

Центральноукраїнський національний технічний університет
Економічний факультет
Кафедра „Економіка, менеджмент та комерційна діяльність”

Допущена до захисту:
Завідувач кафедри економіки,
менеджменту та комерційної діяльності

Тетяна РЯБОВОЛИК
„03” січня 2024 р.

(протокол засідання кафедри ЕМ та
КД № 10 від „ 03” січня 2024 р.)

Кваліфікаційна робота за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

на тему: «Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту
КП «Електротранс» Кропивницької міської ради»

Виконав: здобувач вищої освіти
II курсу, групи МЕ-22 М
спеціальності 073 «Менеджмент»
«Менеджмент бізнес-організацій»
(назва ОПП)

Чемерис Вадим Сергійович
(прізвище, ініціали, підпис)

Керівник к.е.н., доцент, Рябоволик Т.Ф.
(наук.ст., вч.звання, прізвище, ініціали, підпис)

Рецензент _____
(прізвище, ініціали, посада)

м. Кропивницький – 2024 рік

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ	8
1.1. Поняття та сутність якості як об'єкту управління	8
1.2. Сучасні системи менеджменту якості продукції	18
1.3. Стандартизація та сертифікація системи якості	30
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ І ОРГАНІЗАЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» КРОПИВНИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	45
2.1. Історія розвитку та загальна характеристика діяльності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради	45
2.2. Результати фінансово-господарської діяльності досліджуваного підприємства	49
2.3. Аналіз стану якості організації перевезень КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради	64
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ	75
3.1. Пропозиції щодо покращення управління якістю на КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради	75
3.2. Пропозиції щодо покращення якості послуг пасажирських перевезень КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради	80
3.3. Інтегральне оцінювання якості послуг на підприємстві автомобільного транспорту	85
ВИСНОВКИ	94
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	99
ДОДАТКИ	103

ВСТУП

Щорічно підвищується конкурентна боротьба на ринку послуг для будь якого бізнесу чи то приватного, чи то комунального підприємства. Ось чому саме якість послуг є головною передумовою для того, щоб якомога довше функціонувати на ринку послуг, утримувати тих клієнтів які вже є, та нарощувати їх в перспективі. Перед підприємствами які надають послуги завжди в їх діяльності стоять виклики, це стосується як періоду пандемії так і під час війни, адже є необхідність зберегти клієнтів та покращити якість своїх послуг, бути сучасним та відповідати запитам споживачів, не відставати від своїх конкурентів та впроваджувати в організації інновації. Не виключенням є і комунальне підприємство «ЕЛЕКТРОТРАНС» (надалі КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»), яке надає послуги пасажирських перевезень в м. Кропивницький.

Говорячи про послуги в бізнесі ми можемо сказати, що в їх основі лежить інтелектуальне підґрунтя, а одним з головних компонентів є персонал високого рівня. Адже саме від рівня фаховості персоналу залежить, на скільки якісно будуть задоволені потреби клієнтів. Нині будь-який бізнес розвивається на великій швидкості, і певні заминки в роботі можуть вартувати дорого, а в подальшому такі затримки можуть впливати на якість послуг які надаються організацією, а тому критично важливим є використання високотехнологічних рішень, та впроваджувати їх в щоденну практику. Мова йде про різні програмні продукти для організації роботи, такий собі must have сьогодення. Такі інноваційні технології сприяють більш інтенсивнішому перебігу процесів і в той же час не погіршують показники якості послуг, які надаються організацією.

Організації які постійно піклуються про рівень якості послуг які вони пропонують також повинні стимулювати і внутрішню культуру якості. Внутрішня культура прямо впливає на рівень якості послуг які пропонуються споживачам, оскільки кожен працівник дотичний до спільної мети організації,

а рівень якості тих послуг які пропонуються, це вагома складова тих завдань які будуть реалізовані під час діяльності організації.

Не варто забувати і про те що клієнт (споживач) є важливим компонентом в формуванні системи якості об'єкта. Адже споживач формує загальну картинку щодо послуг які надаються, оцінює їх та надає позитивні чи негативні відгуки, що в подальшому вплине на потенційних споживачів.

Варто відмітити, що велика кількість вітчизняних вчених присвятили свої праці саме вивченню питання покращення якості послуг в різних сферах, це зокрема такі вчені, як: Апілат О.В., Бастрикін Д.В., Гура Т.В., Ковширко В.С., Науменко М.О., П'яницька Г.Т., Чорненька Н.В. та ін., але питанню покращення якості послуг в муніципальному транспорті в працях вітчизняних та зарубіжних науковців вивчені недостатньо, а тому більш детальне вивчення є надзвичайно актуальним. Більша частина досліджень які пропонуються науковцями, мають оглядовий характер, і розкривають проблематику окремих питань, комплексних досліджень на прикладі конкретних підприємств вкрай мало.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є необхідність з'ясувати теоретичні аспекти менеджменту якості послуг на підприємствах автомобільного транспорту, а саме КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради.

Для досягнення у випускній роботі поставленої мети виникає необхідність вирішення наступних завдань:

- 1) дослідити теоретичні аспекти менеджменту якості продукції на підприємстві та розглянути сучасні системи менеджменту якості її стандартизацію та сертифікацію;
- 2) розглянути організаційно-економічну характеристику досліджуваного підприємства;
- 3) проаналізувати показники діяльності підприємства;
- 4) здійснити аналіз стану якості організації перевезень автотранспортним підприємством;

5) розробити дієві пропозиції що стосуються поліпшення менеджменту якості в цілому та якості тих послуг які надаються підприємством шляхом проведення інтегральної їх оцінки.

Об'єктом дослідження було обрано КП «ЕЛЕКТРОТРАНС», яке відноситься до когорти підприємств лідерів які надають послуги з переміщення пасажирів м. Кропивницький, та монополістом з перевезення пасажирів електротранспортом.

Предметом дослідження є фінансові та економічні показники діяльності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» та зокрема якість послуги які ним надаються.

Методи досліджень – аналіз, синтез, порівняння, інтегральна оцінка.

Для досягнення поставлених завдань в першому (теоретичному) розділі кваліфікаційної роботи розглядаються теоретичні основи менеджменту якості на підприємстві. Зокрема проведено дослідження сутності поняття категорії «якість» яка виступає об'єктом управління. Розглянуто сучасні системи менеджменту якості їх основне призначення та основні складові, засоби та методи тотального менеджменту якості (TQM). Досліджена стандартизація та сертифікація системи якості.

В другому (практичному) розділі розкривається загальна характеристика підприємства. Проведено аналітичну роботу фінансово-господарської діяльності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС», проаналізовано стан якості організації перевезень КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради.

У третьому розділі надаються рекомендації, щодо поліпшення системи управління якості послуг пасажирських перевезень на досліджуваному підприємстві. Окреслені вимоги до міського електро- та автомобільного пасажирського транспорту. Розглянуті факторні ознаки суб'єктивної та показники, що характеризують об'єктивність оцінювання якості послуг автомобільного транспорту. Також проведена інтегральна оцінка якості послуг на досліджуваному підприємстві.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в детальному дослідженні наукових джерел щодо питання покращення якості надання

послуг з пасажирських перевезень та розробка механізму ефективного застосування отриманої інформації.

Практична цінність роботи полягає у розробці практичних шляхів впровадження новітніх систем покращення якості надання послуг споживачам автотранспортним підприємством.

Результати дослідження оприлюднені на VI Міжнародній науково-практичній конференції «Конкурентоспроможна модель інноваційного розвитку економіки України» Центральноукраїнського національного технічного університету, м. Кропивницький (07-08 грудня 2023 року, доповідь «Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту»).

Джерелами інформації виступають підручники з основ менеджменту, маркетингу, економіки підприємства, статті науковців і молодих вчених, які займаються дослідженням питань щодо якості надання послуг автотранспортним підприємством, а також статистичну звітність: Форма № 1 «Баланс», Форма № 2 «Звіт про фінансові результати» за досліджуваний період з 2018 по 2022 роки.

Випускна кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних літературних джерел та додатків. Загальний її обсяг становить 120 сторінок друкованого тексту, в тому числі основний текст – 90 сторінок. Ілюстративний матеріал до випускної кваліфікаційної роботи містить 21 таблиць та 51 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Поняття та сутність якості як об'єкту управління

В ході конкурентної боротьби споживач буде обирати з двох однакових об'єктів продажу той який дешевший, але якщо постає вибір за однакової ціни, обиратиме звісно якісніший та безпечніший. Якість завжди була є і буде важливим показником який характеризує товар чи послугу на ринку продаж, в свою чергу її оцінка визначатиме на майбутнє загальну стратегію конкурентної боротьби будь якого підприємства.

В науковій літературі досить багато науковців присвячували свої праці вивченню питання якості продукції та послуг в різних сферах діяльності. Різні варіації поняття якості в цілому та якості послуги зокрема, наведено в таблицях 1.1. та 1.2.

Таблиця 1.1

Характеристика поняття «якість»

№ з/п	Науковець /джерело	Характеристика поняття
1	Аристотель [31]	Філософське поняття, з термінології гуманітарних наук. Одна з 10 категорій, на які можна поділити усі речі реальності. Як одна з таких категорій, якість це – побічна обставина, за допомогою якої річ є якогось типу чи виду; побічна обставина, що вказує, якою є річ (її змістовні якості та форми) і як річ діє (її здатності та навички); побічна обставина, котра є зовнішньою оцінювальною формою.
2	Шинкарук В. І. [2]	Якість це – відповідність вимогам споживача.
3	Гаркавенко С.С. [6]	Якість — це сукупність властивостей і характеристик товару, які зумовлюють його здатність задовольняти конкретні особові чи виробничі потреби відповідно до свого призначення.
4	Старостіна А.О. [21]	Якість — абсолютний показник, результат праці; вона охоплює характеристики, які об'єктивно закладені в даний товар у процесі його розроблення і виробництва. Хоча при тому окремі споживачі можуть сприймати по-різному рівень якості одного й того самого товару.
5	Гриньова В.М., Салун М.М. [17]	Якість — це сукупність характеристик об'єкта щодо його спроможності задовольняти встановлені і передбачувані потреби.

Джерело: складено за матеріалами [2, 6, 17, 21, 31]

Таблиця 1.2

Характеристика поняття «якість послуг»

№ з/п	Науковець /джерело	Характеристика поняття
1	Весперіс С.З [4]	Якість послуги – виражають через критерії якості, за якими споживач виказує своє ставлення до послуги – надійність, чуйність, безпека, взаєморозуміння з покупцем та очевидність
2	Роглев Х.І. [22]	Якість послуг - це відповідність наданих послуг очікуванім або встановленим стандартам.
3	Руденко В.П. [23]	якість послуги - це вся сукупність її особливостей, ознак і характеристик, що спираються на її здатність задовольняти заявлену або очікувану потребу клієнта
4	Герасименко В.Г. [7]	Якість послуги - це сукупність характеристик послуги, які визначають її спроможність задовольняти встановлені і припустимі потреби споживача.
5	Кійко В. В. [12]	якість отриманої послуги - це ступінь задоволеності клієнта, тобто відповідність отриманого та очікуваного.

Джерело: складено за матеріалами [4,22,23,7,12]

Більш наглядно, загальну якість можна представити у вигляді «піраміди» в якій ієрархічно представлено якість об'єкта за рівнями на будь якій організації, вона включає в себе якість продукції чи послуги підприємства яку реалізують споживачам, на основі якої потім формується якість діяльності організації, їх якісна та ефективна взаємодія з партнерами, що в свою чергу формує показники якості підприємства та загальну якість, цю системну ієрархію можна розглядати і в зворотному порядку, все залежить від ситуації та системи вибудованих відносин в конкурентному середовищі діяльності підприємства. В цілому, загальна якість організації формується великою кількістю показників які ми представили чотирма блоками (рис. 1.1.), тут задіяні і відгуки споживачів продукції чи послуг, і показники якості сировини та матеріалів для виготовлення продукції від постачальників, і якість виробничої потужності та матеріальної бази організації, і кваліфікація адміністративного персоналу, менеджерів та топ менеджерів організації, адже від них залежить налагодження якісного та ефективного процесу діяльності організації та вихід чи то продукції чи послуги в конкурентне ринкове середовище, адже на ринку конкурує не сам продукт який реалізує підприємство, а в цілому підприємство з усіма параметрами діяльності.

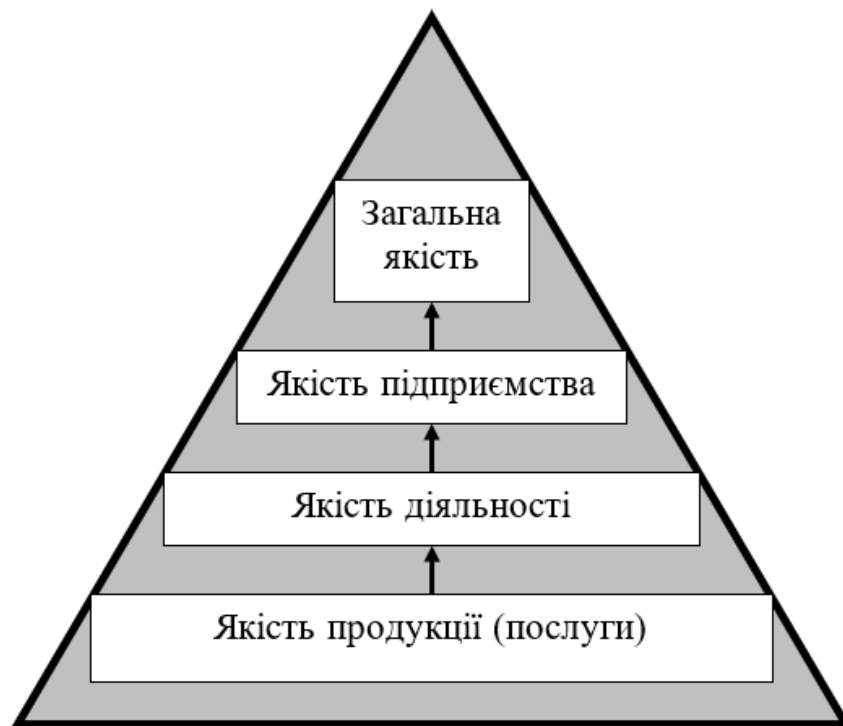


Рис. 1.1. Уніфікована піраміда загальної якості організації

Джерело: складено автором

Як ми вже відмітили вище, одним з головних показників конкурентоспроможності організації є визначення рівня якості продукту, товару чи послуги що випускається або ж надається споживачу чи в цілому на конкурентний ринок. Це говорить в котре, що для того щоб, наприклад, створити та випустити конкурентоспроможну послугу, підприємству необхідно забезпечити належний рівень її якості та організації її випуску в цілому [7].

Однією з динамічних системою на підприємстві є поточне управління якістю, що в свою чергу прямо впливає на формування кінцевої якості продукту який випускається. Сама система факторів якості продукції і послуг науковцями в літературних джерелах представлена досить широко та різноманітна. На нашу думку, факторів дійсно досить велика кількість і це залежить від виду послуги яка надається, її специфіки, але чотири фактори ми все ж таки уніфікували які можуть впливати на продукування будь якої послуги та впливають на її якість, рис. 1.2.



Рис. 1.2. Основні фактори, що впливають на якість кінцевого продукту

Джерело: складено за матеріалами [28]

Отже на нашу думку якість послуги – це набір специфічних властивостей, які притаманні саме цій послугі, та відображають рівень виконання функціоналу по створенню нових, відновленню минулих вдалих або зміни векторності споживацьких вартостей і визначають рівень можливості задовольняти запити клієнтів індивідуального характеру. Саме поняття якості залежить від такого важливого показника як рівень задоволеності клієнта (споживача), тобто оцінка ступеня задоволеності є важливою складовою в формуванні якості. В той же час, ми можемо сказати, що «якість обслуговування» – це певне накопичення умов, які в подальшому зручно та з мінімальними витратами часу забезпечують споживачеві їх отримання.

Тому, надзвичайно важливо звернути увагу на визначення головних завдань які ставляться при аналізі якості послуг на будь якій організації яка їх надає (рис. 1.3).

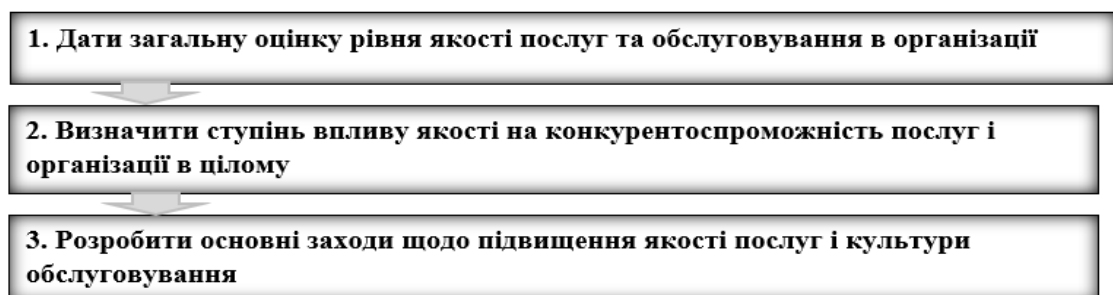


Рис. 1.3. Основні завданнями аналізу якості послуг

Джерело: розроблено автором

Проте варто пам'ятати, що послуги в цілому є досить специфічним видом продуктів праці, що відрізняється великою кількістю їх різновидів, специфікою та неоднорідністю. Все це не дозволяє науковцям створити прийнятну та повну класифікацію уніфікованих показників якості послуг так, щоб їх можна було застосувати при оцінці якості будь-якого виду послуг.

Виокремлюють деякі особливості при оцінці якості послуг (рис. 1.4.).

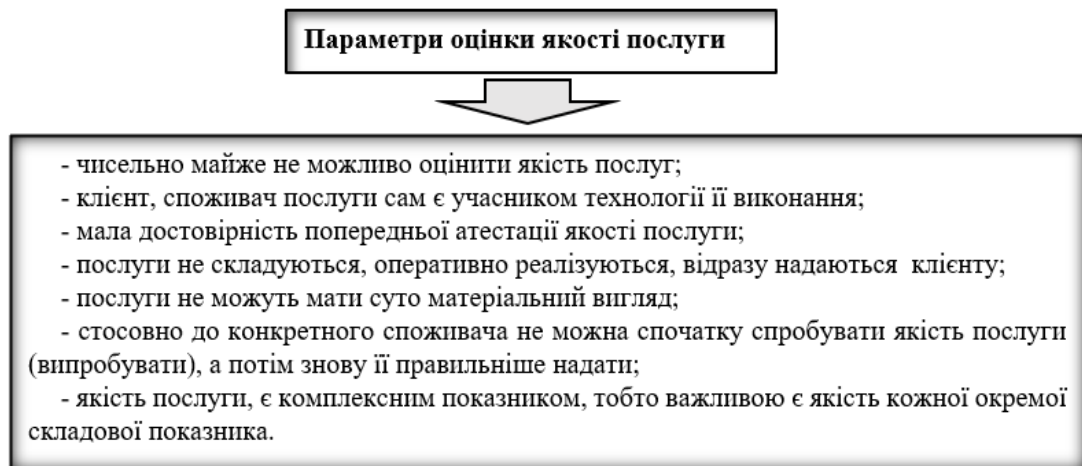


Рис. 1.4. Особливості оцінки якості послуг

Джерело: складено автором

У зв'язку з цим для послуг існує специфічний набір показників якості табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Показники якості послуг

Показник	Характеристика
Якість матеріальних елементів	використовуваних при наданні послуги
Надійність наданої послуги	наприклад, при наданні банківської послуги - гарантованість отримання вкладу клієнтом
Своєчасність	забезпечення надання послуги строго в потрібний клієнту час
Повнота	надання клієнту послуги в повному обсязі
Соціально-психологічний показник	ввічливість по відношенню до клієнта, його комфортність, тобто гнучкість і передбачуваність співробітників, ступінь гармонійного поєднання з оперативними запитамі і побажаннями клієнтів
Доступність	можливість клієнтів без додаткових зусиль скористатись запропонованою послугою
Комунікабельність	забезпечується фірмою, що надає послугу, тобто, можливість простих і оперативних інформаційних і матеріальних обмінів.
Безпека	гарантування того, що запропонована послуга не заподіє шкоди життю і здоров'ю клієнта, буде нешкідлива для навколишнього середовища

Джерело: складено автором

Перелік таких показників досить значний, але особливістю є те, що оцінюються вони споживачами чи клієнтами по особливому, специфічно, з урахуванням індивідуального бачення кожного клієнта при їх отриманні.

Цей непростий процес оцінки клієнтами якості отриманих послуг наведено на рис. 1.5.

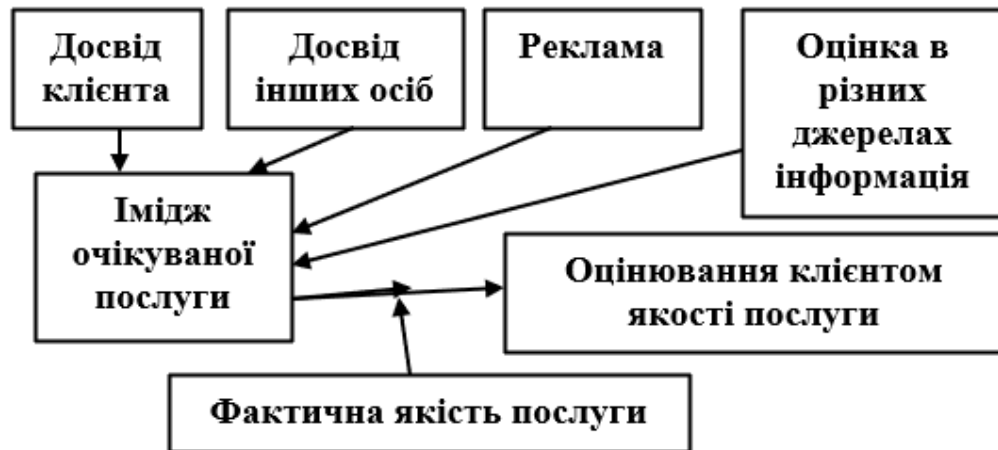


Рис. 1.5. Процес оцінки якості послуги

Джерело: складено автором

Оскільки, як ми вже зазначали раніше якість послуг є специфічною категорією, а отже аналітичні показники якості послуг ми умовно поділили на три групи, які наведено на рис. 1.6.

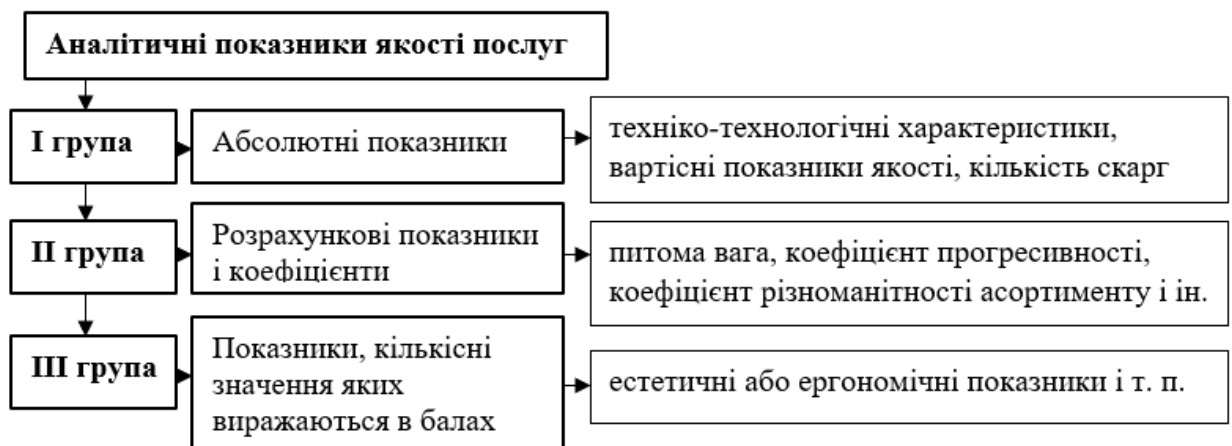


Рис. 1.6. Аналітичні показники якості послуг

Джерело: складено автором

В той же час ми повинні пам'ятати, що головним ринковим показником якості послуг підприємства є попит на дану послугу. Багато компаній визначають якість як відповідність стандартам і нормативам. Такий підхід

добре працює на операційному рівні виробництва послуг, особливо там, де можуть виникати проблеми з визначенням потреб споживачів, але він небезпечний на вищому рівні менеджменту. На цьому рівні керівникам важливо розуміти, що відповідність стандартам є тільки однією з умов досягнення високої якості.

Виробник продукту (організація) повинен розуміти, що якість це мета яку ми постійно прагнемо досягти і в ній немає меж оскільки вона постійно змінюється в зв'язку зі зміною потреб споживачів. Тобто для організації потрібно не тільки вміти виокремити послуги які будуть мати попит, але ще й краще за своїх конкурентів вміти відповідати потребам та забаганкам споживача, розробляти такі пропозиції, які на майбутнє можна адаптувати під такі запити, модернізувати їх чи взагалі повністю змінити. Тобто, менеджмент якості послуг організації повинен бути орієнтованим на майбутнє, а отже стратегічним. В таких умовах визначають два основних аспекти якості продукту: технічний та функціональний рис. 1.7.



Рис. 1.7. Основні аспекти якості продукту

Джерело: складено автором

Варто відмітити, що саме функціональний аспект якості - це більше, ніж просто взаємодія персоналу організації з клієнтом, сюди включається також структура процесу обслуговування клієнтів. Саме дбайливе і уважне ставлення персоналу не зможе компенсувати погано організовану систему обслуговування. Цей аспект якості ще важче виміряти, так як він ґрунтується

на суб'єктивній думці споживача про характер надання послуг і його відчуттях, що складаються споживачем від обслуговування в цілому.

Забезпечення високого рівня якості наданих послуг передбачає приділення ретельної уваги до кількох ключових аспектів. Ось деякі важливі умови, що сприяють досягненню цієї мети:

1. Ретельний відбір та навчання персоналу. Наявність професійно підготовленого та мотивованого персоналу, який розуміє важливість якості та має необхідні навички для надання висококваліфікованих послуг.

2. Використання високоякісного обладнання та матеріалів. Забезпечення доступності та використання сучасного обладнання, технологій та якісних матеріалів для виробництва та надання послуг.

