373,8 | 390,6 | 426,6 |
| Загальний приріст прибутку, тис. грн. | - | 129,7 | 2174,2 | 2822,8 | 3307,5 |

Джерело: розраховано автором

Відповідно до оцінок спеціалістів було визначено приблизний приріст прибутку товариства при отриманні тендеру, збільшенні кількості споживачів, за рахунок підвищення ціни на послуги, а також за рахунок зниження питомих витрат протягом терміну п'яти років. При розрахунку використовувалася норма дисконтування 20%. Результати розрахунку дозволяють нам зробити висновок, що в цілому від впровадження та сертифікації системи менеджменту якості ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" дозволить підприємству отримати економічний ефект у розмірі 2818,0 тис. грн.

$$\begin{aligned} & \text{Ефект від впровадження системи менеджменту якості=} \\ & = \left[(129,7 - 32,425) \cdot (1 + 0,2)^{1-2} + (2174,2 - 543,26) \cdot (1 + 0,2)^{1-3} + (2822,8 - 705,84) \cdot (1 + 0,2)^{1-4} + \right. \\ & \left. + (3307,5 - 826,25) \cdot (1 + 0,2)^{1-5} \right] - \left[420 \cdot (1 + 0,2)^{1-1} + 170 \cdot (1 + 0,2)^{1-2} \right] = 3379,72 - 561,7 = \\ & 2818,02 \text{ тис.грн.} \end{aligned}$$

Функціонування системи менеджменту якості, крім економічного ефекту, може забезпечити також екологічний та соціальний ефекти. Хоча, у

кількісному вираженні дані види ефекту розрахувати досить складно, проте можливо, хоча, отримані результати можуть носити більш суб'єктивний характер.

Отже, оцінка та аналіз ефективності впровадження та сертифікації системи менеджменту якості в ТОВ БК «СУМИСЛАВБУД» дасть можливість з'ясувати чи є ефективним впровадження системи якості в товаристві, виявити недоліки в його роботі, і це, в свою чергу, дозволить запропонувати шляхи для покращення та вдосконалення не лише системи, але й процесів, які протікають в товаристві.

ВИСНОВКИ

В кваліфікаційні роботі наголошується, що якість є показником задоволеності споживача, а послуга високої якості – це послуга, яка відповідає його потребам. Управління якістю послуг будівельного підприємства є однією з найважливіших складових загального механізму діяльності організації. Оцінка якості послуг у системі управління будівельним підприємством є складним, важкорегульованим, але важливим елементом, який може допомогти зберегти конкурентоспроможність установи на ринку будівельних послуг.

Досліджено, що система управління якістю надання послуг в ТОВ БК "СУМИСЛАВБУД" включає: дотримання правил і вимог державних стандартів, а також інших нормативних документів; встановлення стандартів діяльності компанії (відбір персоналу, управління постачальниками, контроль дисциплінарної політики тощо).

Аналіз політики підприємства щодо якості продукції показав, що, керуючись принципами клієнтоорієнтованості та розуміючи важливість завоювання довіри та поваги, а також підтримки позитивного іміджу підприємства, керівництво підприємства намагається надавати послуги на такому якісному рівні, який повністю відповідає діючим стандартам, нормам, правилам і спрямований на реалізацію основного завдання – постійне підвищення задоволеності споживачів.

У роботі проведено розрахунок ефективності впровадження системи менеджменту якості ТОВ БК «СУМИСЛАВБУД» за методикою П.Я. Бібіка. За оцінками експертів, орієнтовний приріст прибутку встановлено за рахунок придбання пропозиції, збільшення споживачів, за рахунок підвищення ціни на послуги та зменшення питомих витрат протягом п'яти років. Результати розрахунку дозволяють зробити висновок, що в цілому впровадження системи управління якістю дозволить підприємству отримати ефекту розмірі 2818,0 тис. грн. за рік.

