

## ЕТАПИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

*Запропоновано основні етапи впровадження системи управління якістю послуг на підприємствах житлово-комунального господарства*

**Ключові слова:** управління на підприємствах житлово-комунального господарства

**Постановка проблеми.** Успішне та ефективне функціонування підприємств житлово-комунального господарства в ринкових умовах неможливе без підвищення ефективності та якості їх послуг, тобто без успішного функціонування системи управління якістю.

Виконання поставлених завдань досягається шляхом:

- постійного вдосконалення системи управління якістю послуг;
- формування та використання пакета інформаційних матеріалів про вимоги споживачів, вивчення ринкового попиту, стану справ на конкуруючих підприємствах;
- співпраці з постачальниками якісної продукції;
- створення умов високопродуктивної праці, виявлення особистих здібностей та ініціативи кожного працівника підприємства.

**Мета дослідження.** Дослідити та визначити основні етапи впровадження системи управління якістю на підприємствах житлово-комунального господарства України.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Вагомий вклад у розробку теорії ефективного удосконалення управління якістю внесли зарубіжні вчені: У. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум. Питання вдосконалення управління якістю стало об'єктом аналізу в працях відомих українських вчених: І. Алексеєва, Л. Басовського, П. Калити, Ю. Койфмана, Д. Коршунова, О. Мишко, В. Момота, Н. Розової, М. Шаповала. Проте дана тема залишається відкритою і потребує більш детального вивчення і теоретичного узагальнення, оскільки недостатньо уваги приділяється всебічному, структурованому, науково об'єднаному аналізу проблем пов'язаним із сучасним станом управління якістю.

Розробка та впровадження системи управління якістю на підприємствах житлово-комунального господарства повинна проводитись поетапно. Слід зазначити, що науковці виділяють різну кількість етапів впровадження системи управління якістю на підприємствах [5; 6]. Зокрема, Ліпич Л.Г. та Тимчак Н.В. виділяють десять етапів створення та впровадження системи управління якістю на підприємствах, в той час як Павлов В.І. та Мишко О.В. виділяють лише шість.

Слід зазначити, особливості функціонування кожного підприємства потребують індивідуального підходу до впровадження системи управління якістю продукції, тому пропонуємо такі основні етапи впровадження системи управління якістю послуг, які можуть бути використані на більшості підприємств ЖКГ:

1. Організаційний етап. На даному етапі створюються умови для розробки ефективної системи управління якістю, визначається робоча група з числа працівників підприємства, яка безпосередньо працюватиме на впровадженні системи. Основна мета цього етапу полягає в створенні початкових умов для розробки ефективної системи управління якістю. На даному етапі здійснюються такі заходи:

- призначення відповідального представника вищого керівництва (один із заступників директора, головний інженер) з питань впровадження системи управління якістю із наданням йому відповідних повноважень;
- формування та створення робочої групи з розробки та впровадження системи управління якістю. З метою ефективної роботи робочої групи до неї включають керівників всіх підрозділів (відділів) підприємства. При відсутності на підприємстві підрозділів, відповідні обов'язки членів робочої групи можуть бути покладені на інші структурні одиниці;
- вивчення стандартів серії ISO 9000 версії 2000 р. шляхом:

1) самостійного опрацювання стандартів відповідальним працівником вищого керівництва та членами робочої групи;

2) навчання, що повинні проводитись кваліфікованими консультантами;

3) консультації стосовно окремих питань (консультативний пункт);

– доведення до працівників підприємства інформації про рішення щодо впровадження системи управління якістю, мети та очікуваних результатів від її реалізації. Даний пункт повинен проводитись на загальних зборах, з метою доведення даної інформації кожному працівнику.

2. Аналіз стану підприємства щодо управління якістю та встановлення обсягу робіт. Будь-яке підприємство має загально сформовану систему управління, в тому числі й систему управління якістю. На даному етапі проводиться аналіз існуючих елементів системи та проводиться їх порівняння із встановленими вимогами. Оптимальним варіантом є доопрацювання існуючої системи відповідно до вимог ISO 9001. У цьому випадку нові елементи органічно вживлюються у вже існуючу структуру, що значно знижує витрати ресурсів на розробку і впровадження.