3. Система контролю якості. Впровадження системи моніторингу та контролю якості, включаючи процедури контролю якості продукції та послуг на всіх етапах виробництва та постачання.

4. Стратегія залучення та збереження клієнтів. Розвиток програм лояльності, забезпечення прозорості взаємодії з клієнтами та швидке реагування на їх потреби для підтримання вірних клієнтів.

5. Постійне вдосконалення та інновації. Залучення до процесу виробництва та надання послуг принципів постійного вдосконалення та інновацій для забезпечення відповідності змінюваним потребам ринку та клієнтів.

6. Ефективна комунікація. Забезпечення чіткої та відкритої комунікації з клієнтами, яка дозволяє зрозуміти їхні потреби та вирішити можливі конфліктні ситуації.

Відповідальність у відношенні до цих аспектів, поєднана з постійною увагою до забезпечення високого рівня якості наданих послуг, є ключовими умовами для забезпечення успіху та конкурентоздатності підприємства на ринку.

В таких умовах нам необхідно приділити увагу певним окремим елементам які мають відношення до працівників та процесу, тобто тих хто

безпосередньо буде причетним до надання якісних послуг. Деякі з цих елементів нами відображено на рис. 1.8.

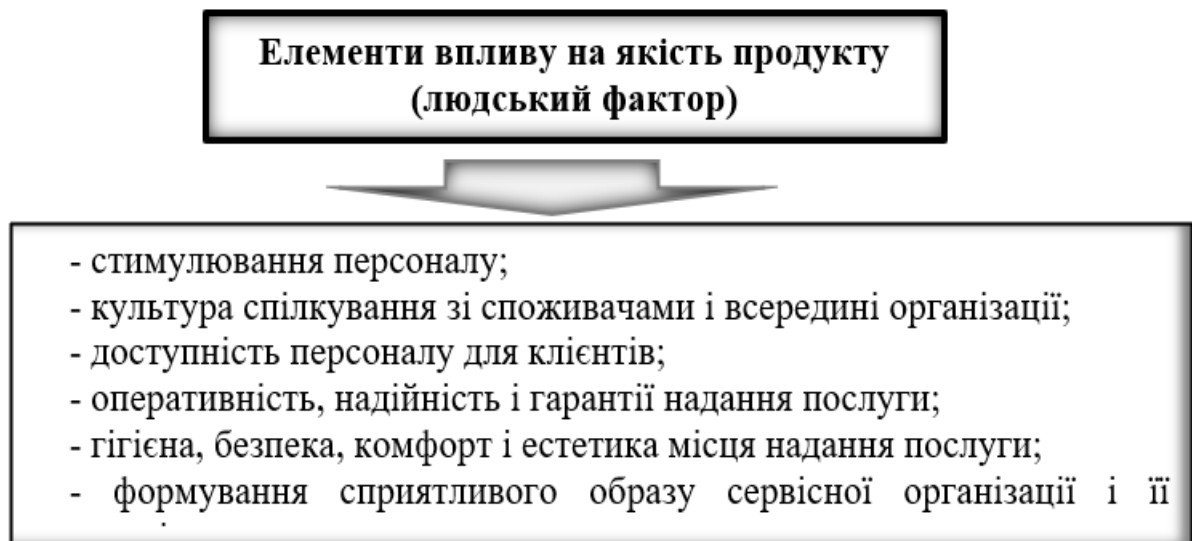


Рис. 1.8. Додаткові елементи впливу людського фактору на якість продукту при організації робіт

Джерело: складено автором

Останнім часом активно почали використовувати п'ятиступеневу модель Парасурмана, відому як модель "покоління якості". Вона є концептуальною моделлю, розробленою Арвиндом Парасурманом для оцінки та удосконалення якості послуг. Модель визначає п'ять рівнів якості, які споживачі використовують для оцінки оточуючих їх послуг та визначення їхньої задоволеності (рис 1.9).

1. Незадовільність (Unsatisfactory). На цьому рівні якості споживачі вважають, що отримані від постачальника послуги або продукти нижчої якості, ніж вони очікували. Це може призвести до негативних наслідків, таких як розчарування та невдоволення.

2. Задовільність (Satisfactory). На цьому рівні споживачі вважають, що отримані послуги або продукти відповідають їх очікуванням, але не викликають особливого захоплення чи враження.

3. Прийняття (Acceptable). На цьому рівні споживачі визнають якість послуг або продуктів як задовільну, але не вище середнього рівня. Вони вважають ці послуги або продукти прийнятними, але можуть бути відкриті до

змін постачальника чи бренду.

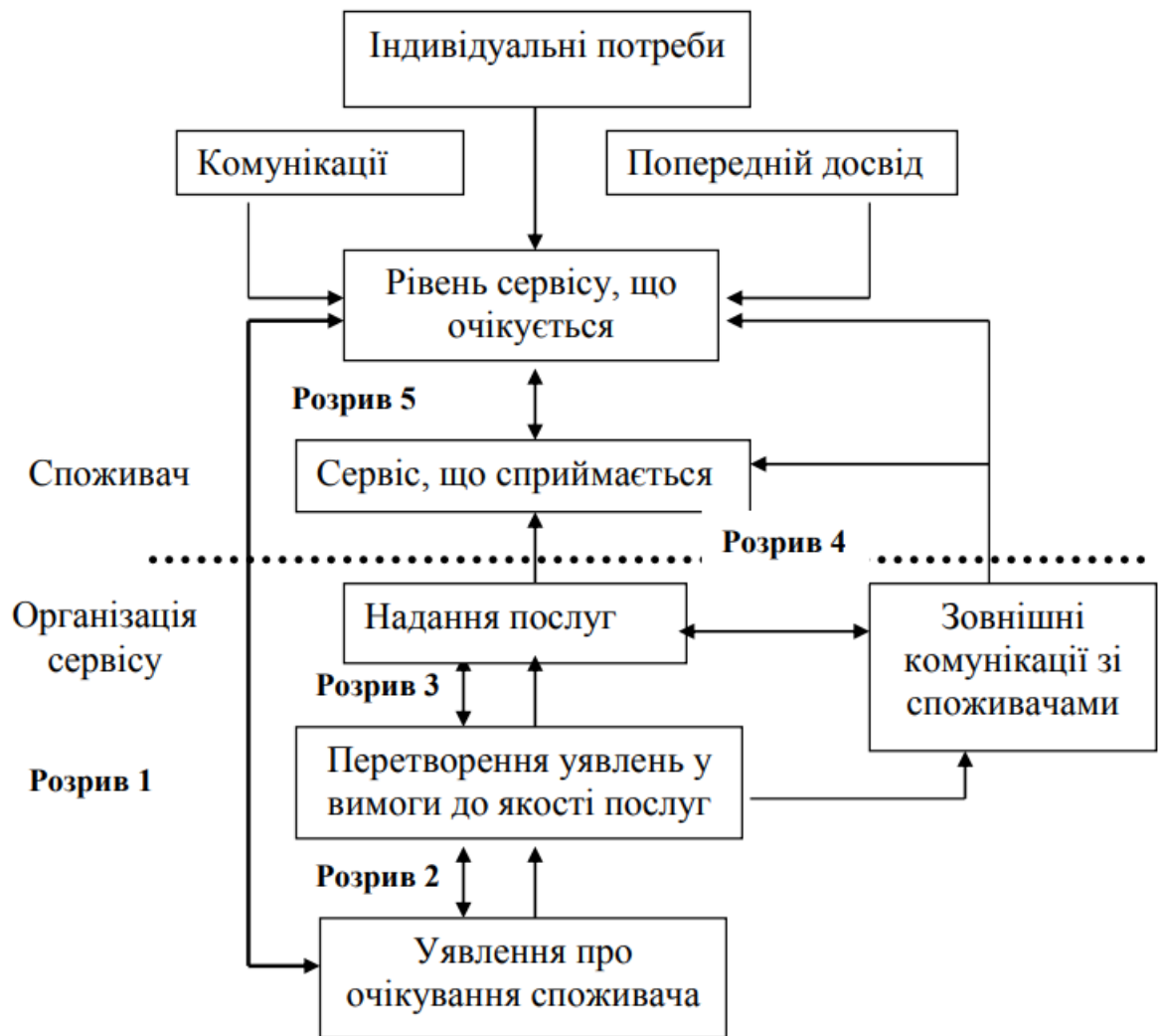


Рис. 1.9. Модель якості послуг

Джерело: складено автором за матеріалами [28]

4. Винятковість (Exceptional). На цьому рівні споживачі вважають, що отримані послуги або продукти є винятково високої якості. Це може призвести до відчуття вдячності та відчуття особливого статусу серед споживачів.

5. Легендарність (Legendary). На останньому рівні споживачі вважають, що отримані послуги або продукти є легендарними і відомими в усьому світі, що призводить до високого ступеня визнання та лояльності до бренду або постачальника.

Модель Парасурмана відображає важливість постійного удосконалення якості послуг з метою підняття її на новий рівень, від задовільного до виняткового та легендарного. Ця модель допомагає підприємствам краще зрозуміти очікування споживачів та виявити шляхи поліпшення якості

надання послуг для досягнення високого рівня задоволення клієнтів.

1.2. Сучасні системи менеджменту якості продукції

Менеджмент якості охоплює значну частину функцій управління в цілому, які направлені на досягнення цілей в області якості. Самі ж цілі в області якості передбачають, що на підприємстві будуть створені відповідні умови щодо контролю та регулювання якості, забезпечувати їх якість у відповідності до встановлених вимог, а також мати вибудовані гнучкі параметри які можна гнучко змінювати відповідно до тих вимог які встановлені.

Отже, менеджмент якості – це певні аспекти виконання функції управління, які визначають політику, цілі і відповідальність в області якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості і поліпшення якості в рамках системи якості.

Враховуючи дане визначення можемо сказати, що організація, в якій працює невелика кількість працівників, скажімо до десяти співробітників, для досягнення цілей в області якості набагато простіше забезпечити координацію дій всього персоналу, чіткість виконання всіх процедур і процесів, тим самим зменшуючи кількість різного роду загроз (економічних, фінансових та ін.). а ось про велике підприємство так сказати не можна. Підприємству з великою кількістю співробітників необхідне формалізоване визначення обов'язків і відповідальності в області якості на рівні співробітників, підрозділів і підприємства в цілому. В таких умовах великому підприємству варто передбачити певний механізм гнучкої зміни обов'язків і відповідальності.

Для ефективного управління процесами забезпечення і підвищення якості продукції і продуктивності праці в світовій практиці добре зарекомендували себе системи управління якістю. Ці системи відносяться до розряду інтегрованих механізмів управління програмно-цільового типу,

вживаних для управління складними, динамічними об'єктами. За допомогою таких механізмів організація управління якістю орієнтується на мінімізацію всіх видів втрат і на узгоджене функціонування всіх елементів виробничо – збутової системи.

При побудові системи управління якістю переслідується мета організаційного об'єднання всіх управлінських функцій, від реалізації яких залежать забезпечення і підвищення якості. В рамках структур такого типу координуються всі роботи, пов'язані з дослідженнями, розробками і освоєнням нової продукції, підвищенням продуктивності праці, ефективності виробництва і якості. Такі структурні схеми дозволяють створювати організаційні умови для об'єднання зусиль всього персоналу, направлених на підвищення економічних і виробничих показників діяльності всієї компанії.

Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Система якості по формі – це система документації, в якій встановлені загальні принципи забезпечення якості, вимоги до діяльності і відповідальності кожного співробітника в області якості; умови дотримання заданих параметрів кожного процесу і характеристик кожного об'єкту; методики контролю, обробки і аналізу інформації про якість; програми навчання персоналу в області якості і ін.

Система якості включає також систематичну діяльність відповідно до встановлених вимог, виявлення недоліків і постійний пошук шляхів поліпшення. Побудовою системи якості найчастіше займаються професійні організації, що відіграють роль радників по якості. Система якості на підприємстві призначена, перш за все, для задоволення внутрішніх потреб управління підприємством. Вона ширша, ніж вимоги певного споживача, який оцінює тільки ту частину системи якості, яка стосується його індивідуальних вимог. Призначення системи якості наведено на (рис. 1.10.).

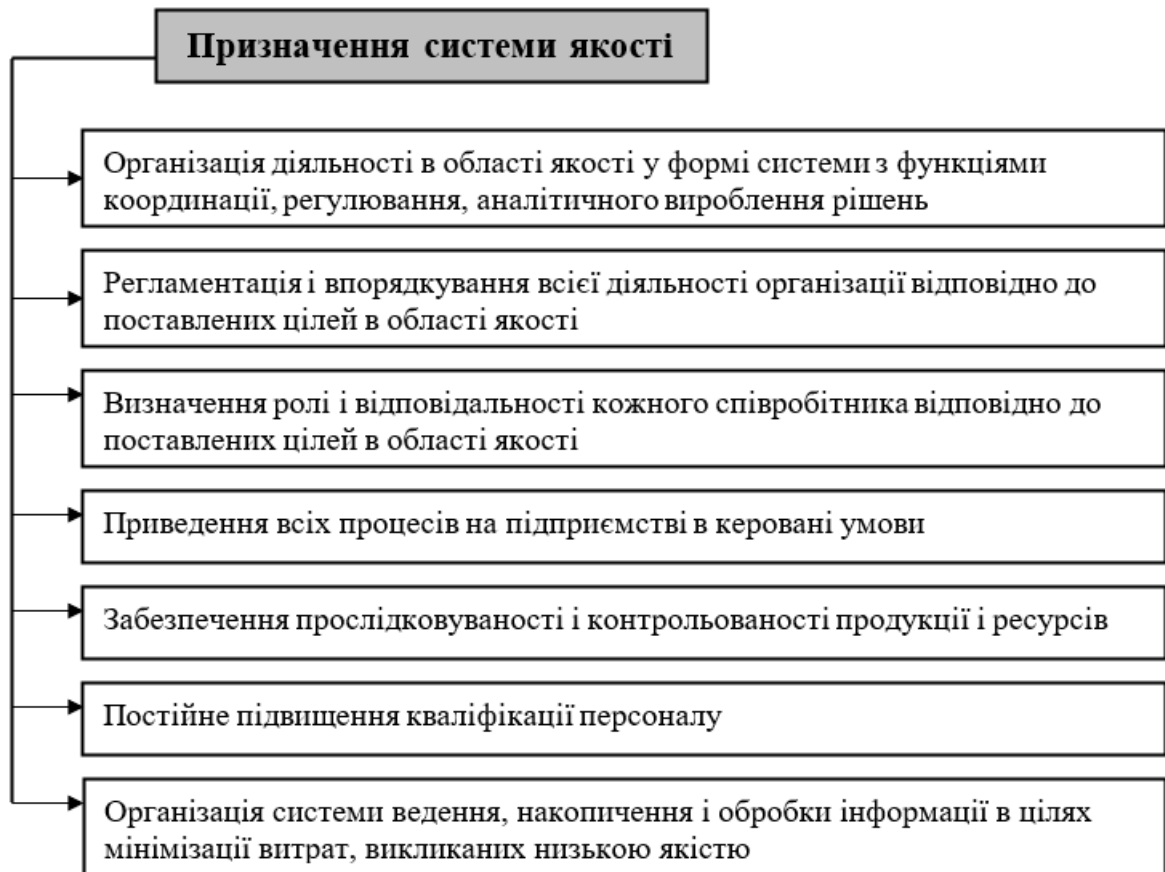


Рис. 1.10. Основне призначення системи якості

Джерело: складено автором за матеріалами [27]

Проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки. Якість – комплексне поняття, що характеризує ефективність всіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін. [27, С. 24].

Менеджменту якості продукції – це встановлення, забезпечення і дотримання необхідного рівня якості продукції при її розробці, виготовленні та експлуатації, що досягається шляхом систематичного контролю за якістю і цілеспрямованого впливу на умови й фактори, від яких вона залежить. Система управління якістю продукції має багаторівневий комплексний характер. Вона забезпечує єдність і взаємозв'язок технічного, організаційного, економічного, соціального і правового аспектів. Управління охоплює основні елементи виробництва, які впливають на якість продукції: засоби праці, предмети праці та саму працю.

Управління якістю розглядається як самостійна, складна функція управління бізнес-процесами, цілями якої є:

- підвищення конкурентоспроможності та прибутковості підприємства за рахунок підвищення якості продукції та всіх супутніх процесів;
- дотримання умов охорони навколишнього середовища;
- зниження всіх видів витрат і укріплення економічної стабільності підприємства.

Новітні системи які допомагають в організації роботи по управлінню якістю також можуть допомагати і у покращенні ситуації в роботі чи співпраці з замовниками чи споживачами.

Системи управління якістю можуть сприяти підприємствам у підвищенні задоволеності замовників (споживачів). Такі системи управління якістю можуть слугувати основою для постійного покращення діяльності, що в подальшому призведе до більшої задоволеності клієнтів чи замовників. Тобто в підприємства та споживачів формується довгострокова впевненість в тому що продукція яку вони виготовляють та постачають завжди буде відповідати певним нормам та вимогам. Процес управління якістю на підприємстві, як подано на рис. 1.11, здійснюється у кілька етапів і залежить від обраної концепції роботи підприємства і стратегії якості.

Запровадження систем якості на підприємствах — одна з передумов формування ринкового механізму, його гармонізації та поєднання зі світовою економікою. При визначенні поняття управління якістю, ми розуміємо що повинні оперувати також і такими поняттями які з ним пов'язані як: система, середовище, мета, програма та ін. саме така визначена керуюча система створює та в подальшому на довгостроковий період забезпечує менеджмент якості.

Сучасна література містить велику кількість концепцій чи стратегій менеджменту якості, які використовуються на практиці рис. 1.12.



Рис. 1.11. Процес управління якістю продукції на підприємстві

Джерело: складено автором за матеріалами [27]

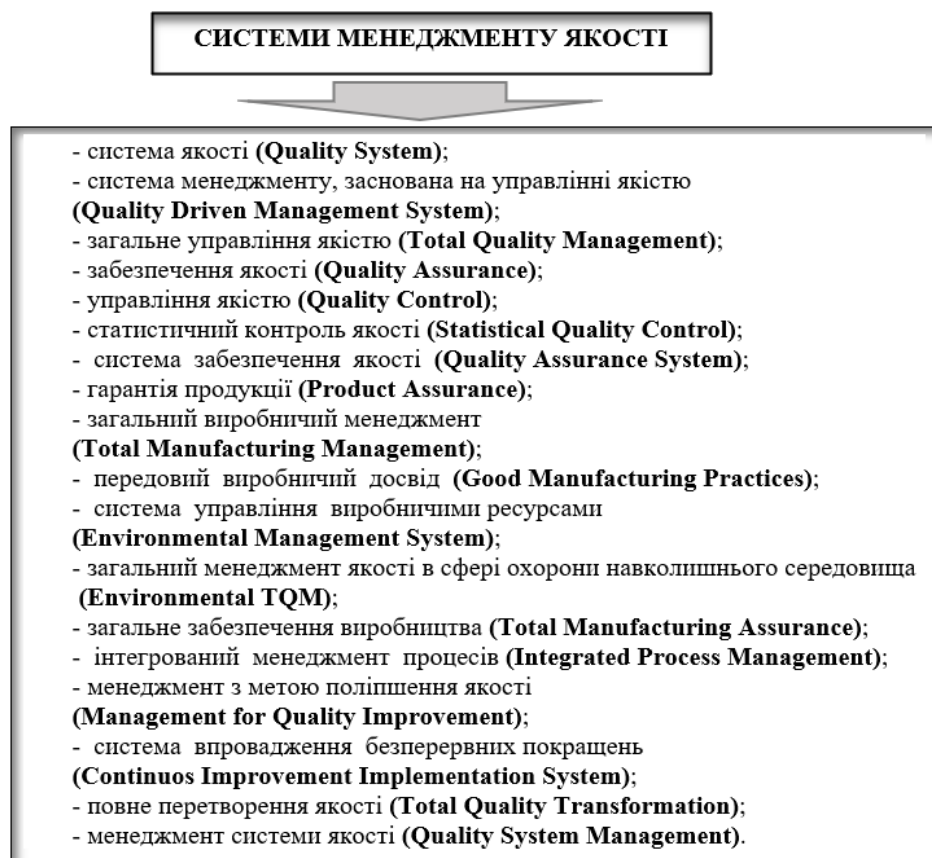


Рис. 1.12. Сучасні концепції менеджменту якості

Джерело: складено автором за матеріалами [27, С.25]

Звичайно це лише невелика їх кількість і в світовій практиці стратегій значно більше, зі специфікою до конкретного виду діяльності чи типу підприємства. Але і даної кількості досить щоб розуміти важливість цих стратегій в управлінській діяльності. Нині це надзвичайно актуально, оскільки в світі триває процес переходу від тотального управління якістю (TQC) до тотального (всеосяжного) менеджменту якості – TQM. А тому для вирішення різних проблем з питань якості перераховані вище концепції налічують велику кількість методів, які власне і використовуються в методології TQM.

Якщо перший напрямок (TQC), передбачає управління якістю з метою виконання встановлених вимог на основі контролю, то TQM додатково включає управління метою і власне самими вимогами. TQM базується на системному підході до розвитку практичних навичок, прийомів і методів ефективного управління підприємством для задоволення споживчих потреб, що постійно змінюються.

Цей напрямок діяльності сприяє підвищенню результативності виробництва, а саме: усуванню дефектів продукції; поліпшенню дизайну товару; прискоренню доставки та зниженню вартості продуктів. Отже, визначальною стратегією TQM є всебічне задоволення потреб споживачів. Такий підхід формує склад службових обов'язків вищого керівництва в тотальному менеджменті якості та передбачає участь кожного працівника у виконанні цих завдань (рис. 1.13.).



**Рис. 1.13. Обов'язки вищого керівництва в
тотальному менеджменті якості**

Джерело: складено автором

В основу технології менеджменту якості покладено відомий «цикл Шухарта-Демінга», що складається з чотирьох стадій — послідовних етапів дій, котрі забезпечують коригування та ефективний підхід до розв’язання проблем якості Total Quality Management:

- Плануй (plan);
- Виконуй (do);
- Контролюй або Вивчай (check or study);
- Виконуй коригувальні дії (action).

У нових версіях стандартів ІСО родини 9000:2000 цикл Шухарта—Демінга внесено безпосередньо в текст стандартів ІСО 9001 та 9004.

Міжнародна неурядова організація **International Organization for Standardization, ISO** (ІСО) була заснована ще в 1947 році для розробки і прийняття міжнародних стандартів. ІСО користується авторитетом як неупереджена, чесна і високопрофесійна організація. У технічній діяльності організації зайняті десятки тисяч експертів з різних країн і галузей. Крім стандартизації ІСО бере участь у вирішенні питань сертифікації [26].

Згідно з філософією TQM ефективність управління якістю залежить від трьох головних умов: глибокого розуміння вищою посадовою особою на підприємстві потреби в постійному підвищенні якості; інвестування не в обладнання, а в людей; перетворення або спеціального створення організаційних структур для тотального управління якістю.

В підсумку, можна сказати, що TQM складається з таких елементів, які наведено на (рис. 1.14.).



Рис. 1.14. Основні складові TQM

*QA — забезпечення якості; Qpolicy — політика якості; Qplanning — планування якості;
QI — поліпшення якості.*

Джерело: складено автором за матеріалами [27]

Забезпечення якості в TQM розуміють як систему заходів, котрі постійно підтримують упевненість споживача в якості продукції. Відповідно суттєво зростає і роль людини та навчання персоналу. У взаємовідносинах постачальників та споживачів велике значення має сертифікація систем якості на відповідність стандартам ISO 9000.

Споживачі активно використовують методи оцінки постачальників, публікують їхні рейтинги, намагаються працювати тільки з одним постачальником продукції певного виду (зрозуміло тільки з найліпшим). Велика увага приділяється також якості процесів, які здебільшого ототожнюються з якістю так званих 5М:

Men — люди (інформація, мотивація, кваліфікація, навчання, трудовий колектив);

Machine — машини (обладнання, пристосування, інструменти);

Material — матеріали (покупні сировина, деталі, напівфабрикати, комплектувальні вироби);

Method — метод (системи організації, стиль керівництва, технологія);

Mileu — середовище (умови для праці).

Таким чином, всеосяжне управління якістю — це концепція, яка передбачає всебічне, цілеспрямоване, скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності — від досліджень та конструкторських розроблень до післяпродажного обслуговування — за участі керівників і службовців усіх рівнів з ефективним використанням технічних можливостей. Ясна річ, що концепція TQM дає уявлення лише про загальні підходи до запровадження всіх складових управління, забезпечення та поліпшення якості в повсякденну практику менеджерів. Кожна країна повинна вибрати свій національний шлях до високої якості продукції. Зрозуміло, що світове співтовариство опрацювало багато універсальних методів та заходів, використання яких може допомогти підприємствам України досягти оптимального поєднання своїх можливостей, досвіду, традицій із сучасним розумінням всеосяжного управління якістю. Узагальнену

класифікацію цих заходів подано в табл. 1.4.

Таблиця 1.4

Засоби та методи TQM

Якість	Процес	Персонал	Ресурси
Управління якістю	Управління процесом	Керівництво персоналом	Управління ресурсами
Визначення поняття якості	Стабільність процесу	Команда керівників	Програма витрат на якість
Політика якості	Статистичні методи контролю	Загальне навчання з питань забезпечення якості	Показники контролю виконання
Загальне навчання персоналу	Можливості процесів	Організація груп працівників	Вартісні показники
Взаємовідносини з внутрішніми споживачами	Розв'язування технологічних проблем	Методи і засоби мотивації	Консервація ресурсів
Системи якості	Удосконалення процесу	З'єднувальні ланки	Поліпшення навколишнього середовища
«Гуртки якості»	Аналіз характеру та наслідків відмовлення на стадії проекту	Теорії інтенсифікації	Праця за принципом «точно у строк»
Методи Тягучі	Те саме на стадії виробництва	Підвищення кваліфікації	—

Джерело: складено автором за матеріалами [27]

Міжнародною організацією ISO встановлено більше 15 тисяч міжнародних стандартів, що забезпечують сумісність виробничих процесів і технологій. Стандарти ISO сьогодні є уніфікованим механізмом для оцінки якості виробництва та управління у світовому співтоваристві. Вони застосовуються у всіх традиційних галузях, починаючи від сільського господарства і будівництва, виробництва побутових товарів і найскладнішого медичного обладнання, до новітніх напрямків інформаційних технологій.

