

Змістовий модуль 3.
**НАПРЯМ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ. ОСОБЛИВОСТІ СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ, ЩО НАДАЮТЬ ЖИТЛОВО-
КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ ТА ОСББ**

**Тема 5. Системи менеджменту якості та сучасні тенденції
удосконалення систем управління ЖКГ**

- 5.1 Стандарти систем менеджменту якості в ЖКГ
- 5.2 Сучасні тенденції в управлінні ЖКГ
- 5.3 Впровадження СМК в ЖКГ: виклики та можливості

5.1 Стандарти систем менеджменту якості в ЖКГ

ISO 9001:2015 – це міжнародний стандарт, який визначає вимоги до системи управління якістю (СМК). Він встановлює рамки, за якими організація може продемонструвати свою здатність послідовно надавати продукцію та послуги, які задовольняють вимоги клієнта та застосовні законодавчі вимоги.

Основні принципи ISO 9001:2015:

1. Орієнтація на клієнта: задоволення потреб і очікувань клієнтів є основною метою будь-якої організації.
2. Лідерство: керівництво встановлює єдину мету і напрямок діяльності організації.
3. Залучення персоналу: залучення всіх працівників до досягнення цілей організації.
4. Процесний підхід: ідентифікація, управління і постійне вдосконалення взаємопов'язаних процесів.
5. Поліпшення: постійне прагнення до вдосконалення ефективності організації.
6. Прийняття рішень на основі фактів: використання даних і інформації для прийняття обґрунтованих рішень.
7. Управління взаємовідносинами зі сторонами: взаємодія з постачальниками та іншими зацікавленими сторонами.

Переваги впровадження ISO 9001:2015:

1. Підвищення задоволеності клієнтів: завдяки систематичному підходу до забезпечення якості продукції та послуг.
2. Збільшення ефективності: оптимізація процесів, зменшення витрат на переробку та утилізацію.
3. Поліпшення іміджу компанії: демонстрація відданості якості та професіоналізму.

4. Спрощення доступу на нові ринки: багато компаній вимагають від своїх постачальників наявності сертифікату ISO 9001.

5. Посилення позицій на ринку: конкурентна перевага завдяки високій якості продукції та послуг.

Структура стандарту ISO 9001:2015:

Стандарт має модульну структуру, що дозволяє його легко інтегрувати з іншими системами управління (наприклад, ISO 14001 - екологічний менеджмент, ISO 45001 - безпека та гігієна праці).

Сертифікація ISO 9001:2015:

Сертифікація – це незалежна оцінка відповідності системи управління якості організації вимогам стандарту, проведена сертифікаційним органом. Наявність сертифікату ISO 9001 є підтвердженням високого рівня якості продукції або послуг.

ISO 9001:2015 – це потужний інструмент для підвищення ефективності та конкурентоспроможності організації. Впровадження системи управління якістю дозволяє забезпечити стабільність бізнесу та задовольнити потреби клієнтів.

Таблиця Порівняння стандартів ISO 9001, ISO 14001 та ISO 45001 (раніше OHSAS 18001)

Стандарт	Фокус	Основна мета	Впровадження	Переваги
1	2	3	4	5
ISO 9001	Якість продукції та послуг	Забезпечення задоволення потреб клієнтів та відповідності продукції/послуг вимогам	Орієнтований на процеси, огляд управління, постійне вдосконалення	Підвищення репутації, ефективність, задоволеність клієнтів
ISO 14001	Екологічний менеджмент	Мінімізація негативного впливу на довкілля	Оцінка екологічних аспектів, встановлення екологічних цілей, контроль за дотриманням законодавства	Зменшення витрат, покращення іміджу, зниження ризиків, пов'язаних з довкіллям
ISO 45001	Безпека та гігієна праці	Попередження травм та захворювань на робочому місці	Ідентифікація ризиків, контроль за небезпечними умовами, постійне вдосконалення системи управління охороною здоров'я та безпекою праці	Зменшення кількості нещасних випадків, підвищення морального духу працівників, зниження витрат на лікування та компенсації

Відмінності та схожість стандартів:

- Фокус: кожен стандарт зосереджений на конкретній сфері: якість (ISO 9001), довкілля (ISO 14001), безпека та гігієна праці (ISO 45001).

- Мета: мета кожного стандарту полягає у досягненні конкретних результатів у відповідній сфері.

- Впровадження: всі стандарти передбачають циклічний процес планування, виконання, перевірки та коригування.

- Переваги: впровадження кожного стандарту приносить організації певні переваги, пов'язані з його фокусом.

Ці стандарти мають схожу структуру, що дозволяє їх легко інтегрувати в єдину систему управління. Інтеграція стандартів дозволяє: меншити здублювання зусиль та замість кількох окремих систем впроваджується одна інтегрована, поліпшити ефективність за рахунок оптимізації ресурсів та процесів, спростити управління шляхом зменшення кількості документів та процедур.