Для забезпечення еволюційного підходу необхідно попередньо проводити оцінку стану підприємства щодо управління якістю і здійснити її порівняння з вимогами стандарту. Різниця між вимогами і фактичним станом буде являти собою обсяг наступних робіт і стане основою для їх планування в процесах розробки системи. Для зручності порівняння фактичного стану підприємства з вимогами стандарту наявну систему слід задокументувати у вигляді, сумісному з побудовою, змістом та визначенням стандартів серії ISO 9000. Безумовно, порівнянню підлягають величини лише одного масштабу.

На даному етапі впровадження СУЯ на підприємстві оцінювання існуючого стану управління якістю передбачає:

– аналіз основних показників діяльності підприємства щодо якості послуг (обсяги надання, якість, конкурентоспроможність, виникнення рекламаций споживачів, витрати на надання послуг);

– аналіз реалізації функцій з управління якістю структурними підрозділами підприємства (взаємодія підрозділів, ефективність прямих та зворотних зв'язків, участь персоналу в управлінні якістю послуг);

– забезпеченість підприємства нормативно-методичною документацією (відповідність наявної на підприємстві документації ринковим умовам управління якістю послуг, зокрема стандартам ISO серії 9000, визначення переліку документів, які необхідно змінити або доповнити).

Планування вступного моніторингу. Ефективним засобом для оцінки підприємства виступає моніторинг. Взагалі моніторинг здійснюється за так званим "горизонтальним" або "вертикальним" планом.

Так, "вертикальний" моніторинг передбачає перевірку дотримання конкретної вимоги стандарту у тих підрозділах підприємства, якої ця вимога стосується. "Горизонтальний" аудит передбачає перевірку конкретного підрозділу підприємства по дотриманню тих вимог стандарту, які стосуються цього підрозділу. Так, в цьому випадку, в основу планування покладено наявну структуру та існуючий розподіл обов'язків і відповідальності на підприємстві.

Документування наявної структури підприємства. В якості виконавців виступають головний консультант, відповідальний представник вищого керівництва. До джерел інформації слід віднести штатний розклад, також результати опитування працівників окремих

підрозділів. Позначення документів системи управління якістю здійснюється за допомогою набору літер та цифр відповідної послідовності.

Одночасно із складанням структурної схеми встановлюється існуючий розподіл обов'язків та відповідальності між структурними одиницями підприємства. Такі дані необхідно сформулювати для кожної структурної одиниці, що входять до структурної схеми.

Структурна схема підприємства передбачає визначення підпорядкованості (адміністративної підлеглості). При цьому суттєвим моментом є наявність у схемі всіх структурних одиниць (підрозділи, групи, сектори тощо) та відомості про їх керівників (назви посади). Корисною може бути інформація про кількість працівників та їх розташування на підприємстві.

Документування наявного розподілу обов'язків та відповідальності. На перший погляд здається, що існуючий розподіл обов'язків та відповідальності можна легко встановити шляхом аналізу документів, наведених як джерела інформації.

Однак на практиці фактичні обов'язки відрізняються від наведених в посадових інструкціях. Відомо, що фактично вони розробляються на основі типових формальних, без врахування особливостей та їх актуалізації. Тому оптимальним варіантом для встановлення існуючого розподілу є опитування (анкетування) керівників структурних підрозділів.

Одночасно з анкетуванням керівників структурних підрозділів, яке є поіменним, доцільно провести анкетування працівників щодо їх задоволеності від своєї роботи на підприємстві. На відміну від першого, для забезпечення об'єктивності, воно повинно бути таємним. Ця інформація буде корисна також і в подальшому при розробці системи якості. Таким чином, забезпечується реалізація принципу про необхідність залучення працівників в процеси розробки систем управління якістю.