Необхідність розробки стандартів ISO диктує ринок. Вони сприяють прогресу бізнесу, розвитку споживчого сектора та економіки в цілому, Найбільш відомі і визнані у світі стандарти ISO 9000 - стандарт управління якістю та ISO 14000 - стандарт управління безпекою навколишнього середовища [26].

Освоєння стандартів серії ISO 9000 в Україні триває близько 20 років. Наша держава поступально і впевнено впроваджує світові вимоги і тенденції, тому синхронізує його (та інші стандарти цієї серії) в ДСТУ практично відразу ж. Це дозволяє вітчизняним підприємствам своєчасно приймати вимоги до систем управління якістю. Впроваджуючи ж подібні стандарти, українські виробники мають можливість виходити на міжнародні ринки з продукцією надійного якості, підтверджуючи тим самим свою конкурентоспроможність і компетентність.

У серію стандартів ISO 9000 входять 16 стандартів. Базові положення і принципи серії ISO 9000 встановлені в стандарті ISO ISO 9000 "Системи управління якістю - основні принципи і поняття". Стандарт ISO ISO 9001 "Системи управління якістю - вимоги" - встановлює базові вимоги до системи управління якістю, які використовуються для доказу можливості організації задовольнити вимоги споживача. Це єдиний стандарт у даній серії ISO 9000, за якою видається відповідний сертифікат [9].

Важливо розуміти, що ISO 9000 не встановлює стандарти якості окремих конкретних товарів чи послуг, а тільки визначає ефективність організації виробництва і управління, від яких, власне, і залежить якість. Іншими словами базова концепція затверджених стандартів ISO 9000 полягає в неможливості випуску неякісної продукції підприємством, де впроваджена стандартизована система управління якістю. З цієї причини сертифікати ISO можуть отримати компанії різних профілів і галузей, якщо вони зможуть продемонструвати експертам відповідальність і тотальний контроль за якістю випущених товарів і послуг [26].

З огляду на те, що стандарти ISO є лише першим кроком до якості, чимало фірм промислового розвинутих держав уже багато років, починаючи з 1985 р., упроваджують та вдосконалюють систему загального управління якістю (TQM) [14, С. 316].

Як відомо, якість завжди була функцією часу, який постійно коригує вимоги до неї споживачів та суспільства. У 90-ті роки XX століття значно

посилився вплив суспільства на підприємства, а останні почали все більше враховувати суспільні інтереси. Це і призвело до створення стандартів серії ISO 14000, які встановлюють вимоги до систем менеджменту щодо захисту довкілля та безпечності продукції.

Перші п'ять основних стандартів цієї серії під груповими назвами «Системи управління навколишнім середовищем» та «Настанови щодо екологічного аудиту» були оприлюднені 1996 року. Україна 1997 року запровадила ці стандарти як добровільні. Стандарти серії ISO 14000 придатні для будь-якої організації. Ця універсальність пояснюється самим змістом терміна: організація — це компанія, фірма, підприємство, орган влади чи інша установа, їхні підрозділи чи об'єднання з правами юридичної особи чи без них, громадські, приватні або з іншими формами власності, які виконують самостійні функції і мають адміністрацію. Саме відношення до систем управління забезпечує сумісність стандартів серій ISO 9000 та ISO 14000. [26] Система управління навколишнім середовищем також стає невід'ємною частиною управління організацією і включає: організаційну структуру, діяльність з планування, обов'язки, відповідальність, процеси та ресурси для формування й аналізу екологічної політики. Це означає, що організація постійно робить усе для мінімізації шкідливого впливу на довкілля.

Запровадження стандартів ISO 14000 дає змогу замовникам бути впевненими в екологічно чистому виконанні продукції, тобто відповідно до концепції соціально-етичного маркетингу та його сучасного різновиду — екомаркетингу — суттєво збільшується вплив гуманістичної складової на показники якості. Крім цього, посилюються можливості підтримування добрих стосунків з громадськістю, полегшується доступ до ринків капіталів, поліпшується імідж організації, що сприяє збільшенню частки її товарів чи послуг на ринку.

Характеризуючи ситуацію стосовно рівня якості, неможливо не підкреслити важливість і підготовки якісних кадрів, про що неодноразово зазначається і в наукових працях провідних вчених країни [14, с.318]. Зокрема,

в даній сфері помітні очевидні проблеми.

У зв'язку з цим з метою визначення означеної проблеми були проведені опитування 1480 студентів старших курсів гуманітарних, інженерних та економічних спеціальностей Українського державного університету фінансів і міжнародної торгівлі (м. Київ), Кременчуцького державного політехнічного університету, Центральноукраїнського національного технічного університету, Кіровоградського інституту регіональної економіки, а також керівного складу основних виробничих підприємств Кіровоградської області (ВАТ "Червона Зірка", ВАТ "Гідросила", ПАТ "НВП "Радій", ВАТ КАФ "Зорянка" тощо) [14, С. 319]. Результати опитування наведено в табл. 1.5.

За результатами опитування було з'ясовано, що більше третини студентів зазначених вищих навчальних закладів ще на початку свого навчання орієнтовані не на отримання реальних знань, а це, в свою чергу, дає підстави зробити висновок, що освітні послуги, які б якісні вони не були, сприйматись не будуть, і лише можна припустити, що 9,2% студентів, готові плідно над собою працювати, щоб бути якісним фахівцем своєї спеціальності та конкурентоспроможним на ринку праці.

Таблиця 1.5

Причини вступу молодих людей до вищих навчальних закладів

Займане місце, від 1 до 5-ти	Основні причини вступу молодих людей до ВНЗ	Результат, %
1 місце	одержання диплому про вищу освіту	(32,3%)
2 місце	отримання в майбутньому престижної роботи	(28,5%)
3 місце	можливість в майбутньому цікавою роботою	(23,8%)
4 місце	бути конкурентоспроможним на ринку праці	(9,2%)
5 місце	можливість не йти на військову службу	(6,2%)

Джерело: складено за матеріалами [14, С. 319]

Отже, якість - комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції. Управління якістю продукції є, по суті, наскрізним аспектом системи управління підприємством - аналогічним таким, як час, витрати, управління

персоналом. Саме це положення знаходиться в основі базових принципів створення сучасних систем менеджменту якості.

Сучасне управління якістю продукції повинне прямо орієнтуватися на:

- характер потреб, їхню структуру і динаміку;
- ємність і кон'юнктуру ринку;
- стимули, обумовлені економічною і технічною конкуренцією,

характерні для ринкових відносин.

Сучасне управління якістю на підприємстві, незалежно від форми власності і масштабу виробничої діяльності, повинне оптимально сполучати дії, методи і засоби, що забезпечують, з одного боку, виготовлення продукції, що задовольняє поточні запити і потреби ринку, а з іншого боку – розробку нової продукції, здатної задовольняти майбутні запити і потреби ринку.

1.3. Стандартизація та сертифікація системи якості

Стандартизація та сертифікація є важливими елементами для забезпечення якості продукції. Стандартизація визначає критерії для продукції, тоді як сертифікація підтверджує, що продукція відповідає цим стандартам.

Стандарти якості встановлюють однакові вимоги до якості продукції, що дозволяє споживачам отримувати продукцію, яка відповідає певним вимогам, а також допомагає виробникам оптимізувати свої процеси та забезпечити високу якість продукції.

З іншого боку, сертифікація включає в себе процедури та процеси, що підтверджують, що продукція дійсно відповідає встановленим стандартам якості. Цей процес може включати оцінку виробництва, випробування та інші дії, що переконуються у якості продукції.

Отже, стандартизація та сертифікація допомагають забезпечити високу якість продукції та підвищити довіру споживачів до продукції.

Зокрема в літературних джерелах виділяють такі методи оцінки рівня

якості рис. 1.15.

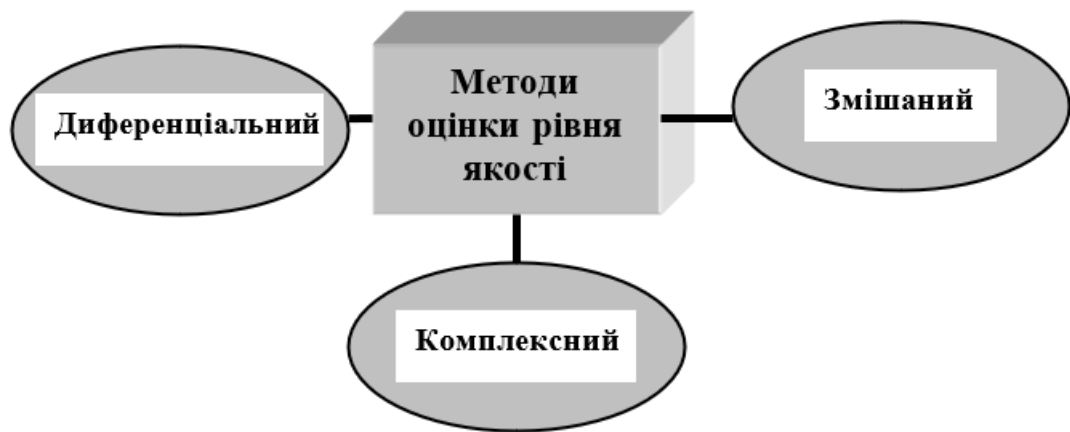


Рис. 1.15. Основні методи оцінки рівня якості продукції

Джерело: побудовано автором за матеріалами [13, С. 131]

Відносні показники при оцінці рівня якості продукції диференційним методом розраховують за формулами:

$$Q_1 = \frac{P_1}{P_{3d}}; \quad \text{та} \quad Q = \frac{P_{3d}}{P_1}; \quad (1.1, 1.2)$$

де: P_1 — значення показника продукту, який оцінюється;

P_{i0} — значення показника базового еталонного продукту; i — кількість показників.

При оцінці рівня якості продукції методом середньозваженого "комплексний показник якості" рівень якості розраховується за формулою:

$$Q = \sum_{i=1}^n P_i m_i = (P_1 m_1 + P_2 m_2 + \dots + P_n m_n); \quad (1.3)$$

де: $P_1 - P_n$ — показник якості, виражений в балах;

m_i — коефіцієнт вагомості для i -го показника якості.

Змішаний метод оцінки рівня якості продукції представляє собою поєднання диференційного і комплексного методів. Розгалужена класифікація методів за допомогою яких визначається якість товарів та послуг наведена нижче на рис. 1.16.



Рис. 1.16. Основні методи визначення якості

Джерело: побудовано автором за матеріалами [1]

Сучасні умови господарювання вимагають від кожного підприємства запровадження і дотримання належного (дійового) комплексного механізму управління якістю продукції. На рис. 1.17. наведено визначальні елементи цього специфічного менеджменту, що справляють найбільш істотний вплив на процес постійного забезпечення виробництва і постачання на ринок конкурентоспроможної продукції.

Стандартизація в техніці являє собою своєрідний процес встановлення та дотримання визначених норм, параметрів і вимог до технічних виробів. Цей процес має на меті забезпечити однорідність, якість та безпеку продукції. Встановлення стандартів для технічних виробів дозволяє забезпечити виготовлення високоякісної продукції, яка відповідає вимогам споживачів та забезпечує їхню безпеку [5, С. 30].

Стандартизація в техніці включає створення та впровадження стандартів якості, безпеки, надійності та екологічної придатності технічних виробів. Цей процес може включати розробку та впровадження стандартів для виробництва, тестування та сертифікації технічних виробів.

Важливою частиною стандартизації в техніці є також гармонізація стандартів між різними країнами та регіонами, що дозволяє забезпечити взаємну визнаність та сприяє міжнародній торгівлі технічними виробами.

Таким чином, стандартизація в техніці грає важливу роль у забезпеченні якості технічних виробів та безпеки споживачів, а також сприяє розвитку міжнародної торгівлі технічними товарами.

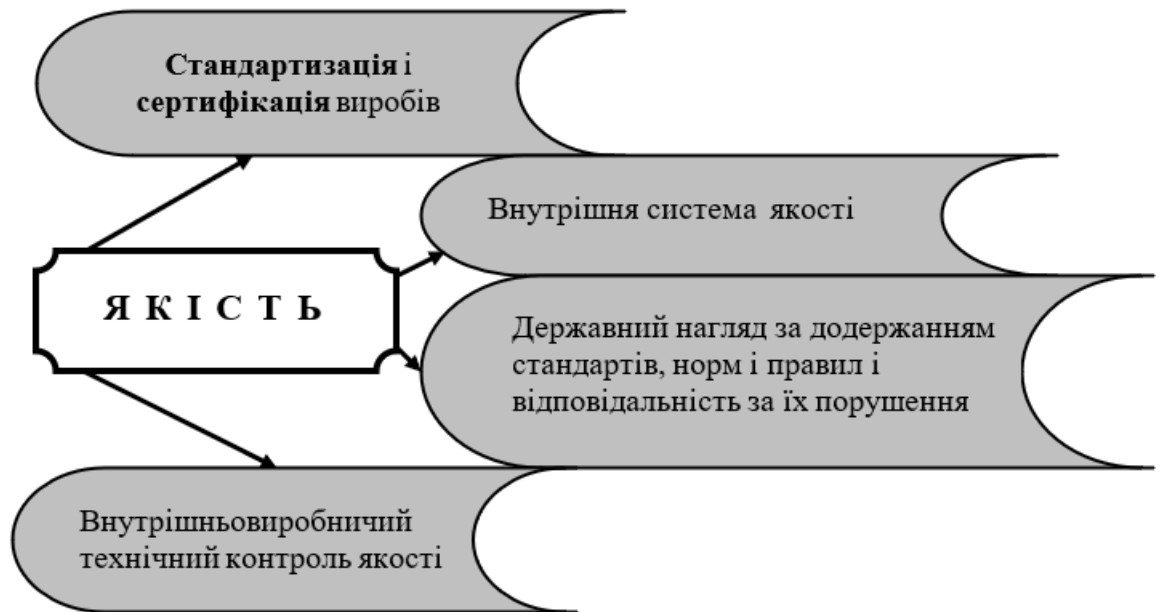


Рис. 1.17. Алгоритм комплексного механізму управління якістю продукції

Джерело: побудовано автором за матеріалами [1]

Об'єктивні закони розвитку техніки і промисловості неминуче потребують стандартизації, яка є запорукою найвищої якості продукції, що може бути досягнута на певному історичному етапі. Тому розвиток стандартизації нерозривно пов'язаний з управлінням якістю виробництва.

Вплив стандартизації на підвищення якості продукції реалізується, як правило, через комплексну розробку стандартів на сировину і матеріали, напівфабрикати, комплектуюче обладнання, оснащення та готову продукцію, а також встановленням у стандартах технологічних вимог і показників якості, єдиних методів випробувань і засобів контролю.

Завдяки стандартизації суспільство має можливість свідомо керувати своєю економічною і технічною політикою, домагаючись випуску виробів високої якості. Ось чому жодне суспільство не може існувати без технічного законодавства та нормативних документів, які регламентують правила, процеси, методи виготовлення та контролю продукції, а також гарантують

безпеку життя, здоров'я і майна людей та навколишнього середовища. Стандартизація саме і є тією діяльністю, яка виконує ці функції (Рис. 1.18.) [3, с. 85].

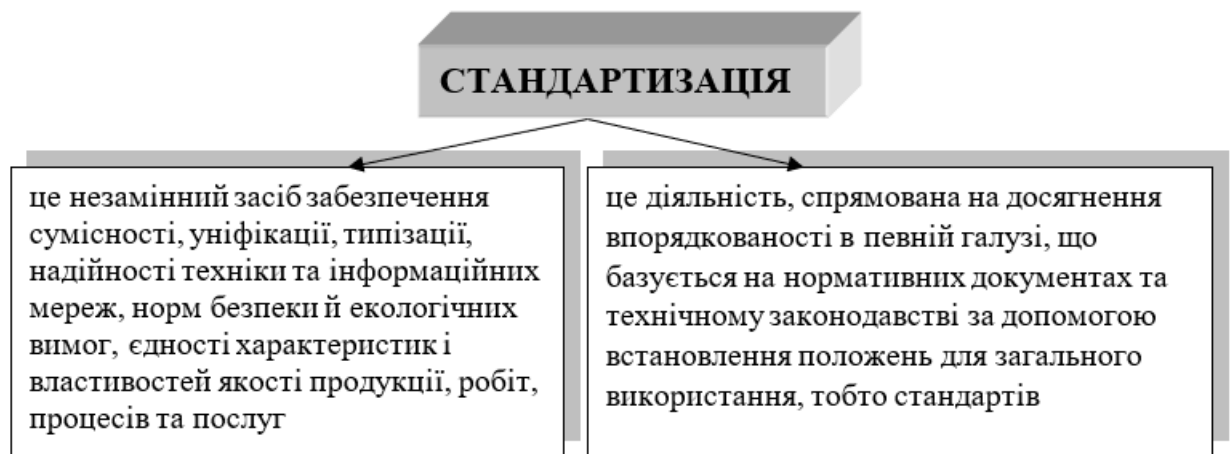


Рис. 1. 18. Функції покладені в основу стандартизації

Джерело: побудовано автором за матеріалами [3, с. 85]

Стандарт - це документ, який містить визначені характеристики, вимоги, правила або критерії для продуктів, процесів, послуг або систем. Стандарти можуть бути розроблені національними організаціями стандартизації, міжнародними стандартизаційними організаціями або іншими відповідними установами [20; 25].

Стандарти встановлюють уніфіковані вимоги для товарів і послуг, що дозволяє забезпечити їхню якість, безпеку та взаємозамінність. Вони також можуть включати в себе процедури тестування, вимоги до маркування, упаковки та інші технічні деталі, що допомагають забезпечити відповідність продукції встановленим нормам.

Стандарти грають важливу роль в бізнесі, торгівлі та промисловості, оскільки вони встановлюють основи для взаєморозуміння між виробниками, споживачами та регулятивними органами. Вони сприяють уніфікації та вдосконаленню процесів виробництва, реалізації та споживання товарів, що в свою чергу сприяє покращенню якості продукції та забезпечує відповідність вимогам ринку.

Отже, стандарт можна розглядати як нормативний документ, який встановлює правила та вимоги до якості, безпеки та виробництва товарів і

послуг.

Відповідно до специфіки об'єкта стандартизації, складу та змісту вимог, встановлених до нього, для категорій нормативних документів зі стандартизації розробляють різні види стандартів (рис. 1.19).

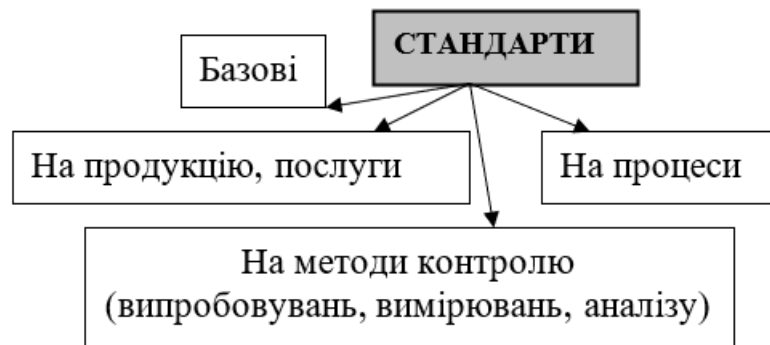


Рис. 1.19. Вимоги до стандартів

Джерело: побудовано автором за матеріалами [20].

Базові стандарти, або фундаментальні стандарти, є ключовими для багатьох галузей і вони встановлюють основні вимоги до якості, безпеки та узгодженості продукції. Ці стандарти визначають загальні принципи, терміни та поняття, які є загальновизнаними у різних галузях промисловості та послуг.

Наприклад, багато галузей мають фундаментальні стандарти, пов'язані з якістю управління (наприклад, ISO 9001), стандарти безпеки продукції (наприклад, ISO 13485 для медичних виробів), стандарти довкілля (наприклад, ISO 14001 для систем управління довкіллям) та інші.

Базові стандарти є фундаментом для подальшої роботи зі стандартизації в конкретних галузях або для конкретних виробів та послуг. Вони створюють загальний набір правил та вимог, які допомагають забезпечити високу якість, безпеку та взаємозамінність товарів і послуг у всьому світі.

Базові стандарти також допомагають регулювати та узгоджувати вимоги між різними країнами та ринками, що сприяє міжнародній торгівлі та співпраці. Вони є основою для створення більш конкретних стандартів у різних галузях, які враховують специфічні потреби та вимоги окремих продуктів та послуг.

Узагальнюючи, базові стандарти грають важливу роль у забезпеченні

якості, безпеки та узгодженості продукції та послуг у всьому світі. Вони створюють загальний фундамент, на якому ґрунтується вся система стандартизації, сприяють розвитку міжнародної торгівлі та співпраці та допомагають забезпечити високу якість та взаємозамінність товарів та послуг.

Стандарти для продукції і послуг грають важливу роль у забезпеченні якості, безпеки та узгодженості у виробництві та наданні послуг. Ці стандарти можуть охоплювати різні аспекти, включаючи якість управління, безпеку продукції, довкілля, безпеку праці, інновації та інші.

Наприклад, стандарти якості управління, такі як ISO 9001, встановлюють вимоги до систем управління якістю, які допомагають підприємствам забезпечити стабільність та високу якість своїх продуктів та послуг. Стандарти безпеки продукції, такі як ISO 13485 для медичних виробів, встановлюють вимоги до систем управління, спрямовані на забезпечення безпеки та ефективності медичних виробів.

Додатково, стандарти довкілля, такі як ISO 14001, встановлюють вимоги до систем управління середовищем, які допомагають підприємствам зменшити негативний вплив їх діяльності на довкілля. Ці стандарти допомагають забезпечити сталість та відповідність продукції та послуг міжнародним вимогам та стандартам.

Стандарти для продукції та послуг сприяють покращенню продуктивності, конкурентоспроможності та сприяють впровадженню нових технологій та інновацій у виробництво. Вони допомагають підприємствам пристосовуватися до змін у ринкових умовах та вимог споживачів, що сприяє підвищенню якості продукції та надання послуг.

Крім того, стандарти на продукцію та послуги сприяють регулюванню вимог у різних країнах та ринках, що сприяє розвитку міжнародної торгівлі та співпраці між різними країнами. Ці стандарти створюють загальний набір правил і вимог, які допомагають забезпечити високу якість, безпеку та узгодженість товарів та послуг у всьому світі.

Отже, стандарти для продукції та послуг є важливим інструментом для

забезпечення високої якості, безпеки та узгодженості у виробництві та наданні послуг, що сприяє як розвитку підприємства, так і міжнародній торгівлі.

Стандарти на процеси є специфічними та координують моменти встановлення ключових вимог щодо послідовності та методів виконання різних операцій у процесах, які можуть бути у різних видах діяльності.

Стандарти на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу) це свого роду визначені послідовні операції та технічні засоби за допомогою яких вони будуть виконуватись у відповідності до різних видів та об'єктів контролю.

В ході становлення незалежності країни поставала необхідність у формуванні національної системи стандартизації. Так виник Державний комітет України зі стандартизації, метрології та сертифікації (Держстандарт України) діяльність якого регламентується Декретом КМУ "Про стандартизацію та сертифікацію" [8]. Структура Держстандарту України наведено на (рис. 1.20).



Рис. 1.20. Структура органів та служб Держстандарту України

Джерело: побудовано автором за матеріалами [16]

Самі ж Органи державної служби стандартизації України представлені на рис. 1.21.



Рис. 1.21. Органи державної служби стандартизації України

Джерело: побудовано автором за матеріалами [16; 11]

Обов'язкові вимоги державних стандартів діють на всій території України.

Сертифікація - це процес оцінки та підтвердження відповідності продукції, послуг або системи стандартам, вимогам або специфікаціям. Цей процес може бути застосований до широкого спектру продукції та послуг, включаючи продукти харчування, технологічні пристрої, системи управління якістю та багато іншого.

Сертифікація може бути проведена сторонніми організаціями або внутрішніми відділами управління якістю компанії. Вона часто включає в себе аудит, документальну оцінку та випробування (тестування) продукції з метою впевнитися, що вона відповідає встановленим вимогам.

Сертифікація може мати кілька переваг. Відповідність стандартам та специфікаціям може допомогти покращити репутацію компанії та підвищити довіру споживачів до продукції. Крім того, вона може допомогти відповісти на вимоги ринку та забезпечити доступ до нових ринків. Також сертифікація може допомогти компаніям покращити процеси виробництва та управління, що в свою чергу може призвести до зниження витрат та підвищення ефективності.

Однак, для багатьох компаній сертифікація також може стати викликом.

Вона може вимагати значних витрат на оцінку та аудит продукції, а також впровадження змін у процесах виробництва. Крім того, отримання сертифікатів може займати досить багато часу.

Важливо враховувати, що сертифікація не завжди є обов'язковою. Вона може бути важливою для певних ринків або секторів промисловості, але не завжди є необхідною для всіх компаній. Перед початком процесу сертифікації важливо ретельно проаналізувати її переваги та недоліки для конкретної компанії.

В кінцевому рахунку, сертифікація може бути важливим інструментом для компаній, які бажають підтвердити якість своєї продукції та послуг, відповідність стандартам та специфікаціям, а також підвищити довіру споживачів та ринків до їх продукції. Однак важливо ретельно вивчити всі аспекти цього процесу та розглянути його вплив на бізнес перед прийняттям рішення про сертифікацію.

В цілому сертифікацію поділяють на три види, це залежить від того хто власне буде її проводити (рис.1.22.).

Останній вид сертифікації користується найбільшою довірою, про що свідчить і вітчизняна, і міжнародна практика [24].