Вибір стандартів залежить від конкретних потреб організації, її розміру, виду діяльності та галузі. Часто організації впроваджують декілька стандартів одночасно для досягнення комплексного управління.

Сертифікація – це процес оцінки відповідності продукції, послуг або систем встановленим стандартам. Вона є своєрідним "паспортом якості", який засвідчує, що організація або продукт відповідають певним вимогам. Цей документ надає ряд переваг як для самої організації, так і для її клієнтів та партнерів.

Переваги сертифікації для організації:

- Підвищення довіри клієнтів: сертифікат є незалежним підтвердженням якості продукції або послуг. Це дозволяє завоювати довіру клієнтів та зміцнити репутацію на ринку.

- Розширення ринків збуту: багато компаній вимагають від своїх постачальників наявності сертифікатів відповідності. Сертифікація відкриває двері на нові ринки та дозволяє укласти більш вигідні контракти.

- Поліпшення іміджу компанії: сертифікат є демонстрацією того, що компанія дотримується високих стандартів якості та безпеки. Це позитивно впливає на імідж компанії в очах клієнтів, інвесторів та співробітників.

- Збільшення ефективності: процес сертифікації вимагає від організації впровадження систем управління якістю, що призводить до оптимізації процесів, зменшення витрат та підвищення продуктивності.

- Поліпшення управління ризиками: системи управління, які лежать в основі сертифікації, допомагають ідентифікувати та

оцінювати ризики, що дозволяє приймати проактивні заходи для їх мінімізації.

- Спрощення доступу до фінансування: банки та інвестори часто вимагають від компаній наявності сертифікатів відповідності як гарантії стабільності та надійності бізнесу.

Переваги сертифікації для клієнтів:

- Гарантія якості: сертифікат є підтвердженням того, що продукт або послуга відповідають встановленим стандартам якості.

- Зменшення ризиків: клієнти можуть бути впевнені у безпеці та надійності продукції або послуг сертифікованої компанії.

- Можливість порівняння: сертифікати дозволяють клієнтам порівнювати різні пропозиції на ринку та обирати найкращий варіант.

Найпоширеніші види сертифікації:

- Сертифікація систем управління якістю (ISO 9001): підтверджує, що організація здатна послідовно надавати продукцію та послуги, які задовольняють вимоги клієнта та застосовні законодавчі вимоги.

- Сертифікація систем управління довкіллям (ISO 14001): підтверджує, що організація здатна контролювати свої екологічні аспекти.

- Сертифікація систем управління охороною здоров'я та безпекою праці (ISO 45001): підтверджує, що організація здатна забезпечити безпечні та здорові умови праці.

Сертифікація – це інвестиція в майбутнє організації. Вона дозволяє підвищити конкурентоспроможність, завоювати довіру клієнтів та партнерів, а також забезпечити стабільний розвиток бізнесу. Хоча процес сертифікації вимагає певних зусиль і ресурсів, її переваги значно перевищують витрати.

5.2 Сучасні тенденції в управлінні ЖКГ

Житлово-комунальне господарство (ЖКГ) – це складна система, яка забезпечує життєдіяльність міст і селищ. В останні десятиліття галузь ЖКГ зазнає значних змін, зумовлених як технологічним прогресом, так і зростаючими вимогами суспільства до якості життєвого середовища.

Однією з найважливіших тенденцій у сучасному управлінні ЖКГ є *цифровізація*. Впровадження інформаційних технологій дозволяє автоматизувати багато процесів, покращити облік ресурсів, забезпечити прозорість та оперативність у наданні послуг. Смарт-лічильники, системи дистанційного зчитування показань, мобільні додатки для взаємодії з постачальниками комунальних послуг – це

лише деякі приклади цифрових інструментів, які вже сьогодні змінюють сферу ЖКГ.

Ще однією важливою тенденцією є *енергоефективність*. Зростаюча свідомість щодо проблем зміни клімату стимулює пошук нових рішень для зниження енергоспоживання в житловому секторі. Впровадження енергоефективних технологій, таких як теплоізоляція будинків, використання відновлюваних джерел енергії, дозволяє не тільки знизити витрати на опалення та гарячу воду, але й зменшити негативний вплив на довкілля.

Партиципативне управління – це ще одна сучасна тенденція в ЖКГ. Залучення мешканців до процесу прийняття рішень щодо управління житловим фондом дозволяє підвищити задоволеність споживачів та ефективність використання ресурсів. Онлайн-платформи для збору пропозицій та голосування, громадські слухання – все це сприяє створенню більш прозорого та демократичного управління ЖКГ (<https://osbb-ok.org.ua/posts/onlain-platforma>).

Інноваційні матеріали та технології також відіграють важливу роль у модернізації ЖКГ. Нові будівельні матеріали, що забезпечують високу енергоефективність та довговічність, а також інноваційні системи водопостачання та водовідведення дозволяють створювати більш комфортні та екологічні житлові умови.