Підготовка робочих документів вступного моніторингу. Для його проведення за кожним підрозділом підприємства закріплюється кваліфікований в цьому напрямку працівник підприємства та представник консультанта. Необхідно враховувати вимоги незалежності та неупередженості (неможливо перевіряти свою роботу та роботу свого керівника). Закріплення проводять відповідальний представник вищого керівництва та головний консультант і документують його за відповідною формою.

Одночасно з формуванням графіка підготовки документів, доцільно провести навчання, яке включає:

- доведення вимог стандартів щодо проведення моніторингу;
- ознайомлення із метою та загальними принципами проведення моніторингу, типами питань, що використовуються при моніторингу;
- ознайомлення з конкретними прикладами розроблення опитувальних листів.

Важливою складовою моніторингу є розробка опитувальних чек-листів. При їх формуванні, крім загальних вимог до проведення моніторингу, необхідно врахувати як їх „оціночний” характер, так і наступну перебудову існуючої системи управління у вигляді мережі процесів.

Опитувальний лист розробляється на кожний обов'язок та функцію діяльності занесених в анкети існуючого розподілу. Контрольні питання повинні забезпечити представлення цього обов'язку у вигляді процесу, відповідно надавати інформацію щодо

- а) мети або завдання процесу;
- б) входу процесу :
  - що подається на вхід (матеріали, інформація або інше),
  - з яким іншим підрозділом або з яким процесом пов'язаний вхід,
  - чи встановлені вимоги до подаваного на вхід,
  - якщо вимоги встановлено, то як здійснюється контроль;
- в) використання ресурсів:
  - які ресурси використовуються,
  - чи встановлені вимоги до ресурсів та чи дотримуються вони,
  - як та ким здійснюється управління ресурсами, що використовуються;
- г) виходу процесу :
  - що створюється в результаті процесу,
  - на який інший підрозділ або процес подається результат,

- чи встановлені вимоги до результату,
- якщо вимоги встановлено, то як здійснюється контроль;
- д) інформації по якості (протоколи якості), яка створюється або використовується у процесі;
- е) управління процесом :
  - чим регламентовані вимоги до процесу та його параметрів,
  - як здійснюється управління процесом щодо його результативності та ефективності.

Проведення вступного моніторингу.

Моніторинг підрозділів. Моніторинг підрозділів проводиться призначеними виконавцями у терміни згідно графіку. Заповнені за результатами спостережень опитувальні анкети подаються на розгляд відповідальному представнику вищого керівництва та головному консультанту для ознайомлення. При цьому з'ясовується повнота інформації і можливість її використання для перебудови мережі існуючих процесів. Неадекватна до вимог моніторингу інформація повертається на доопрацювання.

У випадках, коли діяльність підрозділу складається із багатьох операцій („складний” процес), при їх моніторингу доцільно скласти блок-схему такого процесу із застосуванням умовних позначень і коротких пояснень щодо суті операцій, виконавців тощо.

Обробка і представлення результатів вступного моніторингу. Реєстр існуючих процесів складається у формі відповідної таблиці із наданням в ній наступної інформації: назва процесу; підрозділ підприємства, що здійснює процес; зв'язки з іншими підприємствами при вході; зв'язки з іншими підприємствами при виході; зв'язки з іншими процесами за ресурсами. Відомості про зв'язки з іншими процесами надаються шляхом зазначення їх порядкових номерів.

Розроблений за результатами вступного моніторингу реєстр процесів є фактичним станом існуючої системи управління. На даному етапі проводиться порівняння з вимогами і встановлюється обсяг робіт з розробки системи.

З урахуванням обсягу робіт, складу виконавців та термінів виконання можемо вийти на план розробки системи управління якістю.

Встановлення обсягу робіт з розробки системи управління якістю. Роботи з розробки системи управління якістю повинні охопити :

- розробку процесів (діяльності);
- доопрацювання процесів, що вже виконуються підприємством, але які за окремими характеристиками не відповідають вимогам.