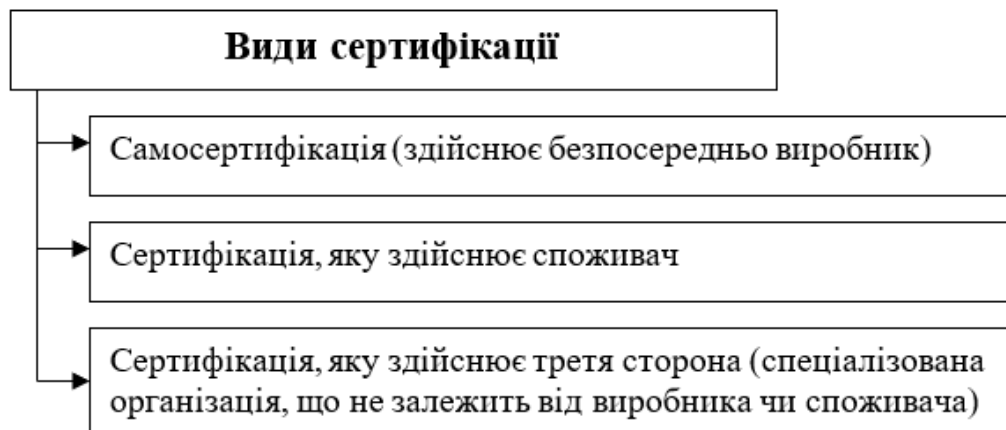


Рис. 1.22 Види сертифікації

Джерело: побудовано автором за матеріалами [11]

Сертифікація ISO носить виключно добровільний характер. Незважаючи на це, все більше вітчизняних підприємств впроваджують у себе стандарт ISO 9001. У більшості своїй вони намагаються не відставати від

партнерів або конкурентів. Але бувають ситуації, коли основний покупець пред'являє вимога наявності сертифікованої системи управління якістю як основна умова укладення контракту.

Часто наявність сертифікату ISO є обов'язковою вимогою для участі в держзакупівлях, тендерах і інш. Не секрет, що іноді наявність сертифікату ISO у підприємств-експортерів дозволяє збільшувати ціни на продукцію, що поставляється, збільшуючи прибутки.

Зарубіжним партнерам немає необхідності витрачатися на випробування продукції, набагато вигідніше працювати з підприємствами, що мають сертифікат ISO. Ще однією перевагою сертифікату ISO є можливість продовження термінів дії сертифікатів УкрСЕПРО.

Саме з причини своєї виняткової універсальності, сертифікація ISO 9001 завойовує все більше українських компаній.

Впровадження системи менеджменту якості процес досить трудомісткий, тому не всі компанії до неї готові і мають потребу в ній. Впровадження стандартів ISO принципово важливо для тих підприємств і організацій, які прагнуть [26]:

- поліпшити якість продукції або послуг;
- підвищити їх безпеку;
- удосконалити систему менеджменту;
- підвищити ефективність виробництва;
- систематизувати управління підприємством;
- підвищити конкурентоспроможність продукції;
- спростити процес ліцензування;
- мати можливість брати участь у міжнародних проектах;
- залучити іноземних інвесторів.

Приведення системи менеджменту якості під стандарти ISO не припускає введення абсолютно нових систем управління, якщо вони присутні на підприємстві. Однак часто потрібен перегляд структури управління компанією в цілому, а також впровадження сучасних комп'ютерних

технологій.

Деяким організаціям слід суттєво перебудувати систему менеджменту, а іншим достатньо лише змін деяких бізнес-процесів. Система управління адаптується під конкретні специфічні завдання [26].

Загальне керівництво системи, організацію та координацію робіт із сертифікації здійснює Держстандарт України, а його функції виконує безпосередньо Управління сертифікації Держстандарту України.

Організаційну структуру Системи утворюють:

- Національний орган із сертифікації - Держстандарт України;
- науково-технічна комісія;
- органи із сертифікації продукції;
- органи із сертифікації систем якості;
- випробувальні лабораторії (центри);
- експерти-аудитори;
- науково-методичний та інформаційний центр;
- територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держстандарту України;
- Український навчально-науковий центр із стандартизації, метрології та сертифікації.

В таблиці 1.6. наведено основні функції органів сертифікації України [18].

Складовою частиною діяльності, що стосується технічного регулювання, стали системи сертифікації продукції та акредитації випробувальних центрів та лабораторій.

Сертифікація - визнаний у світі спосіб незалежної оцінки відповідності продукції, процесів і послуг встановленим вимогам. Застосування сертифікації створює передумови для успішного розв'язання низки важливих соціальних й економічних проблем і завдань.

Таблиця 1.6

Функції органів сертифікації України

Орган сертифікації	Функції, що виконує орган сертифікації
1	2
Національний орган із сертифікації	розробляє стратегію розвитку сертифікації в Україні;
	організовує, координує та виконує роботу із забезпечення функціонування Системи;
	взаємодіє з національними органами із сертифікації інших держав та міжнародними організаціями, що здійснюють діяльність із сертифікації;
	організовує розробку та вдосконалення організаційно-методичних документів Системи;
	приймає рішення про приєднання до міжнародних систем та угод із сертифікації;
	встановлює основні принципи, правила та структуру системи, а також знак відповідності та правила його застосування;
	визначає правові та економічні основи функціонування Системи ;
Національний орган із сертифікації	формує та затверджує склад науково-технічної комісії;
	акредитує органи із сертифікації та випробувальні лабораторії (центри), атестує експертів-аудиторів, здійснює інспекційний контроль за діяльністю органів та осіб;
	веде реєстр Системи;
	організовує роботу із сертифікації продукції у разі відсутності органу із сертифікації певного виду продукції;
	затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації;
	розглядає апеляції щодо виконання правил системи;
	організовує інформаційне забезпечення діяльності із сертифікації в Системі;
	несе відповідальність від імені держави за дотримання правил та порядку сертифікації продукції, що встановлені в Системі.
Науково-технічна комісія	формує єдину політику з питань створення, функціонування та вдосконалення Системи;
	вносить пропозиції щодо взаємодії з національними органами інших держав та міжнародними організаціями із сертифікації.
Орган із сертифікації продукції	здійснює управління системою сертифікації закріпленої за ним номенклатури продукції та несе відповідальність за її функціонування;
	розробляє організаційно-методичні документи із сертифікації закріпленої продукції;
	за дорученням Національного органу із сертифікації здійснює акредитацію випробувальних лабораторій (центрів);
	визначає схему та порядок сертифікації закріпленої продукції;
	організовує та здійснює атестацію виробництв;
	здійснює технічний нагляд за сертифікованою продукцією та її виробництвом;
	видає сертифікати відповідності на продукцію та атестати виробництв.

Продовження табл. 1.6

1	2
Орган із сертифікації систем якості	розробляє організаційно-методичні документи із сертифікації систем якості;
	організовує та здійснює сертифікацію систем якості;
	за пропозицією органу із сертифікації продукції організовує та здійснює атестацію виробництв;
	здійснює технічний нагляд за сертифікованими системами якості та атестованими виробництвами;
	видає сертифікати на системи якості.
Випробувальна лабораторія	випробовує продукцію, що сертифікується, відповідно до сфери акредитації і видає протоколи випробувань;
	за пропозицією органу із сертифікації продукції бере участь у здійсненні технічного нагляду за виробництвом сертифікованої продукції, а за пропозицією Національного органу із сертифікації - у здійсненні інспекційного контролю;
	за пропозицією органу із сертифікації продукції бере участь в атестації виробництва продукції, що сертифікується.
Український науково-дослідний інститут із стандартизації, сертифікації та інформатики Держстандарту України	розробляє та вдосконалює організаційно-методичні документи Системи;
	готує та подає в Національний орган із сертифікації пропозиції та проекти законодавчих актів у сфері сертифікації;
	аналізує можливості підприємств та організацій щодо виконання функцій випробувальних лабораторій (центрів), здійснює експертизу їх вихідних документів та готує пропозиції Національного органу із сертифікації щодо їх акредитації в Системі;
	готує пропозиції з номенклатури продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації;
	бере участь на договірній основі в підготовці органів із сертифікації та випробувальних лабораторій (центрів) до акредитації, а також у підготовці підприємств до сертифікації продукції та систем якості;
	за дорученням Національного органу із сертифікації бере участь в акредитації органів із сертифікації, випробувальних лабораторій, а також в інспекційному контролі за їх діяльністю.
Територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держстандарту України	за дорученням Національного органу із сертифікації здійснюють інспекційний контроль за додержанням правил Системи;
	за пропозицією органу із сертифікації продукції здійснюють технічний нагляд за сталістю показників сертифікованої продукції у процесі її виробництва;
	подають на договірній основі методичну допомогу підприємствам у підготовці до акредитації їх випробувальних лабораторій, сертифікації продукції, систем якості та атестації виробництва

Джерело: побудовано автором за матеріалами [18]

Основною метою сертифікації є, насамперед, мінімізація ризиків, яким піддається споживач (саме мінімізація, оскільки нульового ризику не існує). По-друге, сертифікація має допомогти у відстеженні пересування продукції, аби в разі заподіяння шкоди споживачеві або довкіллю можна було б через орган з сертифікації знайти безпосереднього виробника пред'явити йому позов.

Сертифікація служить основою державного регулювання безпеки товарів та послуг. Її основною функцією є захист людини, її майна і природного середовища від негативних наслідків сучасного науково-технічного розвитку, від несумлінних виробників і продавців, а також створення умов для чесної конкурентної боротьби. Складовими частинами системи регулювання безпеки і якості товарів і послуг є: система видачі дозволів (ліцензій) на право ведення підприємницької діяльності, нормативи безпеки і якості, стандартизація, метрологія, методи випробування виробів, процедура оцінки і підтвердження відповідності виробу, технології або послуги вимогам нормативних документів [10].

Стандартизація та процедура оцінки відповідності (сертифікація) тісно пов'язані між собою. Остання може проводитись лише за наявності нормативних документів, на відповідність якому оцінюється продукція, процес чи послуга. Мають бути стандартизовані методи контролю та випробування, а також сама процедура оцінки відповідності, що забезпечує достовірність, повторюваність та відтворюваність результатів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ І ОРГАНІЗАЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» КРОПИВНИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1. Історія розвитку та загальна характеристика діяльності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради

КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради є досліджуване підприємство на базі якого нами проводяться дослідження згідно тематики роботи. Дане підприємство є комунальним унітарним комерційним підприємством, створеним відповідно до рішення міської ради від 29 березня 2016 року № 150 на базі відокремленої частини комунальної власності Кропивницької міської територіальної громади.

Засновником (власником) підприємства є Кропивницька міська територіальна громада, в особі Кропивницької міської ради. Органом, за яким закріплено функції управління підприємством, є управління транспорту та зв'язку Кропивницької міської ради. Скорочене найменування підприємства: КП «ЕЛЕКТРОТРАНС».

КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» являється юридичною особою зі всіма відповідними атрибутами юридичної особи:

- відокремлене майно;
- самостійний баланс;
- рахунки в установах банку;
- печатку та штампи зі своїм найменуванням та ідентифікаційним кодом.

У своєму складі не має інших юридичних осіб та не несе відповідальності за зобов'язання Власника.

Мета створення та предмет діяльності підприємства наведена на рис. 2.1.

На досліджуваному підприємстві господарська діяльність яка згідно закону підлягає ліцензуванню здійснюється у відповідності з чинним

законодавством та відповідно після того як така ліцензія буде отримана.

Мета створення

- здійснення пасажирських перевезень електричним та автомобільним транспортом,
- підвищення якості транспортних послуг,
- забезпечення належного функціонування міського наземного транспорту загального користування,
- створення сприятливих умов для розвитку транспорту,
- та здійснення іншої господарської діяльності.

Предмет діяльності підприємства

- пасажирські наземні перевезення міського та приміського сполучення;
- утримання та поточний ремонт мереж електротранспорту;
- технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів;
- надання послуг по перевезенню пасажирів тролейбусами, автобусами і автомобілями;
- організація роздрібної торгівлі проїзними документами, надання в установленому порядку в оренду приміщень, обладнання іншим підприємствам, установам та організаціям, надання інших транспортних платних послуг юридичним та фізичним особам, рекламна діяльність;
- забезпечення безпеки руху, охорони праці, цивільної оборони, мобілізаційної готовності і охорони навколишнього середовища;
- забезпечення сталої роботи транспорту загального користування;
- створення та облаштування місць паркування автотранспортних засобів на території міста, облаштування зупинок громадського транспорту;
- внесення пропозицій по усуненню недоліків щодо утримання доріг, вуличного освітлення, поліпшення транспортного руху в місті;
- здійснення експлуатації, ремонту, утримування в належному стані тролейбусів, автобусів і автомобілів, тягових підстанцій, будівель та споруд, які знаходяться на балансі Підприємства;
- розробка технічної документації та виготовлення запасних частин;
- здійснення техніко-економічного аналізу роботи Підприємства, впровадження заходів подальшого вдосконалення організації виробництва, оплати праці, підвищення кваліфікації працюючих;
- здійснення учбового процесу на базі Підприємства з метою підготовки кваліфікованих кадрів водіїв пасажирських тролейбусів, слюсарів з ремонту рухомого складу і діючого обладнання та інших професій (згідно з єдиним тарифно-кваліфікаційним довідником);
- відкриття власних автостоянок для надання послуг з метою зберігання транспортних засобів;
- утримування в належному стані приміщень соціальної сфери (ідальні та інших об'єктів соціальної сфери).

Рис. 2.1. Мета створення та предмет діяльності

КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: побудовано автором за матеріалами Додатку А

Також КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» має майно, а саме: основні фонди та обігові кошти, інші цінності та фінансові ресурси, вартість яких відображається в самостійному балансі.

Прибуток для досліджуваного підприємства є основним узагальнюючим показником фінансових результатів господарської діяльності, а його розподіл здійснюється за рішенням виконавчого комітету міської ради. Той самий прибуток або дохід та інші кошти, включаючи капітальні вкладення, кредити, інвестиції є джерелом формування фінансових ресурсів КП «ЕЛЕКТРОТРАНС».

Джерела формування майна досліджуваного підприємства наведені на рис. 2.2

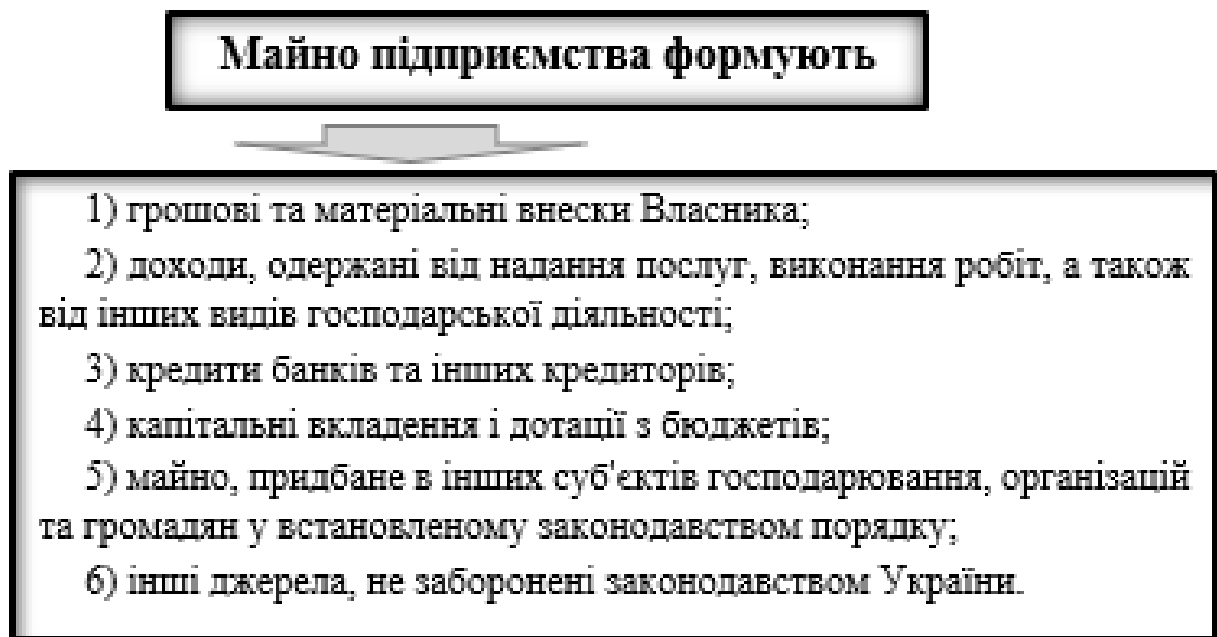


Рис. 2.2. Джерела формування майна КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: побудовано автором за матеріалами Додатку А

Управління КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» здійснюється відповідно до Статуту (Додаток А). Зокрема директор підприємства призначається міським головою та відповідним укладенням контракту, а також міським головою і звільняється. В свою чергу функції, права та обов'язки структурних підрозділів досліджуваного підприємства визначаються положеннями про ці підрозділи. Трудовий колектив КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» це всі працівники, які на ньому працюють та беруть участь у його діяльності на підставі трудового

договору або інших форм, які регулюють трудові відносини працівників та підприємства.

Виняткові компетенції власника та директора досліджуваного підприємства наведені на рис. 2.3.

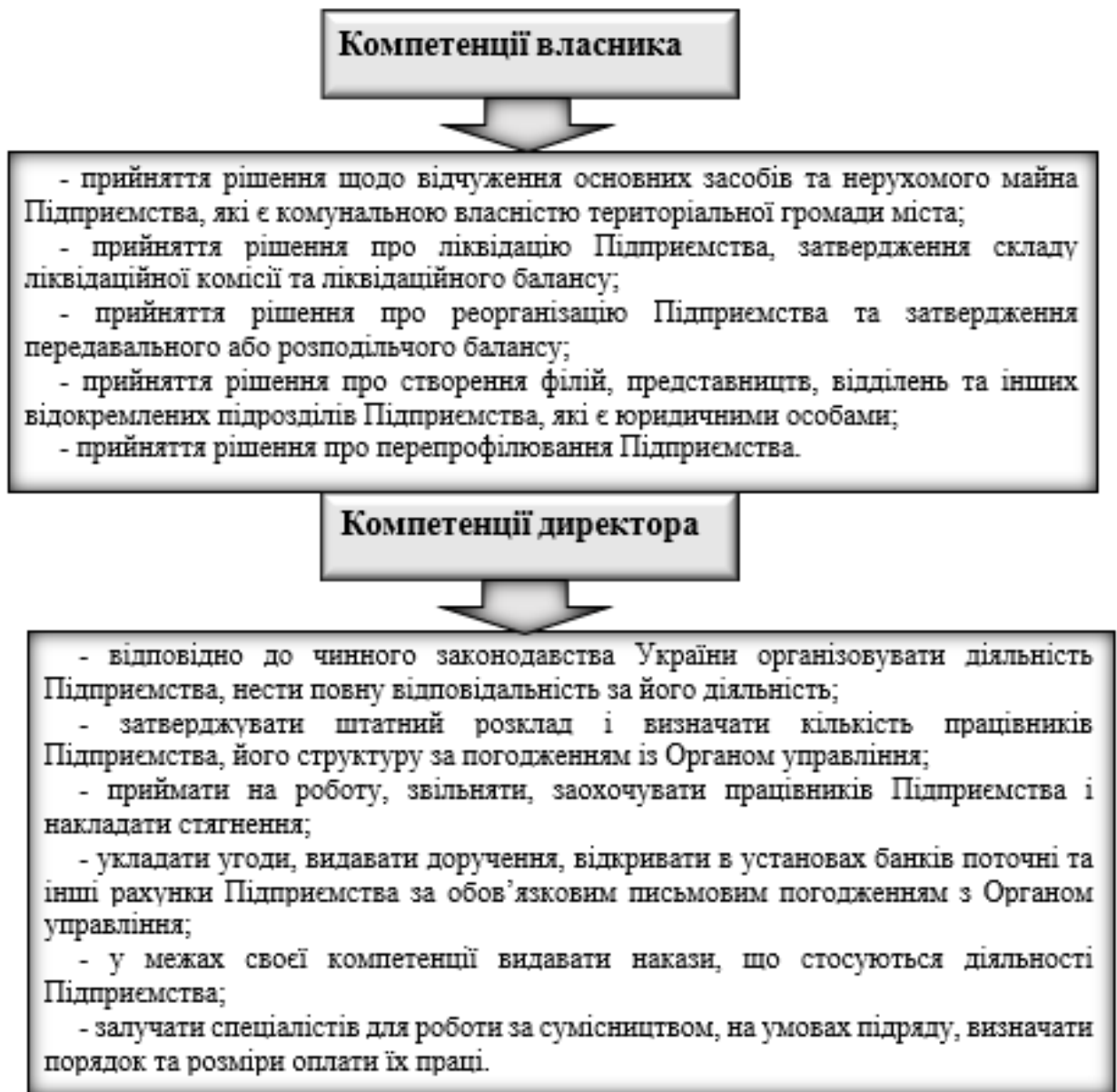


Рис. 2.3. Виняткові компетенції власника та директора

КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: побудовано автором за матеріалами Додатку А

Контроль за діяльністю та ревізія фінансово-господарської діяльності, а також зовнішньоекономічна діяльність КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» здійснюється згідно з законодавством України. Питання щодо припинення діяльності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» вирішується згідно Статуту шляхом його

реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації за рішенням власника чи уповноваженого ним органу, або за рішенням суду.

2.2. Результати фінансово-господарської діяльності досліджуваного підприємства

Надзвичайно важливим в процесі дослідження діяльності підприємства є проведення на ньому аналізу його фінансово-господарських показників. Серед головних завдань такого аналізу є визначення ефективності використання його активів, ви в повній мірі відображаються його доходи та витрати. Результати діяльності підприємства в роботі досліджуються на протязі п'яти років, з 2018 року по 2022 рік. За результатами глибокого аналізу показників діяльності підприємства можна виявити чинники які позитивно або ж негативно впливають на діяльність досліджуваного підприємства.

Вирізняють зовнішній та внутрішній фінансовий та господарський аналіз діяльності підприємства, це залежить від того хто проводить аналіз: менеджер підприємства чи стороння особа.

Власне внутрішній аналіз проводиться уповноваженими працівниками підприємства з використанням фінансової звітності первинної документації підприємства. Отримана інформація під час такого аналізу є являється тою яку висвітлюють на загал, вона для внутрішнього користування, і дає змогу отримати картинку про стан підприємства для прийняття правильних управлінських рішень.

В свою чергу зовнішній аналіз проводиться сторонніми зацікавленими сторонами і відповідно з різних причин, як правило це може стосуватися перевірки надійності партнера, або ж з конкурентної позиції на ринку подібних послуг чи товарів. Сам аналіз побудований на загальнодоступній інформації фінансової звітності яку в доступі виставляє підприємство. Такий аналіз є поверхневим та неточним, але в цілому показує фінансово-господарський стан підприємства за аналізований період.

Як вже зазначалось раніше, джерелами інформації виступає фінансова звітність, тобто це може бути: Ф.№1 «Баланс», Ф.№2 «Звіт про фінансові результати», Ф.№3 «Звіт про рух грошових коштів», та інша інформація первинної документації організації, окрім тієї, яка відповідно до чинного законодавства є державною таємницею та не підлягає висвітленню на загал.

Оцінка ефективності використання активів та доходів, витрат та результатів діяльності підприємства є одним із основних завдань аналізу фінансового та господарського стану.

Розпочнемо аналіз активної частини балансу використовуючи Баланс (форма 1) за 2018-2022 роки заповнюючи таблицю 2.1 даними, які фігурують в звітності.

Таблиця 2.1

Аналіз активів підприємства їх структури та динаміки

Показники	На кінець року					Абс. відх. 2022- 2018
	2018	2019	2020	2021	2022	
1	2	3	4	5	6	7
I. Необоротні активи						
Нематеріальні активи	37	18	39	28	10	-27
Незавершені капітальні інвестиції	792	1248	2658	1705	4879	4087
Основні засоби	205620	222989	294221	277801	222190	16570
первісна вартість	233286	280232	388867	247213	428987	195701
знос	27666	57243	94646	149412	206797	179131
Усього за розділом I	206449	224255	296918	279534	227079	20630

Продовження табл. 2.1

1	2	3	4	5	6	7
II. Оборотні активи						
Запаси	2801	4955	8674	15656	16579	13778
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	138	154	237	136	194	56
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	6419	7014	5485	1473	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	3130	1430	2210	1473	2114	-1016
Гроші та їх еквіваленти	5279	2697	184	8398	12853	7574
Готівка	129	52	38	96	142	13
Рахунки в банках	5092	2400	79	8125	12582	7490
Витрати майбутніх періодів	716	480	157	134	74	-642
Інші оборотні активи	481	145	215	80	95	-386
Усього за розділом II	18964	16875	17162	27350	31909	12945

Джерело: складено автором за даними Додатків В,Г,Д,Е,Ж.

З таблиці 2.1. видно динаміку збільшення вартості основних засобів та відповідно зносу по них, відхилення за п'ять років з 2018 по 2022 становить 16570 тис. грн та 179131 тис. грн відповідно. Характеризуючи активи визначаємо їх динаміку і структуру у сфері постійного і оборотного капіталу підприємства (рис. 2.4).

Протягом 2018-2022 рр. відбулося помітне збільшення оборотних активів на 12945 тис. грн, в основному за рахунок дебіторської заборгованості за товари, роботи, послуги; грошей та їх еквівалентів і рахунків в банку. Сума необоротних активів (протягом 2018 та 2022 рр.) також зросла на 20630 тис. грн.



Рис. 2.42. Динаміка активів у сфері постійного та оборотного капіталу КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: побудовано за матеріалами таблиці 2.1.

На основі проведеного аналізу активів можна обрахувати наступні показники оцінки майнового стану підприємства, які наведено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Оцінка майнового стану КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Показники	На кінець року					Абс. відх. 2022-2018
	2018	2019	2020	2021	2022	
Вартість розрахунково-грошового майна (Вр-г.м), грн.	21384	14372	8605	19915	28054	6670
Частка ОЗ в активах (Чоз), %	0,912	0,925	0,937	0,905	0,858	-0,054
Коефіцієнт зносу ОЗ (Кзн.оз)	0,134	0,255	0,319	0,534	0,910	0,776
Коефіцієнт мобільності активів (Кмоб)	0,092	0,075	0,058	0,098	0,140	0,048

Джерело: розраховано автором за даними Додатків В,Г,Д,Е,Ж.

Наведені в таблиці показники розраховуються за методикою яка наведена на рис. 2.5.