Розвиток інфраструктури для збору та переробки відходів є ще одним важливим напрямом розвитку ЖКГ. Зростання обсягів побутових відходів вимагає вдосконалення систем їх збору, сортування та переробки. Впровадження технологій роздільного збору сміття, будівництво сучасних сміттепереробних заводів – все це сприяє збереженню довкілля та раціональному використанню ресурсів.

Сучасні тенденції в управлінні ЖКГ спрямовані на створення комфортних, безпечних та енергоефективних житлових умов для населення. Цифровізація, енергоефективність, партиципативне управління, інноваційні матеріали та технології – це лише деякі з інструментів, які дозволяють модернізувати сферу ЖКГ та зробити її більш відповідальною перед суспільством і довкіллям.

5.3 Впровадження СМК в ЖКГ: виклики та можливості

Впровадження системи менеджменту якості (СМК) у житлово-комунальному господарстві (ЖКГ) є актуальним завданням сучасності. Воно спрямоване на підвищення якості послуг, задоволення потреб споживачів, оптимізацію процесів та загальне покращення ефективності роботи підприємств ЖКГ. Однак, цей

процес супроводжується рядом викликів, які необхідно враховувати при його реалізації.

Виклики впровадження СМК в ЖКГ:

1. Складність та різноманітність послуг: ЖКГ надає широкий спектр послуг, що відрізняються за своєю природою та вимогами до якості. Створення єдиної системи менеджменту якості для всіх цих послуг є складним завданням.

2. Зношеність інфраструктури: багато підприємств ЖКГ мають застарілу інфраструктуру, що ускладнює дотримання сучасних стандартів якості.

3. Недостатній рівень кваліфікації персоналу: часто працівники ЖКГ не мають достатніх знань та навичок для ефективної роботи в умовах СМК.

4. Опір змін: впровадження СМК вимагає зміни звичних способів роботи, що може зустрічати опір з боку персоналу.

5. Фінансові обмеження: реалізація СМК потребує значних фінансових інвестицій, які не завжди доступні для підприємств ЖКГ.

Можливості, які відкриває впровадження СМК в ЖКГ:

1. Підвищення якості послуг: СМК дозволяє систематично покращувати якість послуг, що надаються споживачам, та знижувати кількість скарг.

2. Збільшення задоволеності споживачів: завдяки покращенню якості послуг зростає лояльність споживачів та їх готовність оплачувати послуги.

3. Оптимізація витрат: СМК дозволяє виявити та усунути неефективні процеси, що призводить до зниження витрат.

4. Поліпшення іміджу підприємства: сертифікат відповідності СМК свідчить про високий рівень якості послуг та підвищує довіру споживачів до підприємства.

5. Спрощення доступу до фінансування: багато банків та інвесторів надають більш вигідні умови кредитування підприємствам, які мають сертифікат відповідності СМК.

Шляхи успішного впровадження СМК в ЖКГ:

1. Розробка чіткої стратегії: необхідно розробити детальний план впровадження СМК, який враховує специфіку підприємства та його ресурси.

2. Залучення персоналу: всі співробітники повинні бути залучені до процесу впровадження СМК та розуміти його важливість.

3. Поступове впровадження: не варто намагатися впровадити СМК відразу на всі процеси. Краще починати з найбільш критичних та поступово розширювати сферу застосування.

4. Надання необхідних ресурсів: для успішної реалізації СМК необхідно забезпечити підприємство необхідними фінансовими, матеріальними та людськими ресурсами.

5. Постійне навчання персоналу: співробітники повинні регулярно проходити навчання з питань якості та отримувати нові знання та навички.

Впровадження СМК в ЖКГ – це складний і тривалий процес, який вимагає значних зусиль. Однак, результати, які можуть бути досягнуті в результаті реалізації цього проекту, цілком виправдовують витрачені зусилля. СМК дозволяє підвищити якість послуг, оптимізувати витрати та покращити імідж підприємства, що в кінцевому рахунку сприяє підвищенню рівня життя населення.

Контрольні запитання

1. Які основні переваги сертифікації ISO 9001 для компанії, що працює в сфері виробництва харчових продуктів?

2. Як сертифікація може вплинути на мотивацію співробітників компанії?

3. Порівняйте переваги сертифікації ISO 9001 та ISO 14001. Які спільні та відмінні риси у цих стандартів?

4. Як сертифікація може допомогти компанії знизити витрати?

5. Які основні етапи процесу сертифікації?

6. Які труднощі можуть виникнути на кожному з етапів?

7. Які основні технологічні інновації перетворюють традиційне управління ЖКГ на "розумне"?

8. Як принципи сталого розвитку впливають на сучасні підходи до управління ЖКГ? Наведіть конкретні приклади.

9. Яку роль відіграє залучення громадськості в сучасному управлінні ЖКГ? Які інструменти використовуються для цього?

10. Як змінилися вимоги до кваліфікації працівників ЖКГ в умовах цифрової трансформації галузі?

11. Які основні виклики стоять перед ЖКГ в Україні та як їх можна вирішити?