План розробки умовно поділяється на дві частини: перелік робіт; виконавці та терміни. Одна частина переліку робіт групується за формою, аналогічною формі реєстру існуючих процесів.

Встановлення виконавців та термінів виконання. При визначенні виконавців з розробки нових процесів або доопрацювання існуючих процесів враховується наступне:

- розробку процесів слід доручати безпосередньо виконавцям даного процесу або їх керівнику. Навіть найдосвідченіший консультант не може знати всіх особливостей діяльності підприємства;
  - при розробці процесу необхідно врахувати вимоги всіх зацікавлених сторін, тобто потреби підрозділів підприємства, що здійснюють суміжні процеси, пов'язані з процесом, що розробляється (забезпечення взаємозв'язку);
  - проекти розроблених процесів підлягають затвердженню представником вищого керівництва відповідно до напрямків діяльності підприємства.
- Технічні завдання на розробку процесів (документів) системи управління якістю. Технічні завдання на розробку процесів (документів) повинні затверджуватись представником вищого керівництва підприємства за напрямками діяльності і передаватись виконавцям розробки процесу; документи-технічні завдання повинні містити інформацію щодо:
- мети створюваного процесу (документу);
  - хто буде виконувати цей процес (здійснювати діяльність);
  - перелік документів і вимог, які необхідно врахувати при розробці процесу (документу);
  - опису входу (що подається на вхід і звідки здійснюється подача);
  - опису виходу (що утворюється в результаті діяльності та куди воно подається);

- переліку можливих ресурсів та джерел їх надходження;
- складу виконавців розробки процесу (документу);
- термінів виконання розробки;
- хто буде здійснювати контроль результативності процесу, оцінювати його ефективність та здійснювати (ініціювати) покращення;
- які протоколи, як мінімум, необхідно створювати;
- з ким треба узгоджувати процес при вході, виході та по забезпеченню ресурсами;
- хто затверджує процес.

Затверджені технічні завдання передаються виконавцям розробки. За необхідності їм додатково можуть бути передані узагальнені матеріали таємного анкетування задоволеності персоналу.

Контроль за дотриманням встановлених термінів розробки здійснює відповідальний представник вищого керівництва, а у випадку великих підприємств – посадові особи підприємства, уповноважені на затвердження процесів.

При необхідності доопрацювання вже існуючих процесів зміст завдання може бути скорочений відповідно до необхідних об'ємів.

3. Проведення навчання для працівників підприємства. На нашу думку, функціонування системи управління якістю вимагає наявності, використання та актуалізації щонайменше таких документів: політика у сфері якості; цілі у сфері якості; програми якості; настанова з якості; методики; протоколи; нормативні документи та нормативно-правові акти щодо послуг, що надаються, та вимог до підприємства; документи управлінської діяльності підприємства.

Документи повинні бути виконані в електронній формі. Однак при цьому повинні бути прийняті попереджувачі заходи проти несанкціонованого внесення в них змін, тобто передбачається відповідне програмне забезпечення.

Політика у сфері якості – це загальні наміри та спрямованість організації (підприємства), пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом. Політика повинна враховувати потреби та очікування споживача, економіко-територіальні можливості підприємства та постачальника, базові принципи побудови системи управління якістю.

Політика у сфері якості повинна бути доступною, прозорою та реальною. Кожен працівник має чітко уявляти своє місце у реалізації сформульованої політики і, відповідно, забезпечувати поступовий розвиток підприємства. Дії виконавців повинні обов'язково співпадати з їх намірами. На основі політики якості встановлюються вимірні (конкретні) цілі у сфері якості, досягнення яких було б можливо контролювати.

Так, політика у сфері якості повинна бути спрямована на:

- досягнення і підтримку високого рівня надання послуг з управління якістю;
- максимальне задоволення потреб споживачів і прагнення до перевищення результатів їх очікувань.