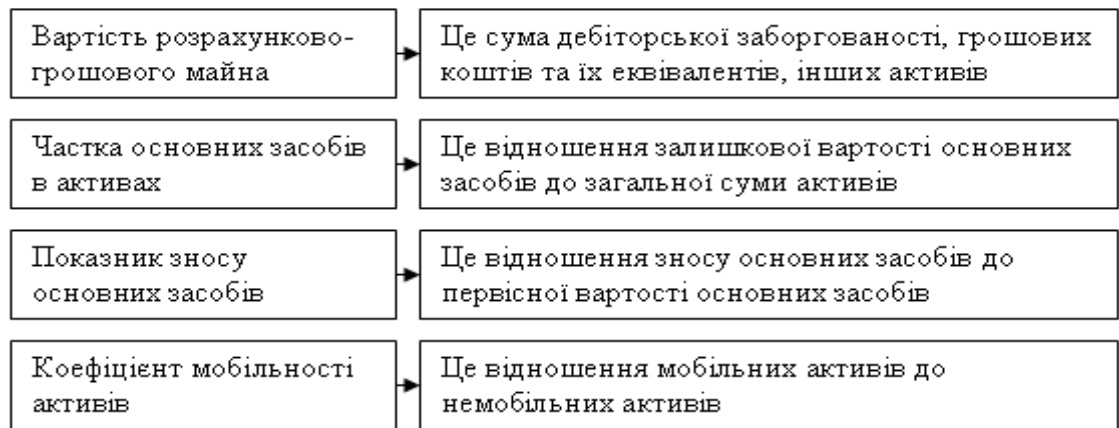


Рис. 2.5. Методика розрахунку показників оцінки майнового стану підприємства

Джерело: сформовано автором згідно загальновизнаних норм

Виходячи з результатів розрахунків таблиці 2.2. видно, що в цілому на підприємстві відбуваються негативні зміни. Кожен показник крім частки основних засобів в активах за 2018 та 2022 роки показав ріст, але значущість їх негативна рис. 2.6.

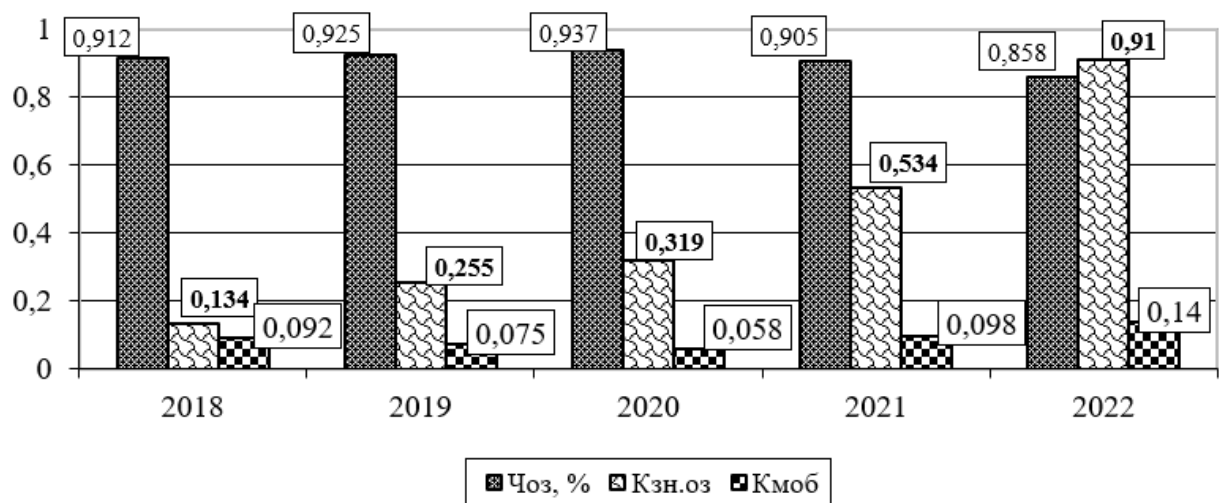


Рис. 2.6. Динаміка показників майнового стану КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: розраховано за матеріалами таблиці 2.2.

Частка основних засобів в активах зменшилась на 6%. Це говорить, що в цей період, кошти в основні засоби інвестуються менш інтенсивно з кожним роком, обладнання зношується, а обсяги реалізації та надання послуг зменшуються.

Коефіцієнт зносу основних засобів показує, наскільки фізично та морально зносились основні засоби. В цілому значення показника постійно з кожним роком збільшується, тобто з 2018 по 2022 роки даний показник зростає, що свідчить про низьку інтенсивність процесів оновлення необоротних виробничих активів, що в цілому знижує конкурентоспроможність підприємства.

Коефіцієнт мобільності активів відображає співвідношення оборотних та необоротних активів підприємства. Спостерігається збільшення коефіцієнта мобільності активів за досліджуваний період, тобто збільшення питомої ваги активних основних засобів. Це вказує на збільшення можливостей підприємства, можливо за рахунок введення в експлуатацію додаткових транспортних засобів які надавали послуги.

Аналіз пасиву Балансу (форма 1) за 2018-2022 роки наведено в таблиці 2.3 з заповненням даних, які фігурують в звітності.

Таблиця 2.3

Аналіз структури та динаміки пасивів підприємства

Показники	На кінець року					Абс. відх. 2022-2018
	2018	2019	2020	2021	2022	
1	2	3	4	5	6	7
I. Власний капітал						
Зареєстрований (пайовий) капітал	149365	149365	149365	149365	188868	39503
Додатковий капітал	38297	38139	90510	125253	159694	121397
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	990	12500	(8747)	(64043)	(103274)	-104264
Усього за розділом I	188652	200004	231128	210575	245288	56636
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення						
Інші довгострокові зобов'язання	98088	29597	69360	71581	0	-
Цільове фінансування	0	0	0	0	1291	-
Усього за розділом II	98088	29597	69360	71581	1291	-96797

Продовження табл. 2.3

1	2	3	4	5	6	7
III. Поточні зобов'язання						
Поточна кредиторська заборгованість за:	***	***	***	***	***	***
товари, роботи, послуги	2284	2824	6666	11200	4042	1758
розрахунками з бюджетом	305	1629	342	1126	274	-31
розрахунками зі страхування	170	722	181	1207	0	-
розрахунками з оплати праці	1104	2150	1086	4612	1328	224
Поточні забезпечення	3271	3973	4979	6191	6479	3208
Доходи майбутніх періодів	16	31	3	17	6	-10
Інші поточні зобов'язання	523	200	335	375	280	-243
Усього за розділом III	7673	11529	13592	24728	12409	4736

Джерело: складено автором за даними Додатків В,Г,Д,Е,Ж.

З таблиці 2.3. бачимо, що пасивна частина балансу в динаміці за п'ять років показує в цілому збільшення. Характеризуючи власний капітал, відмічаємо, що пайовий капітал незмінний протягом періоду 2018-2021 роки і становить 149365 тис. грн, і лише в 2022 році збільшується та становить 188868 тис. грн, тоді як нерозподілений прибуток мав тенденцію до зростання в 2018-2019 роках а надалі має негативну тенденцію і різниця за 2018 та 2022 роки становить (-104264) тис. грн це є негативним сигналом в розвитку підприємства. Довгострокові зобов'язання за період з 2018 по 2021 рік мали тенденцію до зменшення, а в 2022 році мало місце цільове фінансування на суму 1291 тис. грн. Поточні зобов'язання також за досліджуваний період збільшились. В порівнянні 2022 рік до 2018 року збільшення на 4736 тис. грн тобто майже в 1,6 рази.

Для більш детального ознайомлення з діяльністю підприємства нами було проведено загальний аналіз на основі таких показників як:

- 1) Оцінки ділової активності підприємства.

- 2) Аналіз рентабельності.
- 3) Аналіз фінансової стійкості підприємства.
- 4) Аналіз ліквідності та платоспроможності.

Оцінка ділової активності є першою групою показників за допомогою яких будемо проводити дослідження фінансового та економічного стану підприємства. Ці показники дадуть змогу з'ясувати наскільки ефективно КП«ЕЛЕКТРОТРАНС» використовує свої кошти.

Аналіз показників ділової активності наведено в таблиці 2.4. та виражено через обрахунок відповідних коефіцієнтів.

Таблиця 2.4

Показники ділової активності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Показники	На кінець року					Абс.відх., (2022 - 2018)
	2018	2019	2020	2021	2022	
1. Коефіцієнт оборотності активів (Коа)	0,101	0,101	0,054	0,136	0,273	0,172
2. Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості (Кодз)	3,505	3,080	2,048	7,003	14,529	11,024
3. Коефіцієнт оборотності основних засобів (фондовіддачі) (Кооз)	0,134	0,131	0,065	0,135	0,157	0,023
4. Коефіцієнт оборотності власного капіталу (Ковк)	0,136	0,145	0,078	0,175	0,172	0,035
5. Строк погашення дебіторської заборгованості, днів	102,857	116,129	180	51,428	24,827	-78,029

Джерело: розраховано за матеріалами Додатків В,Г,Д,Е, Ж,З,К,Л,М,Н.

Механізм розрахунку показників таблиці 2.4. наведено на рис. 2.7.

Коефіцієнт оборотності активів є фінансовим показником, який відображає ефективність використання активів підприємства для генерації прибутку. Цей показник визначає, скільки грошових коштів підприємство генерує на кожну одиницю активів, які вона має в своєму розпорядженні.

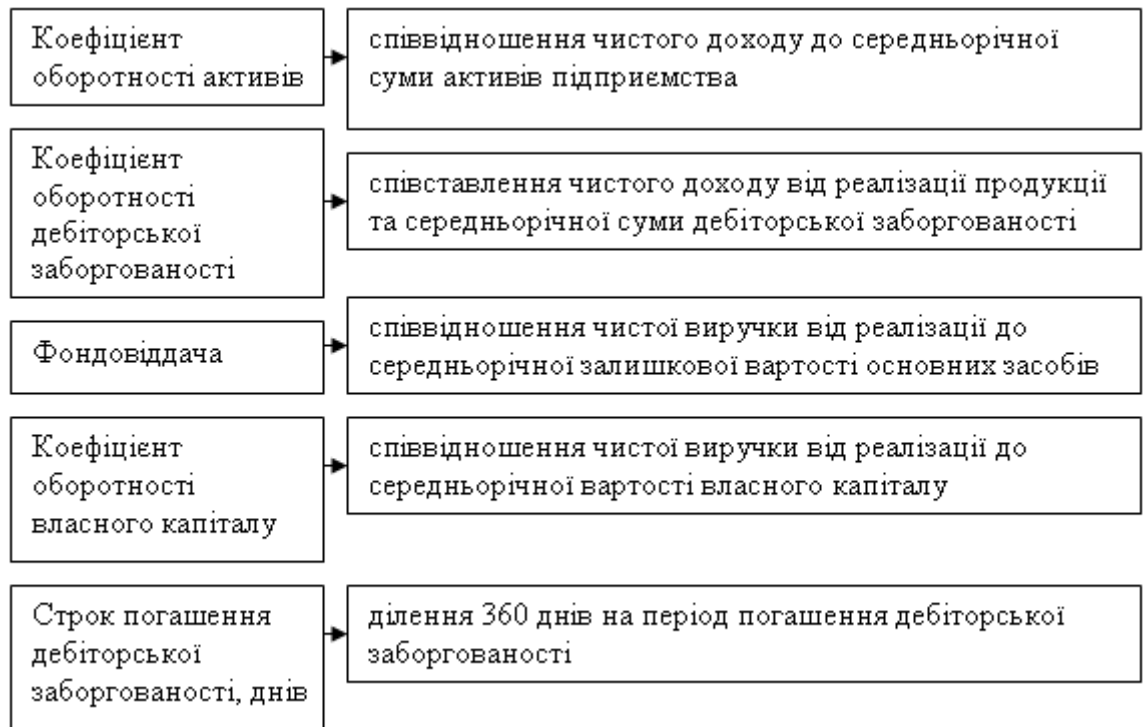


Рис. 2.7. Методика розрахунку показників оцінки ділової активності підприємства

Джерело: сформовано автором згідно загальноновизнаних норм

Коефіцієнт оборотності активів вказує на те, наскільки ефективно компанія використовує свої ресурси для забезпечення прибутковості. Високий показник вказує на те, що підприємство ефективно використовує свої активи для забезпечення прибутку, тоді як низький показник може вказувати на те, що компанія може потребувати покращення у використанні ресурсів. З таблиці 2.4. бачимо, що вказаний коефіцієнт за період з 2018 по 2022 роки має не стійку тенденцію, але, в цілому, збільшується. Це свідчить про ефективне або ж прискорене використання усіх активів підприємства.

Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості відображає швидкість, з якою підприємство збирає кошти від своїх клієнтів. Цей показник вказує на те, як ефективно підприємство управляє своєю дебіторською заборгованістю, тобто коштами, які були витрачені, але ще не були оплачені клієнтами. Якщо коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості високий, це може свідчити про те, що підприємство успішно виставляє рахунки та швидко збирає кошти від клієнтів. З іншого боку, низький коефіцієнт може

вказувати на те, що підприємство має проблеми з врегулюванням дебіторської заборгованості та може зазнавати проблем з ліквідністю. На КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» даний показник за досліджуваний період має загальну тенденцію до збільшення, і в цілому, збільшився в 2022 році по відношенню до 2018 року в 4 рази.

При характеристиці періоду погашення дебіторської заборгованості, необхідно зазначити, що позитивним є скорочення тенденції, що ми і бачимо на КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» з 103 днів у 2018 році до 25 днів в 2022 році.

Такий показник як фондівдача, показує скільки прибутку приносить одиниця основних засобів. Станом на 31.12.2022 року розмір цього показника на підприємстві становив 0,157 процентних пункти, тобто на 1 гривню основних засобів припадає 0,157 грн прибутку. Незначне збільшення значення показника протягом 2018-2022 року до 0,023 процентних пункти вказує на незначне, але все ж покращення ефективності використання основних фондів підприємства.

Порівнюючи зміни 2018 і 2022 років, ми бачимо, що за звітний період ділова активність підприємства по більшій мірі мала позитивний характер. Для наочності одержані результати подано у вигляді гістограми (рис. 2.8).

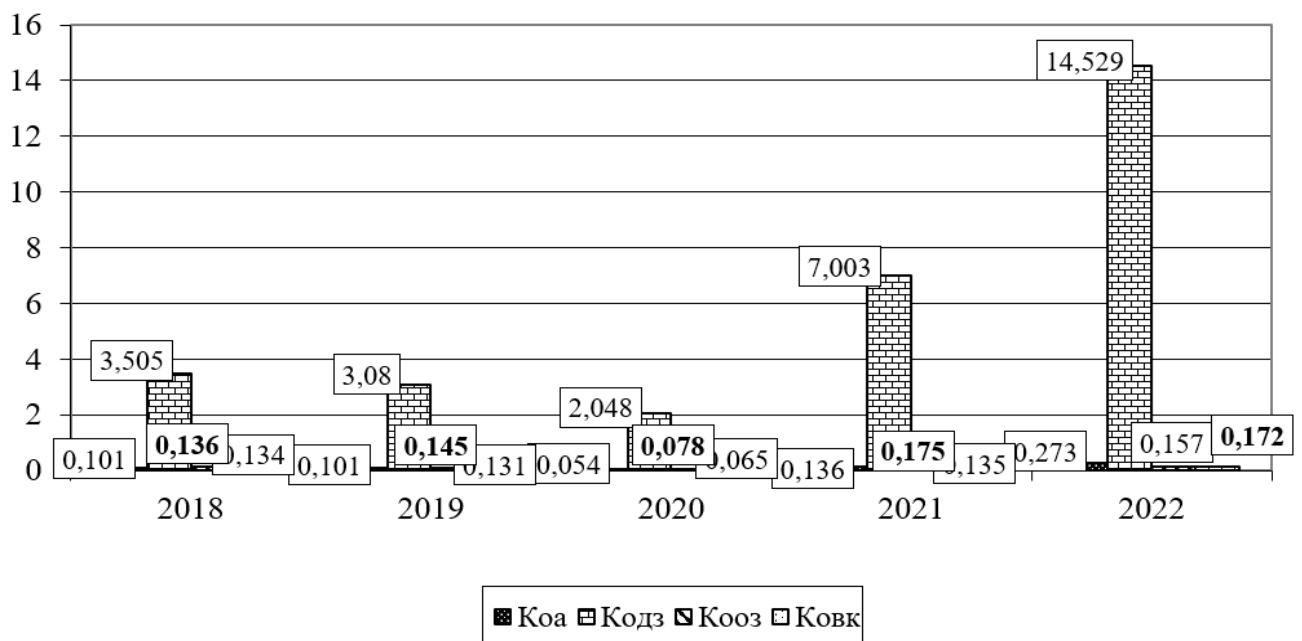


Рис. 2.8. Показники ділової активності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: побудовано за розрахунками табл. 2.4

Проводячи аналіз форми 2 бухгалтерської звітності про фінансові результати підприємства, маємо звернути увагу, що загальна сума прибутку не показує рівень ефективності господарської діяльності об'єкта дослідження. Для того, щоб це було більш достовірно необхідно отриманий прибуток підприємства порівняти з його понесеними витратами. Тому варто розрахувати наступні коефіцієнти, які наведено в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Показники рентабельності підприємства КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Показники	На кінець року					Абс. відх., (2022-2018)
	2018	2019	2020	2021	2022	
1. Коефіцієнт рентабельності активів (Кра)	-0,014	0,041	-0,068	-0,195	-0,263	-0,250
2. Коефіцієнт рентабельності власного капіталу (Крвк)	-0,019	0,059	-0,098	-0,250	-0,165	-0,147
3. Коефіцієнт рентабельності діяльності (Крд)	-0,034	0,102	-0,314	-0,358	-0,241	-0,206

Джерело: розраховано за матеріалами Додатків В,Г,Д,Е, Ж,З,К,Л,М,Н.

Механізм розрахунку показників таблиці 2.5. наведено на рис. 2.9.

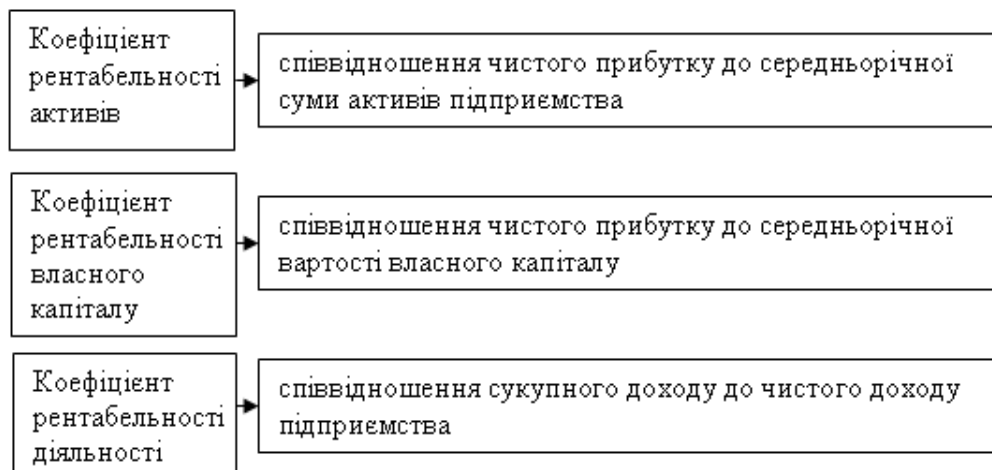


Рис. 2.9. Методика розрахунку показників рентабельності підприємства

Джерело: сформовано автором згідно загальновизнаних норм

Аналізуючи показники з таблиці 2.5. ми спостерігаємо зміну значень

коефіцієнтів за досліджуваний період, і з 2018 по 2022 рік кожна гривня активів не принесла прибутку, лише в 2019 році мало місце прибутковості але дуже незначної. Такі ж результати і по інших показниках рентабельності, вони мають негативну тенденцію за весь досліджуваний період. Для наочності одержані результати подано у вигляді гістограми (рис. 2.10).

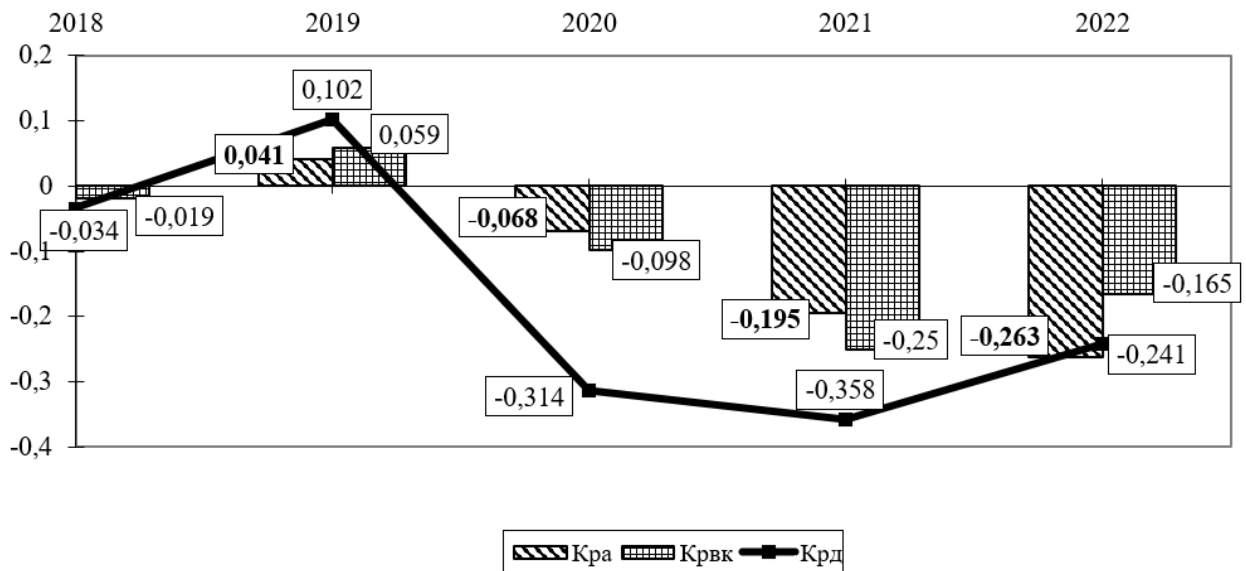


Рис. 2.10. Показники рентабельності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: побудовано автором за розрахунками табл. 2.5

Також необхідно розглянути показники фінансової стійкості підприємства. Ці показники вказують на рівень фінансових ризиків підприємства та рівень його залежності від позикового капіталу.

Ці показники є надзвичайно важливими, оскільки визначають платоспроможність підприємства в часі, та наскільки уміло воно утримує умови фінансової рівноваги між власними та залученими засобами.

Саме показники фінансової стійкості показують, чи окупаються ресурси які були вкладені в діяльність за рахунок грошових надходжень, і чи прибуток забезпечуватиме самофінансування та незалежність господарюючого суб'єкта від зовнішніх джерел формування активів.

Наведемо розрахунки показників фінансової стійкості по КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Показники фінансової стійкості КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Показники	На кінець року					Абс. відх., (2022-2018)
	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	
1. Коефіцієнт забезпечення оборотних активів власними коштами (Кзоавк)	-0,938	-1,437	-3,833	-2,521	0,570	1,509
2. Маневреність робочого капіталу (Кмрк)	-0,157	-0,204	-0,132	-0,227	0,910	1,068
3. Маневреність власних обігових коштів (Кмвок)	-0,296	-0,111	-0,003	-0,122	0,706	1,002
-4. Коефіцієнт покриття запасів (Кпз)	-5,538	-4,324	-6,816	-3,689	1,342	6,880
5. Коефіцієнт фінансової автономії (Кфа)	0,837	0,829	0,736	0,686	0,947	0,110

Джерело: розраховано автором за матеріалами Додатків В,Г,Д,Е, Ж,З,К,Л,М,Н.

Механізм розрахунку показників таблиці 2.6. наведено на рис. 2.11.

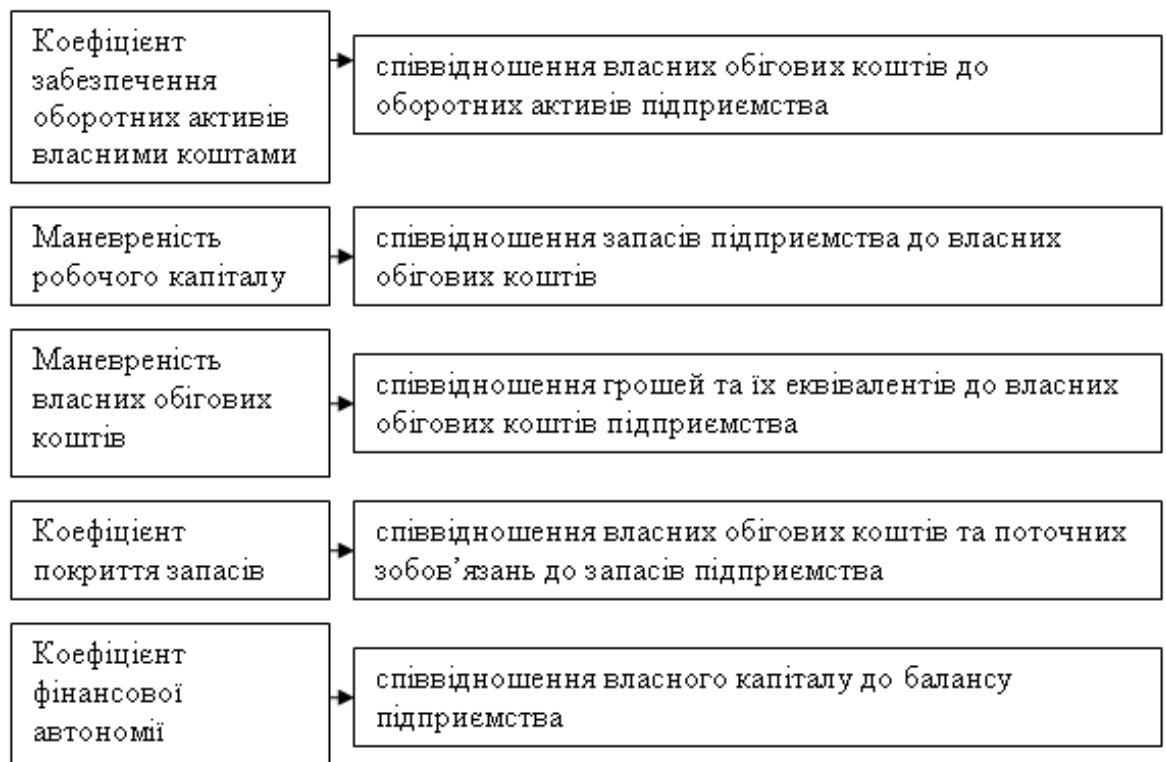


Рис. 2.11. Методика розрахунку показників фінансової стійкості підприємства

Джерело: сформовано автором згідно загальновизнаних норм

На підставі аналізу даних з таблиці 2.6 бачимо, що позитивне значення коефіцієнта забезпечення оборотних активів власними коштами свідчить, що на підприємстві немає нагальної необхідності в залученні додаткових грошей для того щоб закрити проблемні місця у платіжному календарі, але такого ми не можемо сказати за досліджуваний період з 2018 по 2021 роки в цей період значення коефіцієнтів були від'ємні.