Список використаних джерел

1. Вакуленко, А.В. (2006). Управління якістю. К.: КНЕУ.
2. ДСТУ ISO 9001-2015. Міждержавний стандарт. Системи менеджменту якості. Вимоги. (2015).
3. ДСТУ ISO 9000-2008. Система менеджменту якості. Основні положення і словник. (2015).
4. Гольцев, Д.Г. (2019). Сутність та маркетинговий підхід до поняття "якість" у системі управління якість. Актуальні проблеми економіки. 2009. 3. 79-88.
5. Світкін, М.З. (2018). Процесний підхід при впровадженні системи менеджменту якості в організації. Стандарти і якість. 3. 74 – 77.
6. Момот, О. І. (2007). Менеджмент якості та елементи системи якості. Київ : Центр учбової літератури.
7. Чемерис, Ю.В. (2020). Основні фактори формування якості послуг. Формування ринкових відносин в Україні. 12. 31-34.
8. Шаповал, М. І. (2007) Менеджмент якості. Київ: Знання.
9. Шершньова, З.Є., Оборська, С.В., Ратушний, Ю.М. (2011) Стратегічне управління. К.: КНЕУ.
10. Шинкаренко, В.А. (2016). Процес мотивації якості на підприємстві. Україна: аспекти праці. 1. 36-42.
11. Галлеєв, В.І. (2010). Управління якістю: проблеми, перспективи: В.: Вільямс.
12. Мішин, В. М. (2008). Управління якістю. К.: Центр учбової літератури.
13. Лагутін, Г.В. (2021). (Ред), Алгоритм оцінки ефективності корпоратизації будівельних організацій у фінансово-будівельні групи. Зб. наук. праць Придніпровської державної академії будівництва і архітектури «Теоретичні основи будівництва». Дніпропетровськ: ПДАБА. 7(2)., 32-39.
14. Пономарьов, С. В., Міщенко, С.В., Білобрагін, В.Я. (2016)

Управління якістю продукції. Інструменти і методи менеджменту якості: К.: Стандарти та якість.

15. Русавська, В. (2018). Категорія «якість» у контексті функціонування будівельних підприємств. Менеджмент та інновації. 2. 12-22.

16. Дворецька І. Перевага впровадження системи управління якістю ISO 9001:2015. (2017). (Ред), Збірник тез X Всеукраїнської студентської науково-технічної конференції «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання». Т.:ТНТУ. 18, 120-130.

17. Національний стандарт № 1 «Загальні засади оцінки майна і майнових прав» (2003).

18. Гопа, Р. Управління якістю продукції як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства (2019). (Ред), Матеріали II Міжнародної студентської науково-технічної конференції «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання». Т.: ТНТУ. 11 (3). 11-12.

19. Коробій, Г. (2023). (Ред), Впровадження систем управління якістю в будівельних компаніях . Збірник тез III Всеукраїнської студентської науково-технічної конференції «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання». Т.:ТНТУ. 1. 16.

20. Ширяєва, Н.Ю. (Ред). (2020). Менеджмент якості виробничо-господарської діяльності підприємств будівельної галузі. Тези доповідей 76-ї науково-технічної конференції професорсько-викладацького складу академії. Одеса: Одеська державна академія будівництва та архітектури, 22(2), 78.

21. Бушуев, С.Д., Бушуева, Н.С. (2013) Управление проектами. Основы профессиональных знаний и система оценки компетентности проектных менеджеров. К.: ІРІДІУМ.

22. Тугай, О.А. (2020). (Ред), Новітні інформаційно-аналітичні моделі управління підготовкою будівництва на засадах девелопменту. Збірник наукових праць «Управління розвитком складних систем», 1(3). 39-42.

23. Белко, І.А. (2022). Управління якістю продукції в системі стратегічного управління підприємством. Вісник Одеського національного

університету. Серія: Економіка. 21. 69–73.

24. Валявський, С.М. (2019). Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС. Ефективна економіка. 11. 43-51.

25. Войнаренко, М.П., Богатчик, Л.А., Скоробогата, Л.В., (2020). Стратегізація адаптивної системи управління якістю продукції в механізмі забезпечення національної безпеки кластерних систем: монографія. Хмельницький: ХНУ.

26. Коба, О.В. (2022). (Ред.), Ризики і загрози економічної безпеки будівельної галузі України в умовах воєнного стану. The 4 th International scientific and practical conference “Eurasian scientific discussions”. Barca Academy Publishing, Barcelona, Spain, 4, 23-24.

27. Фамілярський, О.О. (2022). Система управління якістю продукції на підприємстві в умовах динамічного бізнес-середовища. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність». Поліський національний університет. Житомир.

28. Петрова, О.І., Трибрат, Р.О., Каницька, І.В. (2023). Управління якістю та безпечністю продукції. Курс лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти ОПП «Харчові технології» спеціальності 181 «Харчові технології» денної форми здобуття вищої освіти. Миколаїв: Миколаївський національний аграрний університет.

29. Бондаренко, С.М. (2017). Використання концепції загального управління якістю (TQM). Державне управління: удосконалення та розвиток. 2, 23-28.

30. Бібік, П.Я. (2003). Економічні аспекти сертифікації продукції та систем управління якістю за міжнародними стандартами [дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук] Харківський держ. економічний ун-т. Х.