До основних принципів політики у сфері якості відносять:

- знання, підтримка та повсякденна реалізація положень політики у сфері якості, що є обов'язковими для кожного працівника;
- визначення напрямів ділової політики, політики у сфері якості, системи управління якістю з прийняттям у разі необхідності заходів щодо коригування і вдосконалення;
- стійка гарантія своєчасності, об'єктивності та достовірності наданих послуг.

Цілі у сфері якості. Співвідношення між політикою і цілями тотожне співвідношенню між такими поняттями, як стратегія і тактика. Цілі у сфері якості мають локальний характер і повинні бути конкретизованими. Сукупність реалізованих локальних цілей забезпечує реалізацію політики в цілому.

Програми якості. На відміну від попередніх документів (політика, цілі), вимоги до програм якості чітко не встановлені. Втім обумовлено, що "документ, у якому визначають процеси системи управління якістю (у тому числі процеси випуску продукції), а також ресурси, що застосовані до конкретної продукції; проекту або контракту, можна називати "програмою якості".

На підприємствах, які не використовували системи управління якістю, має місце велика кількість документів, які можна віднести до програм якості. Це, зокрема, можуть бути

різноманітні плани заходів щодо освоєння випуску нових видів продукції, виконання значних за об'ємами робіт контрактів або незвичайних (особливих) замовлень.

При впровадженні систем управління якістю для великих підприємств, що обслуговують велику кількість замовників і потребують документального оформлення своїх наступних дій щодо конкретних ситуацій, "програми якості" є вкрай необхідними.

В залежності від спрямованості програми якості, вони можуть затверджуватись різними ланками керівництва підприємства. Види програм якості та розподіл відповідальності за їх підготовку зазвичай викладаються в настанові з якості.

Настанову з якості можливо будувати наступним чином:

- за структурними підрозділами підприємства (аналогічно „горизонтальному” моніторингу);

- за вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001-2007 (аналогічно „вертикальному” моніторингу).

Слід зазначити, що більшість підприємств обирають „вертикальну” побудову настанови, тобто побудову за вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001-2007.

Розробку настанови з якості доцільно проводити за двома етапами. Початковий етап (перша редакція) розробляється на підставі плану розробки системи управління якістю і фактично виступає його додатком. В ньому наводиться більш детальна інформація щодо процесів, які розробляються, та взаємозв'язки між ними. На великих підприємствах з розгалуженою структурою проведення цього етапу є обов'язковим. З метою забезпечення можливості коригування він виконується до затвердження плану розробки.

Остаточний варіант (друга редакція) розробляється після розробки і затвердження всіх інших документів системи управління якістю. Слід зазначити, що настанова з якості підлягає періодичному перегляду і жодна редакція не може бути остаточною.

Документальні методики. Визначено шість видів діяльності (процесів): управління документацією; управління протоколами; внутрішній моніторинг; управління невідповідною продукцією; коригувальні дії; запобіжні дії. Вони здійснюються відповідно до задокументованих методик.

Відсутність вимоги щодо наявності задокументованої методики не означає можливість непровадження встановленої стандартом діяльності або процесів. У випадку відсутності задокументованих методик окремих видів діяльності, що на невеликих підприємствах є цілком можливим, загальний опис цієї діяльності подається у настанові з якості.

Робочі інструкції є деталізованішими методиками виконання конкретної діяльності, які точно і послідовно описують дії персоналу, спрямовані на досягнення результату. Такі інструкції повинні чітко визначати наступне:

- 1) що є метою цієї діяльності, які заходи необхідно здійснити для досягнення мети та що необхідно зробити, якщо ця мета не буде досягнута;

- 2) хто повинен виконувати дії, контролювати результати дії, а також хто повинен надати відповідне забезпечення (ресурс) для виконання дії.

- 3) яким чином виконувати конкретну дію, перевірити досягнення мети (результативність) та зареєструвати отримані дані;

- 4) коли виконати конкретну дію та провести випробування (перевірити результат).

Відповідь на питання доцільно подавати у вигляді так званих матриць відповідальності. Відповідь на питання, як зареєструвати отримані результати, повинна міститись у методиці щодо управління протоколами.

