

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, економіки та природничо-технологічної освіти
Кафедра документальних комунікацій та менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»**

**на тему: «Управління якістю комунально-господарських послуг
(за матеріалами Городницького виробничого підприємства
житлово-комунального господарства, с. Городниця
Житомирської області)»**

Виконала: здобувачка першого
(бакалаврського) рівня вищої освіти
4 курсу групи МО-4
заочної форми навчання
Буднік Аліна Борисівна

Керівник: кандидат
економічних наук, доцент кафедри
документальних комунікацій та
менеджменту
Поліщук Олена Юріївна

Зміст

Вступ.....	3
1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КОМУНАЛЬНО-ГОСПОДАРСЬКИХ ПОСЛУГ.....	6
1.1 Сутність та економічний зміст якості комунально-господарських послуг .	6
1.2. Особливості функціонування підприємств житлово-комунального господарства	11
1.3 Система показників та критерії оцінювання якості комунально-господарських послуг	16
1.4 Сучасні підходи та методи управління якістю послуг на підприємствах ЖКГ	20
2 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КОМУНАЛЬНО-ГОСПОДАРСЬКИХ ПОСЛУГ ГОРОДНИЦЬКОГО ВПЖКГ	26
2.1 Загальна характеристика Городницького ВПЖКГ	26
2.2 Аналіз фінансових результатів та фінансового стану Городницького ВПЖКГ	31
2.3. Оцінка рівня якості комунально-господарських послуг з благоустрою території, що надаються Городницьким ВПЖКГ	42
2.4. Аналіз системи управління якістю послуг у Городницькому ВПЖКГ	45
2.5 Пропозиції щодо удосконалення управління якістю послуг Городницького ВПЖКГ	49
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	53
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	56

Анотація

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти управління якістю комунально-господарських послуг на прикладі Городницького виробничого підприємства житлово-комунального господарства. Визначено сутність та економічний зміст житлово-комунальних послуг, охарактеризовано сучасні підходи до управління якістю послуг у сфері ЖКГ та особливості функціонування комунальних підприємств в сучасних умовах.

У роботі проведено аналіз організаційної структури, фінансово-економічного стану та системи управління якістю послуг Городницького ВПЖКГ. Досліджено показники фінансових результатів, рентабельності, структури активів і фінансових ресурсів підприємства. Проведено оцінку якості послуг благоустрою території за методикою SERVQUAL, що дозволило визначити рівень задоволеності споживачів та виявити основні проблеми у сфері надання комунально-господарських послуг.

За результатами дослідження встановлено, що основними недоліками діяльності підприємства є високий рівень зношеності техніки та обладнання, недостатня цифровізація управлінських процесів, низький рівень оперативності реагування на звернення населення та недостатня системність контролю якості послуг.

У кваліфікаційній роботі розроблено практичні рекомендації щодо удосконалення системи управління якістю послуг Городницького ВПЖКГ, зокрема модернізації матеріально-технічної бази, впровадження цифрових інструментів управління, створення чат-бота для прийому звернень мешканців, підвищення рівня інформування населення та посилення контролю за виконанням робіт.

Ключові слова: житлово-комунальні послуги, управління якістю, підприємства ЖКГ, SERVQUAL, благоустрій території, комунальне підприємство, цифровізація, якість послуг.