За 2018-2022 рр. маневреність робочого капіталу зросла на 1,068 пункти, це вказує на те, що підприємство має можливість, на певний час, покрити обсяг запасів власним коштом. Коефіцієнт фінансової автономії за 5 років змінився на краще на 0,110 пункти, тому гнітюча небезпека втрати платоспроможності підприємства відсутня.

Для наочності одержані результати подано у вигляді гістограми (рис. 2.12).

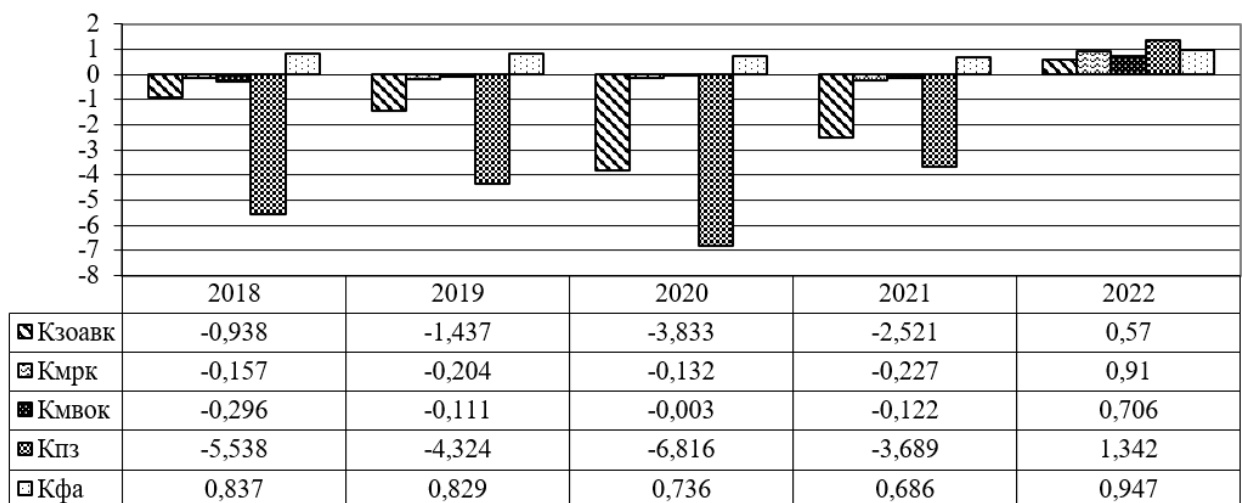


Рис. 2.12. Показники фінансової стійкості КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: побудовано автором за розрахунками табл. 2.6

Остання група показників які оцінюють діяльність підприємства, це показники його ліквідності та платоспроможності. Вони вказують наскільки збалансованими є поточні зобов'язання та оборотні активи підприємства. Також за допомогою них можна визначити чи будуть виникати ризики наявності розривів у платіжному календарі.

Розраховані показники ліквідності по досліджуваному підприємству наведено в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Показники ліквідності підприємства КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Показники	На кінець року					Абс.відх., (2022р.- 2018р.)
	2018	2019	2020	2021	2022	
1. Показник покриття (Пп)	2,471	1,464	1,262	1,106	2,571	0,1
2. Показник швидкої ліквідності (Пшл)	2,787	1,246	0,633	0,805	2,261	-0,5
3. Показник абсолютної ліквідності (Пал)	0,688	0,234	0,013	0,339	1,036	0,3

Джерело: розраховано автором за матеріалами Додатків В,Г,Д,Е, Ж,З,К,Л,М, Н.

Механізм розрахунку показників таблиці 2.7. наведено на рис. 2.13.

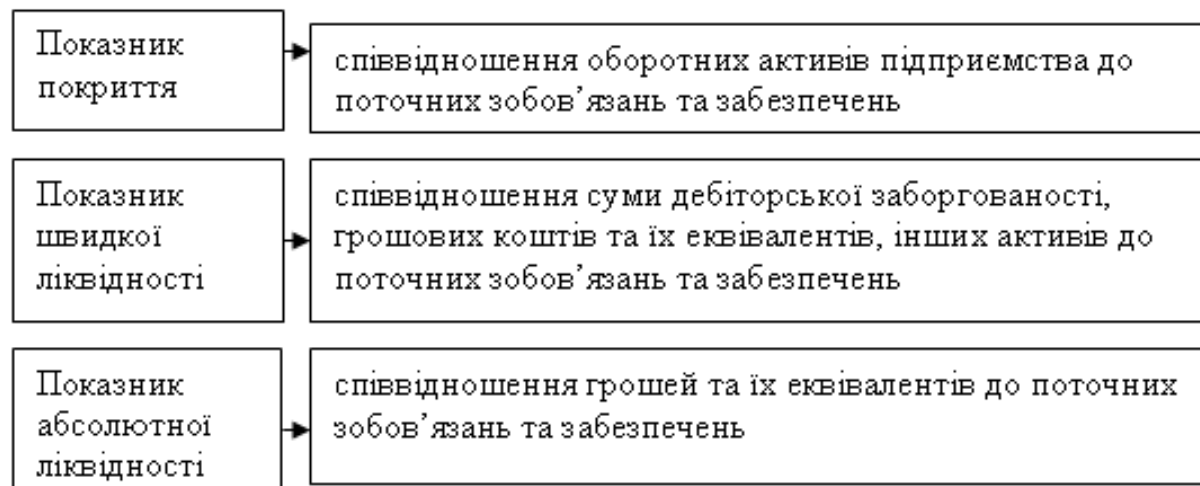


Рис. 2.13. Методика розрахунку показників ліквідності підприємства

Джерело: сформовано автором згідно загальноновизнаних норм

Для наочності одержані результати розрахунків подано у вигляді гістограми (рис. 2.14).

По результатах проведених розрахунків показників ліквідності можемо сказати, що показник покриття за 2018-2022 рр. знаходиться в рамках його нормативного значення (більше 1), і за досліджуваний період зріс на 0,1 пункти.

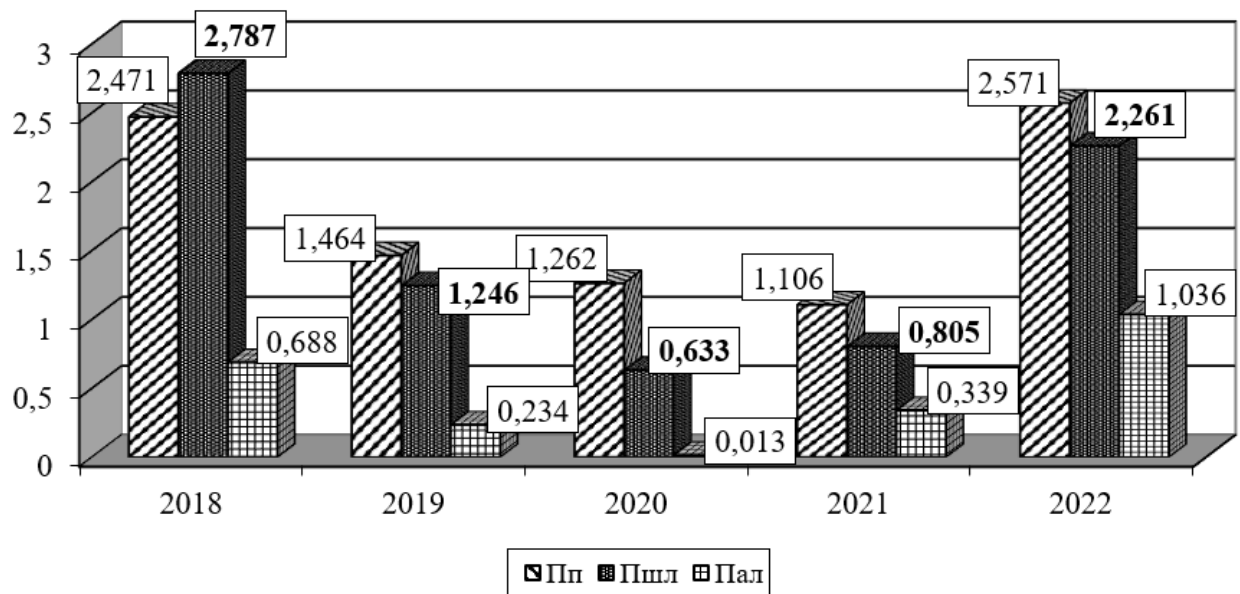


Рис. 2.14. Показники ліквідності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС»

Джерело: побудовано за розрахунками табл. 2.7

Що стосується показника швидкої ліквідності то він за досліджуваний період зменшився на 0,5 пункти, а показник абсолютної ліквідності за 2018-2022 роки зріс і має додатне значення. В цілому можемо сказати, що підприємство не має значних фінансових ризиків та ризиків втрати ліквідності у короткостроковій перспективі.

2.3. Аналіз стану якості організації перевезень КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради

Проблема якості перевезень пасажирів автомобільним транспортом може бути досить серйозною, оскільки безпека й комфорт пасажирів повинні бути пріоритетом для будь-якої транспортної системи. Існує кілька важливих аспектів, які можуть впливати на якість перевезень пасажирів автомобільним транспортом.

По-перше, безпека є ключовою проблемою. В часи, коли автомобільні аварії стають дедалі більш поширеними, важливо, щоб провайдери автомобільних послуг забезпечували високу якість обслуговування з питань безпеки. Це може включати в себе підтримку автомобілів з безпеки на дорозі,

якість доріг, дотримання правил дорожнього руху та навчання водіїв в управлінні автомобілем для максимальної безпеки пасажирів. Також важливою є налагоджена система безпеки в самому транспортному засобі, яка повинна включати адекватні засоби безпеки у відповідності до норм та стандартів перевезень для всіх пасажирів.

По-друге, комфорт грає важливу роль у якості перевезень пасажирів автомобільним транспортом. Від відмінностей у затишності салону до якості доріг - все це може впливати на комфорт поїздки. Особливо в міському середовищі, де затори та перевантаження доріг є поширеними, забезпечення комфортного транспорту може бути складною задачею. Проте важливою є роль транспортних компаній у покращенні комфорту пасажирів через вдосконалення транспортних засобів та інфраструктури.

Також важливим аспектом є доступність та надійність перевезень. Відсутність надійного розкладу, низька частота рейсів або непридатність транспорту до необхідних потреб можуть впливати на якість перевезень пасажирів автомобільним транспортом. Зручний та доступний транспорт впливає на ефективність та задоволення користувачів.

Для вирішення цих проблем, провайдери автомобільних перевезень можуть вживати кілька заходів. По-перше, вони можуть інвестувати у підвищення безпеки автомобілів та доріг, забезпечуючи навчання та підтримку водіїв, а також постійне вдосконалення транспортного засобу. Крім того, вони можуть співпрацювати з місцевими владами для покращення інфраструктури та дорожньої безпеки. Зокрема, важливо розглядати можливості впровадження нових технологій, які роблять автомобільний транспорт безпечнішим та комфортнішим.

Крім того, провайдери перевезень можуть розвивати систему моніторингу та зворотного зв'язку з пасажирями, щоб забезпечити постійне вдосконалення та відповідність потребам користувачів. Це може включати в себе опитування, відгуки пасажирів та впровадження нових послуг на основі потреб споживачів. Така система може допомогти провайдерам перевезень

зрозуміти проблеми, з якими стикаються пасажирів, та шукати шляхи для їх вирішення.

Нарешті, важливою є співпраця з урядовими органами та регуляторами для забезпечення високих стандартів якості перевезень та безпеки. Прозорість та відкритість у взаємодії між компаніями та владою може сприяти вдосконаленню та покращенню якості перевезень пасажирів.

Узагальнюючи, проблема якості перевезень пасажирів автомобільним транспортом вимагає уваги та дії з боку всіх зацікавлених сторін. Забезпечення безпеки, комфорту, доступності та надійності перевезень є важливими аспектами, які варто удосконалювати, і це можливе через спільні зусилля провайдерів перевезень, урядових органів та споживачів для покращення якості автомобільних перевезень пасажирів.

Оскільки нормативи показників якості роботи автомобільного транспорту значно застаріли та вже не відповідають вимогам сьогодення є необхідність в теоретичному їх обґрунтуванні, адже окрім загальних норм вони повинні враховувати ще й регіональний аспект. Використовуючи сучасні наукові обґрунтування нормативів до якості надання транспортних послуг дасть можливість їх підняття до реально необхідних. В основі такої методики окрім аналізу наукових праць з цієї тематики та нормативної документації також пропонується проводити опитування споживачів з питань якості надання послуг в перевезенні пасажирів міста, шляхом анкетування.

На практиці існує велика кількість методів які дають змогу визначити задоволеність споживачів якістю послуг які вони отримують. Але якщо розглядати таку специфічну послугу як транспортні перевезення пасажирів то вона дещо специфічна, і охоплює великий спектр користувачів даної послуги. В таких умовах краще використовувати такий метод як опитування.

Саме по собі опитування передбачає систематичний збір інформації наприклад шляхом анкетування. Але в такому разі варто ретельно сформулювати питання анкети. Також респонденти повинні бути різно-направлені щоб вибірка була максимально правдивою та відображала склад

населення міста. Опитування повинно стосуватися збору первинної інформації, а саме конкретних питань щодо переваг та недоліків з визначеної послуги. Насправді способів проведення опитування є досить велика кількість. Але більшість надають саме інтерв'юванню респондентів особисто або ж по телефону, це дає можливість отримати надійнішу інформацію про стан об'єкту опитування.

Якщо збір даних необхідно проводити регулярно то особисті інтерв'ю пасажирів транспортних засобів варто опитувати на зупинках в теплу пору року, а телефонні опитування використовувати в холодний період. Ці методи є надзвичайно прості, оперативні та дешеві. У розвинених країнах світу часто практикують поштове опитування шляхом розсилки анкет які необхідно заповнити.

Коли зібрано відповіді респондентів для їх обробки використовують шкалу. Зокрема пропонуємо використовувати таку шкалу для визначення задоволеності якістю пасажирських перевезень і встановлювати міри за десятибальною шкалою, де 0 – це показник неважливий, 10 – максимально важливий. Відкриті питання опитування дозволяють сегментувати споживачів послуги, в основі такої сегментації лежить методика SERVQUAL [32].

Головним завданням таких опитувань є отримання індексів задоволеності споживачів послуг міського пасажирського перевезення на кожному етапі технологічного процесу. Це робиться для того щоб отримати правдиву оцінку результативного показника якості обслуговування, та проблем які власне впливають на якість. Також до анкети вносяться і відкриті питання, як правило вони стосуються пропозицій щодо поліпшення якості послуги.

На рисунку 2.15. нами подано етапи за якими проводитиметься оцінка якості транспортної мережі. Її проводить необхідно за результатами опитування пасажирів які користуються цим транспортом.

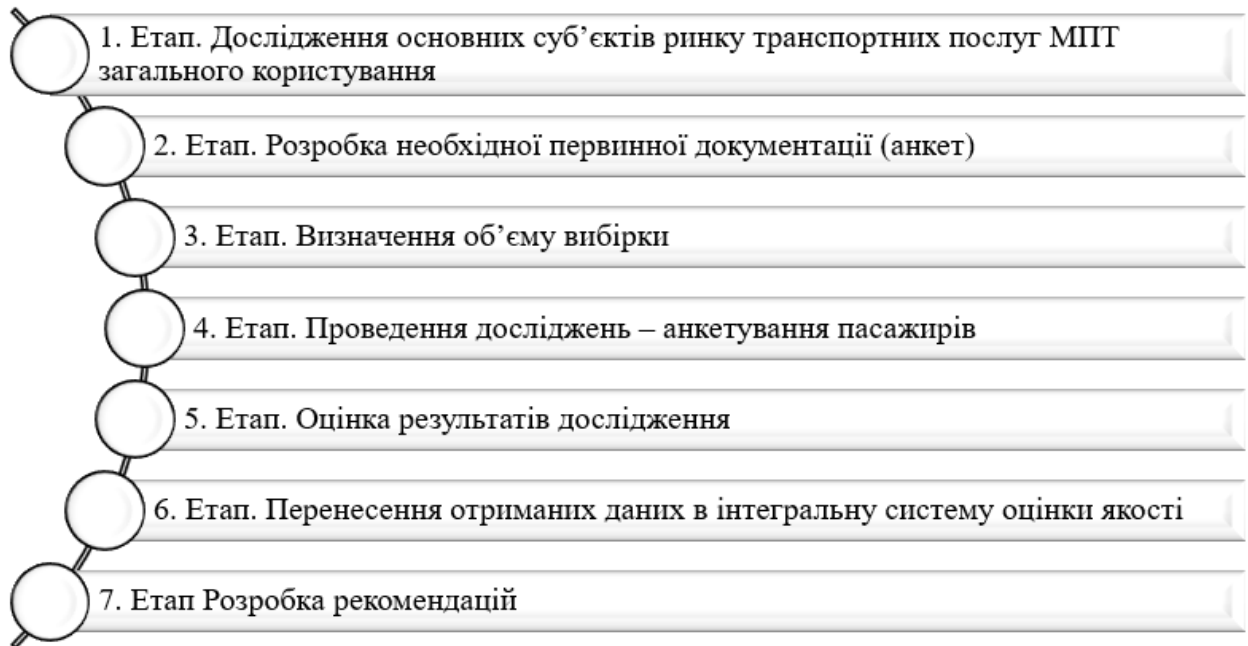


Рис. 2.15. Алгоритму оцінювання якості транспортної мережі міста

Джерело: побудовано автором

В ході проведення оцінювання транспортної мережі міста нами визначались наступні параметри, які наведено в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Параметри характеристики оцінювання якості транспортної мережі

Параметри	Характеристика
Населення м. Кропивницький	станом на 01.01. 2022 року складає 219676 осіб [15].
Характеристика вибіркової сукупності:	
-об'єм вибіркової сукупності об'єктів дослідження	складає 400 респондентів
-тип вибірки	імовірнісна
Згідно розрахункової таблиці В.І. Паното:	
-для об'єму генеральної сукупності 100000 достатній об'єм вибірки	складає 398
-для об'єму генеральної сукупності 10000 достатній об'єм вибірки	складає 385 щоб забезпечити похибку 5 %.

Джерело: побудовано автором

Отже, виходячи з зазначених параметрів таблиці 2.8, та відомої кількості населення міста Кропивницький (219676 осіб), ми можемо сказати до достатньою кількістю опитаних респондентів буде 400 осіб.

Під час проведення дослідження встановлено головні тенденції опитування які наведено в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9

Головні тенденції опитування респондентів дослідження

Відсоток	Параметри
55%	Тривалість поїздки близько 30 хвилин.
39%	Під час поїздки очікування транспортного засобу на зупинці близько 10 хв.
36,7%	Незадовільний стан вентиляції салонів транспортних засобів.
33%	Негативна робота транспорту в вечірній період часу.
30%	Незадовільний стан поінформованості про рух транспорту в місті та на зупинках.
26%	Санітарно-гігієнічний стан зупинок та самих транспортних засобів на низькому рівні
19%	Вважають за необхідність провести реконструкцію певних зупинок
15%	Низька комфортабельність більшості транспортних засобів

Джерело: побудовано автором

Серед відкритих питань щодо покращення якості та умов перевезення пасажирів найчастіше відмічали забезпечення поінформованості в рухомому складі та покращення культури спілкування та обслуговування пасажирів.

Даний аналіз щодо визначення рівня якості маршрутної мережі в м. Кропивницький було проведено за показниками які важливі для користувачів муніципального транспорту.

Сама якість визначається шляхом підсумуванням балів по всіх показниках та визначеності їх важливості.

По результатах розрахунків, та відповідно до табл. 2.9, формується висновок про рівень якості послуг, що надається транспортною мережею міста Кропивницький.

В роботі ми пропонуємо комплексну оцінку якості транспортного обслуговування, яка в свою чергу базується на основі показників якості та детальним дослідженням по кожному з них. Кожен показник включає в себе певний набір складових.

Таблиця 2.10

Оцінка якості транспортного обслуговування населення

Сума балів, присвоєних показникам	Якість транспортного обслуговування населення
менше 39	незадовільна
39 - 65	мінімальна
65 - 104	середня
понад 104	висока

Джерело: побудовано автором

Оцінка доступності транспортного обслуговування проводиться за допомогою показників які наведені в таблиці 2.11.

Таблиця 2.11

Показники оцінювання доступності транспортного обслуговування

Показник	Формула	Складові
1	2	3
1) Коефіцієнт територіальної доступності зупинних пунктів $k_{\text{дост зп}}$	$k_{\text{дост зп}} = \frac{Q_{\text{зп норм}}}{Q_{\text{зп}}}$	де $Q_{\text{зп норм}}$ - кількість зупинних пунктів, що знаходяться в межах нормативних значень найкоротших відстаней пішохідних шляхів до зупинного пункту. $Q_{\text{зп}}$ - загальна кількість зупинних пунктів.
2) Коефіцієнт доступності зупинних пунктів, автовокзалів і автостанцій для маломобільних груп населення $k_{\text{зп мгно}}$	$k_{\text{зп мгно}} = \frac{Q_{\text{зп ДБН}}}{Q_{\text{зп}}}$	$Q_{\text{зп ДБН}}$ - кількість зупинних пунктів, що відповідають ДБН В.2.2-17:2006. Доступність споруд для маломобільних груп населення.
3) Коефіцієнт доступності транспортних засобів для маломобільних груп населення $k_{\text{дост мгно}}$	$k_{\text{дост мгно}} = \frac{Q_{\text{тз мгно}}}{Q_{\text{тз}}}$	$Q_{\text{тз мгно}}$ - кількість транспортних засобів, що оснащені пристроями для перевезення маломобільних груп населення та відповідають вимогам, встановленим у ДБН В.2.2-17:2006. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення. $Q_{\text{тз}}$ - загальна кількість транспортних засобів.

Продовження табл. 2.11

1	2	3
4) Коефіцієнт цінової доступності поїздок по маршрутах регулярних перевезень k_d	$k_d = \frac{B}{C_{\text{Дос}}}$	де B - середньомісячні витрати пасажирів на здійснення поїздок міським пасажирським транспортом, грн. $C_{\text{Дос}}$ – середній дохід на одну особу даного регіону, грн.
5) Надійність транспортного обслуговування оцінюється за допомогою коефіцієнта дотримання розкладу маршрутів регулярних перевезень. Коефіцієнт дотримання розкладу маршрутів регулярних перевезень $k_{\text{роз п}}$	$k_{\text{роз п}} = \frac{Q_{\text{р р}}}{Q_{\text{р}}}$	де $Q_{\text{р р}}$ - кількість рейсів при здійсненні перевезень пасажирів міським пасажирським транспортом згідно з розкладом, або в межах допустимих відхилень від розкладу руху. $Q_{\text{р}}$ - загальна кількість рейсів при здійсненні перевезень пасажирів міським пасажирським транспортом
6) Комфортність транспортного обслуговування оцінюється за допомогою показників: коефіцієнт оснащеності транспортних засобів засобами інформування пасажирів; доля транспортних засобів з нормативним рівнем шуму в салоні; доля рейсів з нормативною температурою в салоні транспортного засобу; коефіцієнт дотримання норм місткості; коефіцієнт пересадочності; доля транспортних засобів високих екологічних класів. а) Коефіцієнт оснащеності транспортних засобів засобами інформування пасажирів $k_{\text{осн тз}}$ б) Доля транспортних засобів з нормативним рівнем шуму в салоні $D_{\text{тз ш}}$	а) $k_{\text{осн тз}} = \frac{Q_{\text{осн тз}}}{Q_{\text{тз}}}$ б) $D_{\text{тз ш}} = \frac{Q_{\text{тз норм}}}{Q_{\text{тз}}}$ в) $D_{\text{р норм темп}} = \frac{Q_{\text{р норм темп}}}{Q_{\text{р}}} \cdot 100$ г) $k_{\text{міст}} = \frac{Q_{\text{р міст}}}{Q_{\text{р}}}$ д) $D_{\text{еко}} = \frac{Q_{\text{тз еко}}}{Q_{\text{тз}}}$	а) де $Q_{\text{осн тз}}$ - кількість транспортних засобів, оснащених засобами інформування пасажирів. б) де $Q_{\text{тз норм}}$ - кількість транспортних засобів з рівнем шуму в салоні, відповідним вимогам, встановленим статтею 22 Закону України "Про автомобільний транспорт". в) де $Q_{\text{р норм темп}}$ - кількість виконаних рейсів з нормативною температурою у салоні; $Q_{\text{р}}$ - загальна кількість рейсів МПТ по маршрутах регулярних перевезень. г) де $Q_{\text{р міст}}$ - кількість рейсів з дотриманням норм місткості д) де $N_{\text{п норм}}$ - чисельність пасажирів, що здійснюють нормативну кількість пересадок при переміщенні у будь-яку точку населеного пункту.

Продовження табл. 2.11

1	2	3
в) Доля рейсів з нормативною температурою в салоні транспортного засобу D_r норм темп г) Коефіцієнт дотримання норм місткості $k_{міст}$ д) Коефіцієнт пересадочності $k_{пер}$ е) Доля транспортних засобів високих екологічних класів $Деко$	д) $k_{пер} = \frac{N_{п\ норм}}{N_{п}}$ е)	$N_{п}$ - загальна чисельність пасажирів, що здійснюють пересадки при переміщенні у будь-яку точку населеного пункту. е) де $Q_{тз\ еко}$ - кількість транспортних засобів екологічних класів Євро-4 і вище, призначених для здійснення перевезень пасажирів і багажу автомобільним транспортом по маршрутах регулярних перевезень.

Джерело: побудовано автором за матеріалами [19]

За результатами досліджень інтервал руху муніципального транспорту на маршруті в середньому складає приблизно 2,5 хвилини. І в міжпикові періоди він особливо змін не зазнає. А на 1 кілометр мережі пасажирського транспорту припадає 3 одиниці такої техніки.

Як ми відмічали вище, значна частина пасажирів при поїзді витрачають близько 30 хвилин свого часу, за нормативу 10-20%, тобто маршрутна мережа м. Кропивницький не цілком задовольняє вимоги транспортної доступності для пасажирів. Тобто для покращення цього нормативу потрібно підвищувати швидкість сполучення на маршрутах муніципального транспорту. Це можливо реалізувати шляхом забезпечення пріоритетності руху муніципального транспорту по вулично-дорожній мережі.