Відомо, що на підприємстві виконується велика кількість різноманітних дій, операцій і процесів. Однак не слід вважати, що розробка системи управління якістю обов'язково пов'язана з написанням великої кількості робочих інструкцій. На час впровадження систем управління якістю, переважно більшість діяльності вже регламентовано технологічними інструкціями, інструкціями з експлуатації устаткування, тощо. Між тим слід пам'ятати, що вони, як правило, розроблювались технологічними інститутами та виробниками обладнання, а тому в них немає відповіді на зазначені вище питання.

Посадові інструкції. Як свідчить досвід вітчизняних підприємств, що впровадили систему управління якістю,

обов'язки та відповідальність персоналу, визначені в документах системи управління якістю (методики, робочі інструкції, настанова з якості), часто не співпадають з обов'язками та відповідальністю, викладеними в посадовій інструкції. Згідно з вимогами повинно забезпечуватись „визначення відповідальності та повноважень і інформування про це в межах організації”.

Забезпечення узгодженості досягається шляхом доопрацювання посадових інструкцій. Це проводиться після розробки всіх документів системи управління якістю, в тому числі матриць відповідальності, що містяться в них. Посадові інструкції є обов'язковими документами системи управління якістю, а тому, як і всі інші, підлягають актуалізації (управління документацією).

4. Впровадження системи управління якістю. На цьому етапі відбувається безпосереднє формування системи управління якістю підприємства та впровадження напрацьованих елементів системи управління якістю.

5. Внутрішній моніторинг. На підприємстві на час розробки системи управління якістю повинна бути розроблена методика планування та проведення внутрішніх перевірок функціонування системи управління якістю. На відміну від „оціночного” цей аудит краще проводити за вертикальним планом, що дасть змогу перевірити виконання підприємством кожної окремої вимоги стандарту. За всіма виявленими невідповідностями проводяться коригувальні заходи [6].

6. Проведення передсертифікаційного моніторингу системи та вибір організації для проведення сертифікації. Надання консультацій підприємству з підготовки системи управління якістю послуг для сертифікації має проводитись так, щоб підготовлена до сертифікації система управління якістю могла бути представлена будь-якій і вітчизняній, і іноземній сертифікаційній організації. Досягнення цієї мети має забезпечуватись шляхом:

- реалізації сучасних концепцій у галузі управління якістю стосовно конкретних умов діяльності підприємства;
- проведення наукових досліджень і розробок методичних рекомендацій з удосконалення управління якістю послуг та системи управління,
- співпраці з вітчизняними та зарубіжними державними й недержавними органами, які займаються питаннями управління якістю послуг.

На основі розробленої та впровадженої системи управління якістю за участю консультантів може бути проведено передсертифікаційний моніторинг і визначено напрями доопрацювання системи управління якістю. Якщо за його результатами визнано, що система управління якістю відповідає вимогам вибраного стандарту, переходять до завершального етапу роботи. Для проведення сертифікаційного моніторингу й оформлення сертифіката на систему управління якістю доцільно звертатися в організацію, сертифікати якої визнає більшість країн.

Отже, на підставі вищевикладеного, можна зробити висновок: створення, впровадження та сертифікація системи управління якістю послуг на підприємстві сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства. Однак зростаючі вимоги споживачів вимагають постійного вдосконалення якості житлово-комунальних послуг.

7. Постійне вдосконалення параметрів якості послуг. Оцінювання та покращення основних технічних параметрів якості послуг сприяє підвищенню стабільності виробничого процесу. Це, зі свого боку, підвищує якість і конкурентоспроможність житлово-комунальних послуг [5].

Оцінювання та покращення основних технічних параметрів якості послуг сприяє підвищенню стабільності виробничого процесу. Це, зі свого боку, підвищує якість і конкурентоспроможність житлово-комунальних послуг. Економічні параметри якості послуг дають змогу оцінити витрати споживача на їх придбання. Водночас, ці параметри виконують аналітичну та стимулюючу функцію. Аналітична функція дає змогу визначити витрати, пов'язані із забезпеченням устанавленого рівня якості послуг, а стимулююча приводить до підвищення рівня якості послуг. Нормативні параметри якості послуг призначені для встановлення їх відповідності вимогам стандартів. На основі

аналізу відповідності проводять сертифікацію виробів та систем управління якістю, що є важливим фактором забезпечення конкурентоспроможності наданих послуг.

Інформація про якість має бути доступною для всіх працівників (плакати, стенди, комп'ютери) і мати зворотний зв'язок. Управління інформацією передбачає аналіз внутрішньої та зовнішньої інформації. Вчасна й достовірна інформація про конкурентоспроможність послуг на споживчому ринку дасть змогу об'єктивно оцінити й використати необхідні засоби для своєї зміцнення позиції на ринку.

Проведення семінарів із постачальниками та споживачами дасть змогу виявити потреби останніх, а також можливості своїх партнерів. Інформація про витрати на забезпечення якості житлово-комунальних послуг має великий вплив на розробку заходів щодо підвищення їх конкурентоспроможності. Аналіз витрат на забезпечення якості дає можливість виробити ефективну політику підвищення конкурентоспроможності послуг. Для цього аналізується абсолютна величина та структура витрат на контроль із якості, втрати від браку. Із цією метою вивчаються також показники витрат, які характеризують систему управління якістю, співвідношення показників витрат та якості послуг.

На підставі такої інформації система управління якістю продукції одержує повну оцінку, з'ясує основні напрями й заходи з її удосконалення, причому інформація може бути поточною й оперативною. У сучасних умовах автоматизація обліку й обчислення витрат дає змогу використовувати таку інформацію майже щоденно, регулюючи виробничі процеси та трудові відносини колективу на виробництві.

#### **Висновки та перспективи подальших досліджень.**

Ефективне функціонування системи управління якістю на підприємствах житлово-комунального господарства, впроваджені у відповідності з вимогами ISO 9000, сприятиме досягненню визначених і узгоджених Політикою цілей, а саме:

- визнання підприємства як компетентного і гідного партнера на регіональному, національному та міжнародному рівнях;
- розвиток просторових та галузевих сфер діяльності, збільшення номенклатури і обсягів послуг, що відповідають вимогам національних і міжнародних стандартів;
- забезпечення бездоганної репутації і підтримання відповідного іміджу шляхом постійного покращення якості і підвищення конкурентоздатності послуг в порівнянні з організаціями, що надають аналогічні види послуг;
- постійне вдосконалення методів, процесів і випробувань, використання прогресивних технологій, підвищення професійного рівня персоналу.

#### **Список використаної літератури:**

1. Закон України “Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки” // Відомості Верховної Ради України, 2004, № 46, ст.512.
2. ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). Чинний від 01.01.08. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 28 с. 3. *Гличев А.В.* Основы управления качеством продукции. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: РИА “Стандарты и качество”, 2001. – 424 с.
4. *Койфман Ю.І.* Міжнародна стандартизація та сертифікація України: методи, правила, організація діяльності: довідник / [Ю.І. Койфман та ін.]. – Львів – Київ: Видання ТК 93, 1995.
5. *Ліпич Л.Г., Геліч Н.В.* Розвиток системи управління якістю продукції машинобудівних підприємств: [Текст] монографія / Любов Григорівна Ліпич, Наталя Вадимівна Геліч. – Луцьк: Волин. нац. Ун-т ім. Лесі Українки, 2010. – 200 с. 6. *Павлов В.І., Мишко О.В.* Трансформація системи управління якістю товарів в Україні. Монографія. – Рівне: НУВГП, 2009. – 202 с.

ІВАНКІВ О.Я. – аспірант, асистент кафедри економіки і підприємництва та інноваційної діяльності Волинського національного університету ім. Лесі Українки.

Надійшла до редакції: 08.04.12 р.