Такий параметр як «надійність і регулярність руху» визначається вірогідністю виконання поїздки і вірогідністю збоїв в розкладі руху. Щоб підвищити регулярність руху рухомого складу, необхідно:

- 1) якісно налагодити забезпечення централізації та автоматизації диспетчерського управління рухом;
- 2) створити постійний резерв рухомого складу транспортних засобів в організації;
- 3) перевести водіїв на бригадну форму організації праці;

- 4) на достатньому рівні стимулювати роботу водіїв та диспетчерів;
- 5) підвищувати надійність рухомого складу транспортних засобів в експлуатації до відповідності провізної можливості маршруту і до потреб в перевезеннях пасажирів.

Такий параметр як «регулярність руху» оцінюється коефіцієнтом регулярності (K_p). Його визначають шляхом розрахунку: відношення числа рейсів, передбачених розкладом руху (N_p) за певний період часу, до числа фактично виконаних рейсів за розкладом (N_ϕ).

$$K_p = \frac{N_p}{N_\phi} \quad (2.1)$$

Рейс вважається регулярним це коли допустиме відхилення в рейсі від встановленого розкладу $\pm 2-5$ хв.

За нашими даними ми отримали показник якості K_p - від 0,83 до 1.

А середнє значення коефіцієнта регулярності складає 0,91, що говорить про високу якість транспортного обслуговування з точки зору регулярності руху. Обраховані показники вказують на достатньо високу якість перевезень.

Таблиця 2.12

Результати оцінки якості міського пасажирського транспортного обслуговування в м. Кропивницький

Коефіцієнти якості	Значення	Бал
$k_{\text{дост зп}}$	0,86	8
$k_{\text{зп мгн}}$	0,17	2
$k_{\text{дост мгн}}$	0,04	1
$k_{\text{міст}}$	0,5	5
$k_{\text{пер}}$	0,65	7
k_d	0,025	4
$k_{\text{роз п}}$	0,91	8
$k_{\text{осн тз}}$	0,9	9
$L_{\text{тз ш}}$	35	4
$D_r \text{ норм темп}$	62	7
Деко	70	8
Разом		63 – мінімальний рівень

Джерело: розраховано за матеріалами таблиці 2.11

З відкритих питань, в ході дослідження, нами встановлено, що найбільшою проблемою в якісному транспортному обслуговуванні пасажирів м. Кропивницький є низька пристосованість самих транспортних засобів до перевезення маломобільних, інклюзивних пасажирів, окрім цього непристосованими виявилися і самі зупинки муніципального транспорту, на мала кількість спеціально обладнаного транспорту. Тому виникає необхідність в збільшенні транспортних засобів які б задовольняли потреби маломобільних верств населення які користуються муніципальним транспортом, та обладнувати відповідно і зупинки для таких пасажирів.

Не менш важливою проблемою транспортного обслуговування в м. Кропивницький є низька якість такого обслуговування яка обумовлена наступними чинниками:

- рухомий склад транспортних засобів який експлуатується не відповідає належним технічним характеристикам, а саме, їх ресурс давно вичерпався;
- стан салонів транспортних засобів в незадовільному технічному стані, це обумовлено такими показниками як наявність сторонніх предметів в салоні транспорту, несправність сидінь пасажирів та ін.;
- низька культура спілкування (ввічливість) водіїв та кондукторів транспортних засобів та відсутність додаткових інформаційних послуг, які зараз активно практикуються з муніципальному транспорті розвинених країн світу;
- частими випадками затримки руху транспортних засобів на маршруті в зв'язку з технічною несправністю транспорту, заторів на маршруті та ін.;
- незадовільним технічним і санітарним станом кінцевих і проміжних зупинок та відсутністю на них повної інформації про рух рухомого складу.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ

3.1. Пропозиції щодо покращення управління якістю на КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради

На сьогоднішній день за європейськими стандартами електричний транспорт міста має найбільше переваг та вважається транспортом майбутнього, оскільки відіграє провідну соціально-економічну роль в системі пасажирських перевезень в містах, є найбільш економічним, екологічним та відповідно доступним видом транспорту. Однак така характеристика не завжди підтверджується на ділі, оскільки останні роки підприємства міського електротранспорту мають ряд проблем та негативні тенденції в своїй діяльності, а саме: зниження ефективності функціонування, зниження задоволеності потреб споживачів у даному виді пасажирських перевезень.

Ми можемо констатувати той факт що розвиток міського пасажирського транспорту тісно пов'язаний із процесами урбанізації та індустріалізації, оскільки міста збільшуються постійно, а відповідно збільшується і кількість їх мешканців яким кожного дня потрібно переміщуватись по місту. Сама еволюція громадського транспорту пройшла довгий шлях рис. 3.1.



Рис. 3.1. Еволюція громадського транспорту

Джерело: розраховано автором

Саме на початку XXI століття ми спостерігаємо переломний момент а розвитку міського електротранспорту. Зокрема в розвинених країнах за підтримки держави даний вид транспорту стрімко розвивається та набуває популярності оскільки вирішує значну проблему щодо забезпечення пасажиро перевезень у великих містах та не менш важливу проблему щодо забруднення парниковими газами від автомобілів які працюють на дизелю, бензині чи газу.

Наразі в м. Кропивницький діє Програма розвитку міського пасажирського транспорту на 2021-2023 роки розроблена відповідно до Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 травня 2018 року № 430-р, законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про автомобільний транспорт», «Про міський електричний транспорт», інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність пасажирського електро- та автомобільного транспорту і сфери послуг, Положення про управління розвитку транспорту та зв'язку Міської ради м. Кропивницького.

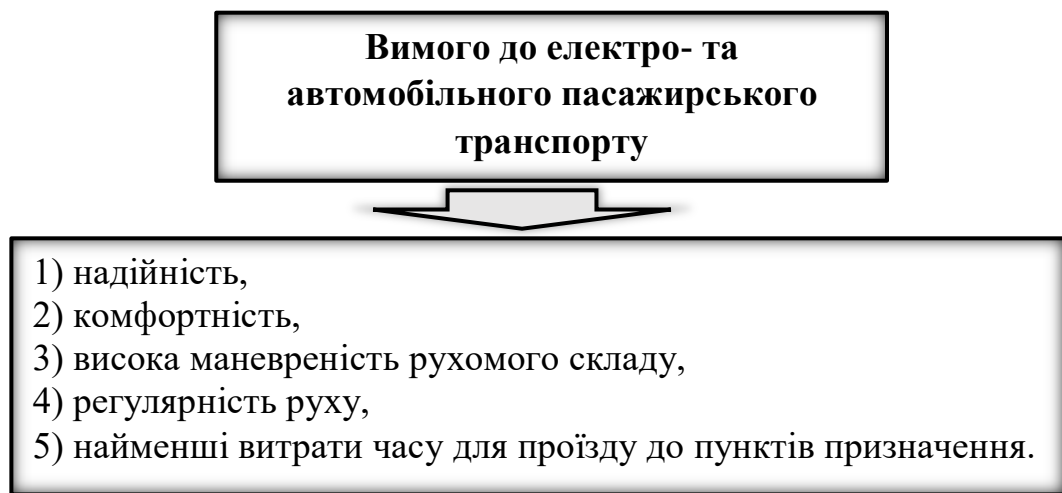
Нині транспорт відіграє важливу роль та складову в життєдіяльності м. Кропивницький та забезпеченні його виробничої інфраструктури зокрема, адже ця складова забезпечує життєдіяльність суспільства у всіх сферах.

Кожне місто країни приділяє значну увагу галузі пасажирських перевезень, а оптимізація транспортної мережі яка вже існує є одним із головних завдань які вона перед собою ставить, а саме наданні пріоритетності розвитку електротранспорту міста та приведені пасажирських перевезень у відповідності до потреб населення та норм, м. Кропивницький не є винятком.

На сьогоднішній день транспортна мережа міста складається з електро- та автомобільного пасажирського транспорту. До такого транспорту висуваються певні вимоги рис. 3.2.

Говорячи про розвиток інфраструктури міста та зокрема про її ефективну транспортну систему ми повинні розуміти що це ті важливі складові які формують одну з важливих складових умов щодо підвищення стандартів якості життя громадян які проживають в місті.

Як зазначалось вище, складовою транспортної системи міста Кропивницький є електричний транспорт який представлений тролейбусами. Згідно Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 травня 2018 року № 430-р, передбачається, що частка електротранспорту в містах країни повинна збільшуватись та станом на 2030 рік повинна становити 75 % електротранспорту внутрішнього сполучення, тобто щорічно частка енергоефективного електричного транспорту в місті повинна зростати в середньому на 7,5%.



**Рис. 3.2. Вимоги до міського електро- та автомобільного
пасажирського транспорту**

Джерело: складено автором

Не варто забувати що поруч зі збільшенням кількості тролейбусів варто приділяти увагу постійному вдосконаленню існуючої транспортної мережі, рух транспорту повинен відбуватися у відповідності до потреб населення, а також необхідно додатково облаштовувати нові зупинки для транспортних засобів міського пасажире-перевезення. Адже саме надання пасажирам надійних і якісних послуг міським пасажирським транспортом створює велике соціальне значення та забезпечує зручний доступ до місця роботи містян та сфери обслуговування, до освітніх та культурних закладів.

Якщо говорити про Концепцію розвитку пасажирського транспорту яка буде зорієнтованою на світові принципи і стандарти, то ми повинні

враховувати такі моменти як потреба в поліпшенні якості послуг які надаються всіма видами громадського транспорту міста та необхідність розвантаження пасажиропотоків у місцях з інтенсивним рухом транспорту. Говорячи про ефективну організацію менеджменту міського пасажирського транспорту ми повинні враховувати в першу чергу інтереси самих пасажирів-користувачів такого транспорту, підприємств перевізників та покращувати паралельно рівень якості таких транспортних послуг.

Тобто, нині є необхідність розробити та впровадити Концепцію побудови автоматизованої системи обліку оплати проїзду в наземному громадському транспорті в м. Кропивницькому, яка б ґрунтувалась на результатах впровадження подібних систем в інших містах країни та дослідженні передового міжнародного досвіду в цій галузі. За статистичними даними, станом на 01.07.2020 чисельність населення міста складає 228,9 тис. осіб, для задоволення потреб якого в пасажирських перевезеннях створена мережа міських маршрутів, яка сформована з 48 автобусних та 8 тролейбусних маршрутів. На вказаних маршрутах транспортні засоби працюють у звичайному режимі руху та режимі маршрутного таксі і здійснюють перевезення пільгових категорій пасажирів.

На сьогоднішній день, кожного дня, обсяг перевезень автомобільним транспортом загального користування у місті Кропивницький становить 202 тис. пасажирів. Для цього використовуються в середньому 370 автобусів, з різною місткістю пасажирів (рис. 3.3.). серед транспортних засобів є ті які призначені для перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями, а саме 66 одиниць таких транспортних засобів.

Варто відмітити, що за рахунок коштів бюджету міста було суттєво оновлено рухомий склад міського пасажирського комунального транспорту, а саме того, який має велику пасажиромісткість, комфортніші умови для перевезення, висаджування та посадки пасажирів, таким вимогам відповідають тролейбуси які власне і були закуплені. Крім того, майже всі такі транспортні засоби обладнані обладнанням GPS – навігації, камерами

відеоспостереження, що дало змогу посилити контроль за роботою водіїв і кондукторів тролейбусів.

Комунальне підприємство «ЕЛЕКТРОТРАНС» є одним з провідних представників комунального транспорту міста, в його арсеналі є тролейбуси марки «ЮМЗ», «ЗіУ», «ДНПРО» - 41 одиниці техніки, та автобуси марки «МАЗ» - 35 одиниці техніки, саме на цих транспортних засобах здійснюють перевезення значної кількості пасажирів міста, це в більшій мірі стосується саме пільгової категорії громадян.



Рис. 3.3. Частка автобусів різної місткості м. Кропивницький

Джерело: складено автором

Всі ми розуміємо, що саме тролейбуси та автобуси КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» становлять левову частку інфраструктури міста, а отже виступають і головним складником в забезпеченні життєдіяльності й задоволення соціальних, побутових та культурних потреб усіх без винятку верств населення міста Кропивницький. В першу чергу це сьогодні є екологічно чистий та загальнодоступний міський транспорт, який має високу провізну здатність.

В сучасних умовах функціонування міського громадського транспорту, особливо в епідеміологічний період, коли встановлюються різні обмеження та вимоги щодо кількості та умов перевезення пасажирів для підприємства такий

період є викликом, адже є певні ускладнення, щодо задоволення попиту на перевезення, особливо у години «пік».

Варто відмітити, що для того щоб на майбутнє покращити показники умов перевезення пасажирів, а особливо тих, які проживають у віддалених районах міста, виникає необхідність в передбаченні необхідного фінансування та виділення коштів з бюджету Кропивницької міської територіальної громади, для придбання транспортних засобів середньої та великої місткості пасажирів, і цим самим посилити парк автотранспорту КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Міської ради міста Кропивницького" у 2024-2025 роках.

Як свідчить практика, високі показники екологічності, провізної спроможності, економічності, комфорту та безпеки руху міського електротранспорту зумовлюють необхідність його розвитку у кожному обласному центрі України і наше місто не є винятком.

Підприємства міського електротранспорту належать до категорії підприємств з підвищеною небезпекою, тому рухомий склад, споруди депо, ремонтні майстерні та контактна мережа потребують постійної уваги й технічного нагляду для здійснення безпечного надання послуг з перевезення.

3.2. Пропозиції щодо покращення якості послуг пасажирських перевезень КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради

Дедалі частіше говорять про перспективи стійкого розвитку Європейських міст, яке пов'язують зі стимулюванням розвитку транспорту загального користування. Проблема заторів у великих містах стає дедалі апокаліптичною, особливо в години «пік», що впливає і на мобільність громадян, і на ефективність бізнесу, і на екологічну ситуацію. Переключення значної частини пасажирів з індивідуальних транспортних засобів на транспорт загального користування вирішує, в значній мірі, зазначені проблеми та ще й додатково підвищує безпеку поїздок. Але виникає необхідність у створенні збалансованої транспортної системи міста.

В загальному вигляді таку систему можна представити у вигляді схеми яку наведено на рис. 3.4., де загальна система включає в себе чотири підсистеми: маршрутна мережа, транспортні засоби, інфраструктура та персонал. В кожній з наведених підсистем можна виділити елементи, які необхідно розглядати під час аналізу та розробки рекомендацій з вдосконалення системи міських пасажирських перевезень.



Рис. 3.4. Загальна схема системи міських пасажирських перевезень

Джерело: складено автором за матеріалами [30]

Мусимо зазначити що сам процес який стосується покращення маршрутної мережі муніципальних перевезень досить не простий і потребує в своїй основі певної системності. Тому для покращення ситуації щодо прийняття рішень по вдосконаленню маршрутної мережі муніципальних пасажирських перевезень нами було запропоновано систему поліпшення прийняття таких рішень (рис. 3.5.), яка включає в себе такі п'ять основних етапи:

- 1) аналіз міської маршрутної мережі;
- 2) аналіз результатів вивчення попиту населення на пасажирські перевезення;
- 3) визначення дублювання маршрутів;
- 4) формування нових маршрутів;
- 5) визначення раціональної пасажиромісткості транспортних засобів.

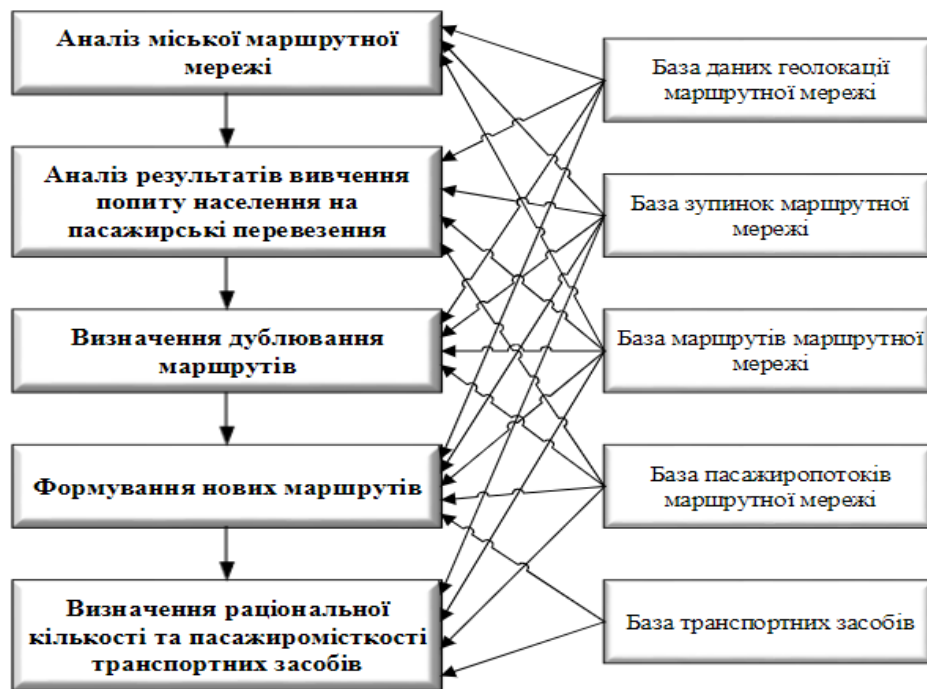


Рис. 3.5. Система підтримки прийняття рішень з вдосконалення міської маршрутної мережі

Джерело: складено автором

Виходячи з вищезазначеного ми можемо сказати що в ході дослідження було з'ясовано, що на досліджуваному підприємстві, яке займається перевезенням пасажирів на автобусах та тролейбусах в м. Кропивницький, є ряд проблемних питань які впливають на якість послуг пасажирських перевезень, зокрема:

- 1) Не вистачає кондукторів. За статистикою, близько чотирьох тролейбусів їздять без кондукторів. Хоч це є маршрути з найменшим пасажиропотоком, все ж це значні незручності як для водія, так і для користувачів транспорту. Необхідність в кондукторах на підприємстві стабільна, в середньому на рівні 35-40 осіб.

2) Не вистачає водіїв. Оскільки автопарк налічує і тролейбуси і автобуси то потреба у водіях становить на рівні 10-ти водіїв автобусів, та 20-ти водіїв тролейбусів.

Як вже зазначали вище, кондуктори є важливою складовою в наданні якісних послуг пасажирських перевезень. Крім головної функції по контролю умов перевезень та оплати за дану послугу вони також контролюють такі процеси як допомога громадянам в громадському транспорті за яким закріплені, прибирання та провітрювання салону. За відсутності кондуктора значна частина такого сервісу виконується неякісно, невчасно, впливає на якість та безпеку руху.

Серед причин нехватки працівників на ПК «ЕЛЕКТРОТРАНС» є не низька заробітна плата, а саме через значне емоційне навантаження на працівників. Потрібно відповідати певним вимогам, щодо володіння українською мовою, бути толерантним з пасажирями, емоційна стійким в складних ситуаціях.

Отже, для КП "ЕЛЕКТРОТРАНС" на сьогодні є ряд проблемних питань які ми узагальнили на рис. 3.6.

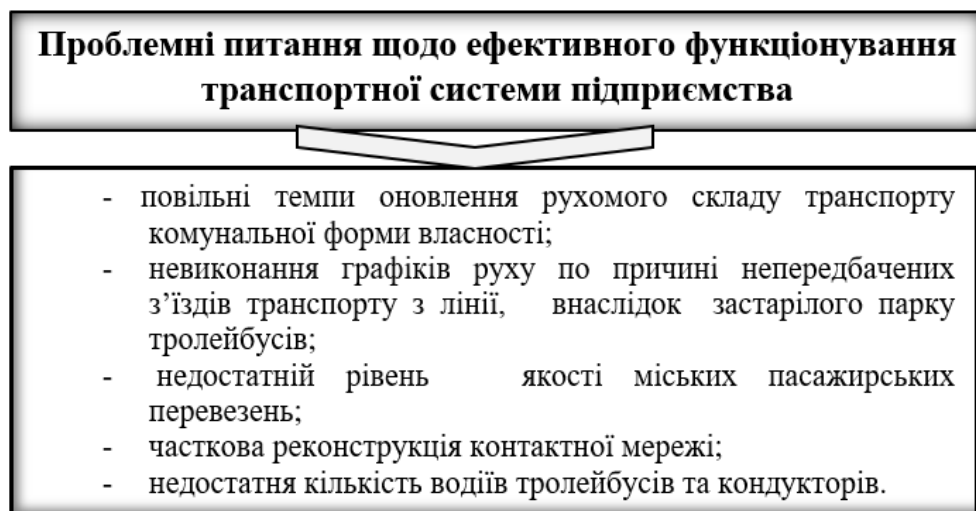


Рис. 3.6. Вузькі місця ефективного функціонування транспортної системи КП "ЕЛЕКТРОТРАНС"

Джерело: складено автором

Тому, надалі, варто більше приділити уваги вирішенню зазначених проблем ефективності функціонування транспортної системи КП

"ЕЛЕКТРОТРАНС". З цією метою, нами запропоновані пріоритетні напрямки розвитку міського комунального транспорту, які наведені на рис. 3.7.

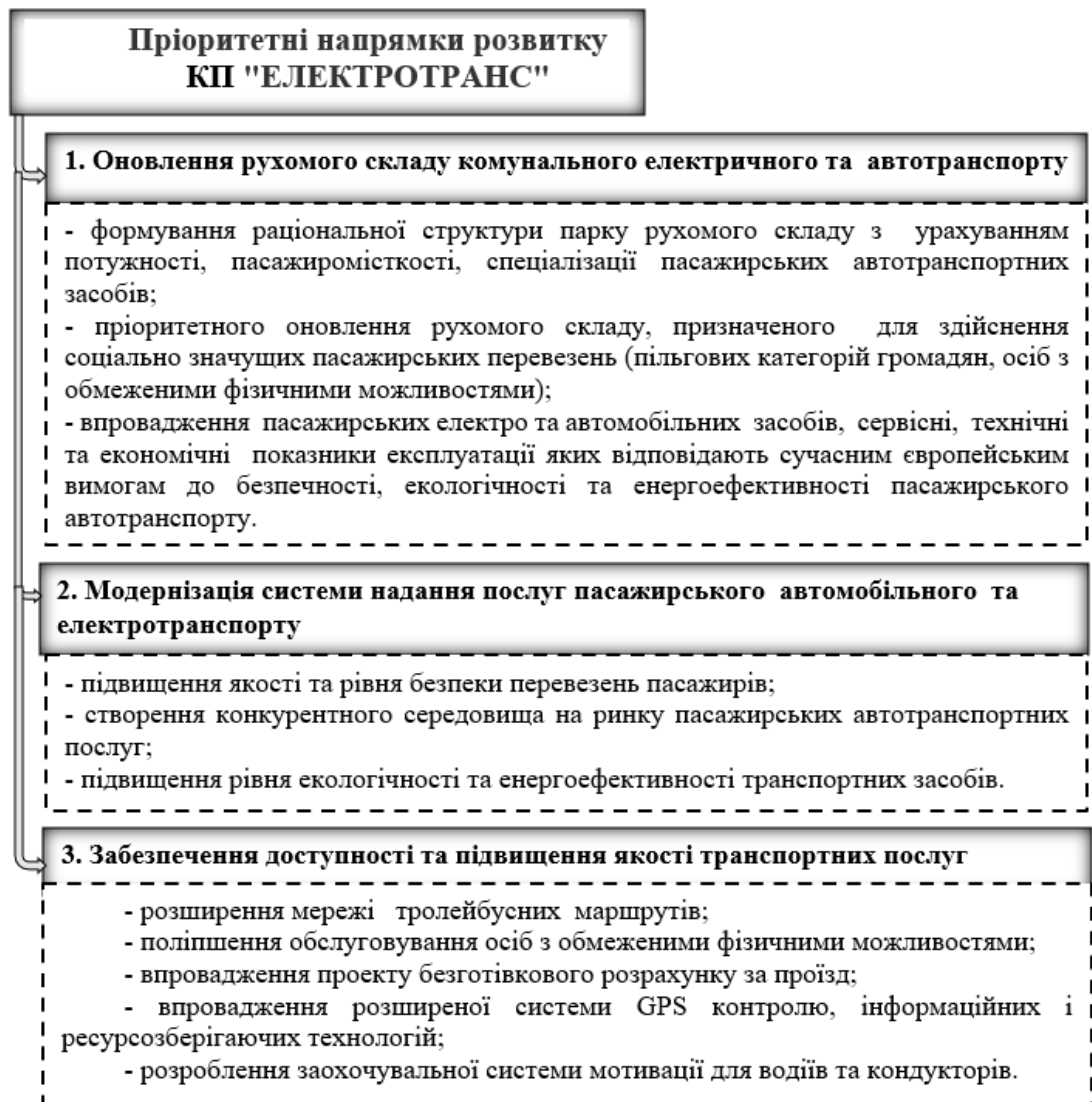


Рис. 3.7. Пріоритетні напрямки розвитку міського комунального транспорту

Джерело: складено автором

Також, важливу роль відіграють системи GPS навігації яку необхідно більш активно впроваджувати на міських автобусних маршрутах загального користування, та оптимального відображення даних з GPS навігації як для користувачів транспорту так і для Організаторів для якісного моніторингу інформації кожною зі сторін.

3.3. Інтегральне оцінювання якості послуг на підприємстві автомобільного транспорту

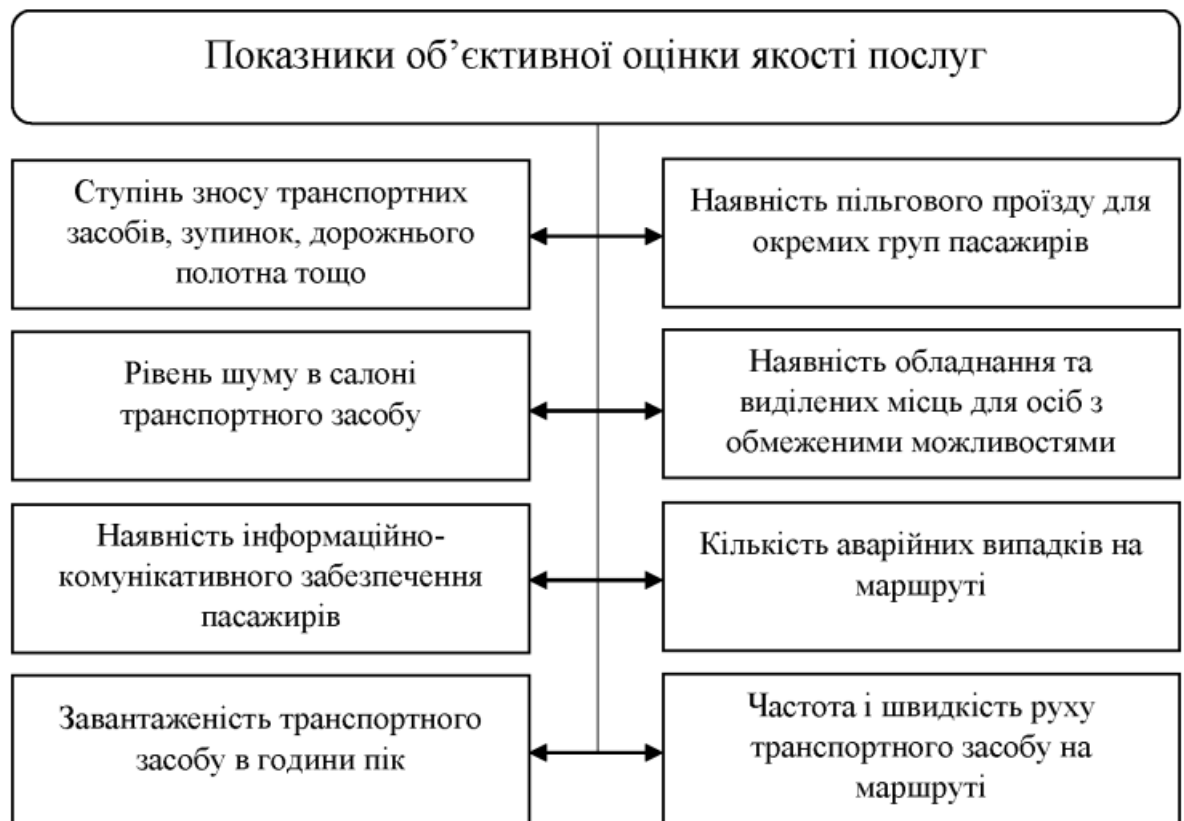
Споживачі послуг можуть по різному оцінювати їх якість, але більшість відмітить їх терміновість отримання (швидкість надання) та очікування від них, тобто певної якості послуги яка їм надається та їх особистого сприйняття цієї отриманої якості. Зазвичай споживачі суб'єктивно оцінюють послуги автотранспортного підприємства, а тим паче комунального. На рисунку 3.8. представлена система факторних ознак такої оцінки.



Рис. 3.8. Факторні ознаки суб'єктивної оцінки якості послуг підприємства автомобільного транспорту

Джерело: побудовано автором на основі [29]

Однак якщо опиратися лише на суб'єктивні оцінки пасажирів, то це може призвести до значних викривлень проведення аналізу зазначеного оцінювання. В зв'язку з цим виникає необхідність врахування і об'єктивних показників оцінки якості послуг муніципального транспорту які наведено на рис. 3.9.



**Рис. 3.9. Показники об'єктивної оцінки якості послуг
муніципального транспорту**

Джерело: побудовано автором на основі [30]

Але ми також повинні розуміти, що окрім пасажирів в ефективному та якісному функціонуванні зацікавлений і сам перевізник та органи місцевого самоврядування, що в подальшому може призводити до виникнення конфлікту інтересів, оскільки кожен має свої інтереси та шляхи їх реалізації. Наприклад пасажирів які користуються муніципальним транспортом в першу чергу зацікавлені у прийнятному рівні обслуговування, при тому варто відмітити, що прийнятність у кожного споживача теж різна, узагальнити це можна «високим рівнем обслуговування». Перевізник, або ж іншими словами комунальне підприємство, свою увагу зосереджує на економічній ефективності послуг з перевезення пасажирів. В свою чергу органи місцевого самоврядування в такій ситуації намагаються отримати паритет між економічною складовою цього питання та соціального благополуччя користувачів транспортних послуг. В такому разі необхідне компромісне рішення яке б задовольняло всі зацікавлені сторони.

В такому разі, базуючись на вищезазначеному, пропонуємо розробити методичний підхід до оцінки якості послуг підприємства автомобільного транспорту, реалізація якого включає шість послідовних етапів (рис. 3.10).



Рис. 3.10. Визначення якості послуг підприємства автомобільного транспорту

Джерело: побудовано автором

Етап 1. Отримання інформації щодо якості послуг перевезення та сервісу на транспортних маршрутах.

На даному етапі, збір інформації яка необхідна, може проводитись двома основними методами які наведено на рис. 3.11.

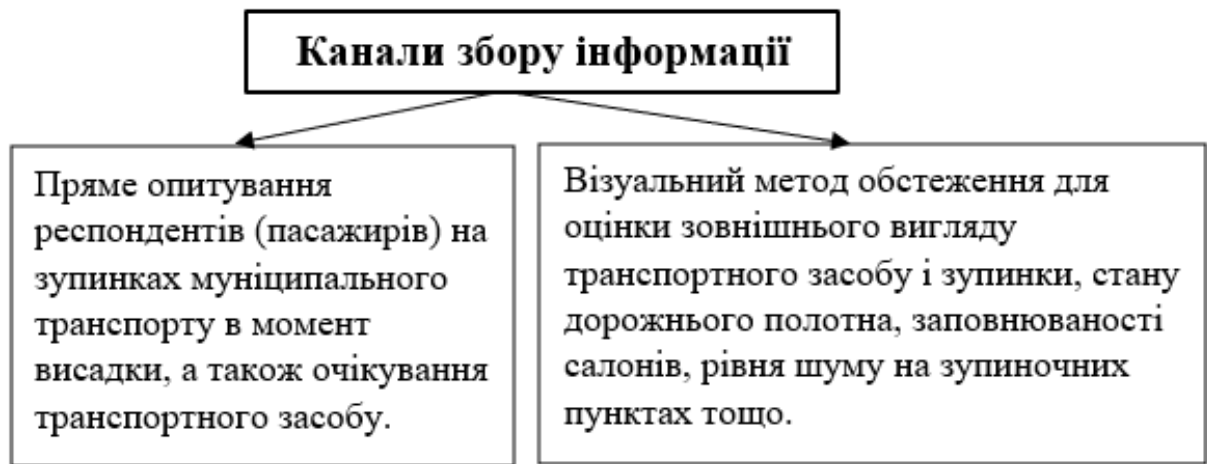


Рис. 3.11. Методи збору інформації щодо якості послуг перевезення та сервісу на транспортних маршрутах

Джерело: побудовано автором

Саме на цьому етапі організаторам опитування необхідно приділити належну увагу формуванню питань анкети обстеження та самій організації процесу дослідження. Надалі, коли інформація підлягатиме обробці, яку буде зібрано від респондентів її необхідно нормувати, тобто, або фіксувати відповіді пасажирів або остаточну їх оцінку. Такий підхід дозволить визначити їх вагові коефіцієнти для розрахунку інтегрального показника якості сервісу пасажирських перевезень.

Етап 2. Математико-статистичне моделювання оцінок пасажирів якості сервісу.

Опитування пасажирів щодо якості сервісу їх обслуговування та безпосередні результати такого опитування є випадковими величинами. В такому разі виникає необхідність визначення закону розподілу цих величин. Методів щодо визначення закону розподілу є досить велика кількість але ми звернули увагу на графічний. Також необхідно враховувати такі статистичні показники як: середнє значення параметра, дисперсія, середньоквадратичне відхилення, коефіцієнт варіації.

В табл. 3.1 представлено результати статистичних показників згідно анкети та її питань 8-13. Згідно цієї анкети проводилося опитування пасажирів муніципального транспорту.

Таблиця 3.1

Статистичні значення для показників оцінки випадкової похибки

Питання	Середнє значення	Дисперсія	Середньо-квадратичне відхилення	Коефіцієнт варіації, %
Скільки пересадок в день Ви здійснюєте при поїздках громадським транспортом	2,32	0,618	0,786	33,879
Скільки часу Ви очікуєте необхідний маршрут (маршрутки, автобуса, тролейбуса)	12	35,655	5,971	49,76
Чи задоволені Ви умовами проїзду у міському громадському транспорті	2,340	0,173	0,414	23,27
Що Вас найбільше не влаштовує у поїздках міським громадським транспортом	2,260	0,893	0,940	36,43
Зупинки, що влаштовує або не влаштовує (можна вибрати декілька варіантів)	2,520	0,855	0,920	35,94
Оцініть в цілому якість обслуговування у міському громадському транспорті	3,260	0,477	0,687	21,08

Джерело: розраховано автором на основі зібраних даних

Відомо що саме нормальному розподілу притаманні зміни більшості явищ та процесів, а також на ці процеси паралельно можуть впливати низка факторів.

Етап 3. Визначаємо вагові коефіцієнти значущості суб'єктивних показників. Перетворення (V) - коефіцієнтів варіації у вагові коефіцієнти для кожного з показників якості обслуговування споживачів муніципального транспорту (табл.3.2.).

За результатами таблиці 3.2. бачимо, що загальний показник якості обслуговування пасажирів у муніципальному транспорті склав 2,397 балів, або 0,2397- його нормований вигляд.

Етап 4. Збір інформації щодо показників об'єктивної оцінки послуг муніципального транспорту.

Таблиця 3.2

Система розрахунку вагових коефіцієнтів для суб'єктивних показників якості обслуговування пасажирських перевезень у міському транспорті

Питання	Середнє значення, $\bar{x}$	Коефіцієнт варіації, V_i	Вагові коефіцієнти, w_i	$w_i \cdot \bar{x}_i$
Скільки пересадок в день Ви здійснюєте при поїздках громадським транспортом	1,780	6,681	0,210	0,373
Скільки часу Ви очікуєте необхідний маршрут (маршрутки, автобуса, тролейбуса)	2,200	9,765	0,143	0,316
Чи задоволені Ви умовами проїзду у міському громадському транспорті	2,340	10,297	0,136	0,318
Що Вас найбільше не влаштовує у поїздках міським громадським транспортом	2,260	10,416	0,134	0,304
Зупинки, що влаштовує або не влаштовує (можна вибрати декілька варіантів)	2,520	9,994	0,140	0,353
Оцініть в цілому якість обслуговування у міському громадському транспорті	3,100	5,930	0,236	0,732
Сума	-	-	1,000	2,397

Джерело: розраховано автором на основі даних табл. 3.1

В таблиці 3.3 представлені дані показників якості послуг та нормативні їх значення, що надаються пасажиром на одному з видів муніципального транспорту, а саме міському тролейбусному транспорті, який вважається найбільш екологічним видом міського транспорту та становить левову частку перевезень КП "ЕЛЕКТРОТРАНС" в 2021 та 2022 роках.

Етап 5. Побудова загального об'єктивного показника якості послуг муніципального транспорту.

Побудова загального об'єктивного показника якості послуг муніципального транспорту пов'язана в першу чергу з визначенням вагомості кожного окремо взятого індивідуального показника в загальному показнику якості. В таблиці 3.4 представлено оцінку рангів системи об'єктивних показників якості послуг перевезення пасажирів в міському тролейбусному транспорті.

Таблиця 3.3

Показники якості послуги перевезення пасажирів тролейбусами на міському маршруті

Показники	Одиниця виміру	2021 рік	2022 рік	Норматив
Наповнюваність салонів тролейбусів	м2/пас	0,15	0,17	0,20
Коефіцієнт наповнення тролейбусів:	Частки одиниці			
- в звичайний час		0,30	0,29	0,28
- в години пік		0,85	0,75	0,73
Регулярність руху на маршруті	%	93,1	96,0	98,0
Щільність маршрутної мережі	км/км2	3,8	2,6	2,5
Середній інтервал руху на маршруті	хвилин	11	8	6,5
Коефіцієнт пересадочних пасажирів	Частки одиниці	1,9	1,6	1,4
Загальні витрати часу на поїздку	хвилин	27	25	30
Виконання розкладу руху	%	93,1	96,0	98,0
Забезпеченість тролейбусів з низьким і зниженим рівнем підлоги	%	74,5	88,1	-
Ступінь зносу тролейбусів	%	70,0	60,0	-
Викиди шкідливих речовин	тони	0	0	-
Скорочення кількості ДТП до попереднього року	процентні пункти	5,0	5,0	-

Джерело: складено автором

Таблиця 3.4

Оцінка якості послуг перевезення на міському тролейбусному транспорті

Показники	Нормативне значення, n_i	Ранг	Вагомість, w_i	$w_i \cdot n_i$
Наповнюваність салонів тролейбусів	0,75	7	0,066	0,050
Коефіцієнт наповнення тролейбусів в години пік	0,86	8	0,055	0,047
Регулярність руху на маршруті	0,95	3	0,110	0,105
Щільність маршрутної мережі	0,66	10	0,033	0,022
Середній інтервал руху на маршруті	0,59	9	0,044	0,026
Коефіцієнт пересадочних пасажирів	0,74	11	0,022	0,016
Загальні витрати часу на поїздку	0,73	5	0,088	0,064
Виконання розкладу руху	0,95	4	0,099	0,094
Забезпеченість тролейбусів з низьким і зниженим рівнем підлоги	0,73	6	0,077	0,056
Ступінь зносу тролейбусів	0,86	2	0,121	0,104
Викиди шкідливих речовин	0	12	0,142	0
Скорочення кількості ДТП до попереднього року	0,95	1	0,143	0,136
Сума (Σ)	-	-	1,000	0,720

Джерело: розраховано автором

Етап 6. Визначення інтегральної оцінки якості муніципального транспорту.

При визначенні інтегральної оцінки якості муніципального транспорту основою її є суб'єктивна та об'єктивна оцінка таких послуг, оскільки на об'єктивні параметри таких послуг з перевезення пасажирів впливають суб'єктивні параметри якості з обслуговування тих самих пасажирських перевезень.

Сам розрахунок інтегральної оцінки якості муніципального транспорту відповідно становитиме:

$$Q = 0,6 \cdot 0,720 + 0,4 \cdot 0,2397 = 0,528. \quad (3.1)$$

Виходячи з розрахунків, можемо сказати що даний показник далекий від ідеальності оскільки резерв підвищення якості перевезень пасажирів в тролейбусах становить 47,2%.

На основі проведених досліджень та аналізу показників інтегральної оцінки якості послуг які надаються споживачам на підприємстві міського автомобільного транспорту яке спеціалізується на пасажирських перевезеннях, можемо сказати, що заходи направлені на його розвиток та покращення мають включати в себе такі елементи, які наведено на рис. 3.12.

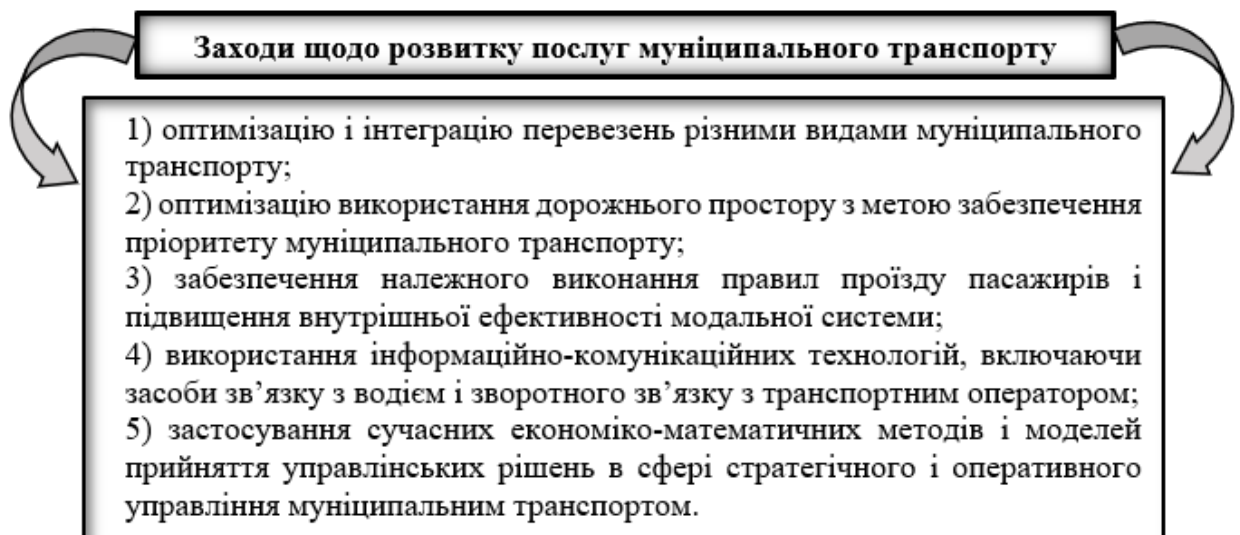


Рис. 3.12. Основні заходи щодо розвитку послуг муніципального транспорту

Джерело: складено автором

Говорячи про оптимізацію та інтеграцію перевезень ми маємо розуміти та враховувати, що в деякі райони міста варто переглянути необхідність використання того, чи іншого виду транспорту, особливо в години «пік». Оскільки в певні сезони, особливо під час навчання школярів та студентів, або ж сезонності робіт на підприємствах може різко збільшуватись пасажиропотік. Або ж навпаки, падати в період канікул чи відпусток. Гарний результат може дати оптимізація дорожнього полотна, де чітко потрібно виділити полоси для муніципального транспорту, це покращить показники руху муніципального транспорту згідно графіку, та скоротить простої у заторах.

Не менш важливою є і культура поведінки пасажирів, та належне виконання ними вимог та правил перевезень, це зменшить кількість незадоволених користувачів, оскільки дисципліна та порядок в цілому покращують якість надання таких послуг.

Дедалі частіше наголошується споживачами необхідність використання інформаційно-комунікаційних технологій, які покращують сервіс та якість транспортних послуг, адже засоби зв'язку з водієм є важливою складовою безпеки пасажирів, а зв'язок водія з пасажиром та транспортним оператором формують надійність та впевненість водія транспортного засобу, що під час роботи на своєму маршруті він в безпеці та в випадку форс-мажорних обставин завжди на зв'язку з оператором який прийде на допомогу в будь який час.

Не менш важливим, в цій сфері, є використання сучасних методів і моделей прийняття управлінських рішень як у короткостроковій так і в довгостроковій перспективі.

Отже, при реалізації запропонованих заходів які наведено на рис. 3.12. щодо розвитку муніципального транспорту, буде в кінцевому варіанті підвищуватись як об'єктивна якість такого транспорту, так і суб'єктивне сприйняття його користувачами. А тому ці заходи необхідно враховувати при розробці довгострокової стратегії розвитку муніципального транспорту м. Кропивницький.

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі за другим (магістерським) рівнем вищої освіти нами було розглянуто теоретичні аспекти менеджменту якості на підприємстві автомобільного транспорту КП «ЕЛЕКТРОТРАНС». Також нами було детально проведено аналіз його фінансово-господарського стану та зокрема системи якості надання послуг з перевезення пасажирів. Виокремлено напрямки удосконалення системи менеджменту якості послуг, шляхом впровадження новітніх технологій, які надає досліджуване підприємство.

Також нами з'ясовано тлумачення таких понять як «якість» та «якість послуги». Зокрема під якістю ми розуміємо сукупність характеристик об'єкта, це може бути продукція або ж послуга, щодо його спроможності задовольняти встановлені і передбачувані потреби. В той же час якість є абсолютним показником, результатом праці, а споживачі по різному можуть оцінювати рівень якості одного і того ж товару чи послуги. Під «якістю послуги» ми розуміємо всю сукупність її особливостей, ознак і характеристик, що спираються на її здатність задовольняти заявлену або очікувану потребу споживача.

Також в процесі дослідження виявлено, що показник загальної якості будь якої організації буде формуватися за допомогою колаборації великої кількості показників, які ми представили чотирма блоками, що вибудовують уніфіковану піраміду загальної якості організації. Зокрема встановлено фактори які впливають на якість послуги, а саме: високий професіоналізм і компетентність обслуговуючого персоналу; стан матеріально-технічної бази організації; управління якістю обслуговування; прогресивна технологія обслуговування. Також менеджмент якості послуг підприємства повинен бути стратегічним, а отже орієнтованим на перспективу, на майбутнє. В таких умовах визначають два основних аспекти якості, а саме: технічний (характеризує продукти виробництва - все, що отримує і споживає клієнт, є для нього надзвичайно важливим) та функціональний (характеризує саме

складову аспекту і визначає спосіб, яким клієнт отримує послугу).

В роботі розглянуто сучасні системи менеджменту якості продукції їх призначення та сам процес управління. Також представлено великий перелік сучасних концепцій менеджменту якості, але головний акцент зроблений на тотальному управлінні якістю (TQC) та тотальному (всеосяжному) менеджменту якості – TQM. Тотальне управління якістю (TQC) базується на виконанні вимог щодо якості на основі контролю, а тотальний менеджмент якості TQM включає в себе ще додатково управління метою і власне самими вимогами., тобто це системний підхід що стосується таких складників як розвиток практичних навичок, прийомів і методів ефективного управління підприємством для задоволення споживчих потреб, що постійно змінюються.

В роботі висвітлено методи оцінки рівня якості, а саме: диференційований, змішаний, комплексний. Та методи визначення якості, серед яких виокремлено сенсорні, інструментальні, за допомогою стандартів. Зокрема розглянуто роль стандартів у формуванні рівня якості об'єкта, вимоги до стандартів і функції які покладено в основу стандартизації. Також приділена увага і сертифікації якості об'єкта та її видам.

При написанні випускної кваліфікаційної роботи об'єктом дослідження було обрано КП «ЕЛЕКТРОТРАНС». Дане підприємство є однією з провідних організацій м. Кропивницький яке надає послуги з перевезення пасажирів та являється монополістом з перевезення пасажирів електротранспортом, а саме тролейбусами.

Результати аналізу показників фінансово-господарської діяльності КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» показали, що впродовж 2018-2022 рр. фінансово-господарський стан даного підприємства можна оцінити, як незадовільний. В цілому досліджуваний господарюючий суб'єкт веде не прибуткову діяльність, і в більшій частині є дотаційним.

Для покращення своїх фінансових позицій і в подальшому економічного росту КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» все ж, необхідно ретельніше корегувати внутрішню господарську фінансово-економічну політику і більш

кваліфіковано оцінювати своє поточне фінансове становище.

Аналіз стану якості організації перевезень КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» Кропивницької міської ради показав, що міський пасажирський транспорт є найбільш соціально значимою складовою міського транспортного комплексу. А тому, покращення якості транспортного обслуговування населення міським пасажирським громадським транспортом є важливим соціальним та економічним питанням. В роботі запропоновані показники оцінювання якості пасажирських перевезень, серед яких виділено такі як: наповнення транспортного засобу; тривалість поїздки; регулярність руху транспортного засобу; безпека руху пасажирів при перевезенні; комфортність; вартість переміщення; доступність та вартість проїзду, регулярність транспортного засобу.

В науковій літературі розглядається велика кількість методів досліджень, за допомогою яких можна виявити задоволеність споживачів якістю послуг. Зокрема нами використовувався такий простий та доступний метод як опитування, яке можна проводити за допомогою: прямого інтерв'ювання, дзвінків по телефону та анкетування.

Нами було розроблено та запропоновано алгоритм оцінювання якості транспортної мережі за результатами опитування пасажирів. Даний алгоритм складається з семи етапів які детально розглянуті в 2 розділі роботи. За результатами дослідження можемо сказати, що низька якість обслуговування в першу чергу обумовлена тим, що: ресурс транспортних засобів давно вичерпався, тобто, технічний їх стан на низькому рівні; салон транспортних засобів в поганому стані; недоброзичливий склад кондукторів; відсутність технологічно нових інформаційних послуг, або їх не функціональність; нерегулярність руху транспортних засобів, або часті зміщення з графіку; зупинки з низьким санітарним рівнем обладнання або неналежним обслуговуванням.

Для того щоб покращити та вдосконалити маршрутну мережу міських пасажирських перевезень необхідно розробити певний системний підхід.

Виходячи з цього нами було запропоновано систему підтримки прийняття рішень, що складається з п'яти основних етапів, а саме: необхідності проведення аналізу міської маршрутної мережі; провести аналіз та вивчення матеріалів щодо попиту населення на пасажирські перевезення; встановлення маршрутів які дублюються; коригування та розроблення актуальних маршрутів; встановлення оптимальної (раціональної) пасажиромісткості транспортних засобів.

Також, в ході проведених досліджень, було з'ясовано, що на КП "ЕЛЕКТРОТРАНС", є ряд проблемних питань, одне з яких, це нехватка кондукторів в тролейбусах та водіїв транспортних засобів підприємства. Однією з ключових проблем підприємства є низький рівень оновлення парку транспортних засобів та постійні реконструкції мережі тролейбусних ліній оскільки термін експлуатації більшості давно вичерпався, що в подальшому впливає на безпекову складову якості послуг перевезення пасажирів.

Серед пріоритетних напрямків покращення якості надання транспортних послуг КП «ЕЛЕКТРОТРАНС» нами виділено три основні:

1. Оновлення рухомого складу тролейбусів та автобусів підприємства;
2. Модернізація системи надання послуг пасажирам;
3. Забезпечення доступності та підвищення якості транспортних послуг підприємства.

Для проведення інтегральної оцінювання якості послуг на підприємстві автомобільного транспорту, нами, запропоновано та розроблено методичний підхід до оцінки якості послуг підприємства автомобільного транспорту, реалізація якого включає шість послідовних етапів.

На першому етапі передбачається збір інформації щодо якості послуг перевезення та сервісу на транспортних маршрутах досліджуваного підприємства.

На другому етапі за допомогою математико-статистичного моделювання необхідно провести оцінку пасажирів щодо якості сервісу.

На третьому етапі необхідно встановити вагові коефіцієнти вагомості

суб'єктивних показників.

На четвертому етапі провести збір інформації що стосується показників об'єктивної оцінки послуг міського транспорту.

На п'ятому етапі постає необхідність побудови загального об'єктивного показника якості послуг муніципального транспорту.

Шостий етап передбачає визначення інтегральної оцінки якості муніципального транспорту.

Виходячи з вищезазначеного нами сформовано головні заходи що стосуються розвитку послуг муніципального транспорту:

- 1) оптимізацію і інтеграцію перевезень різними видами муніципального транспорту;
- 2) оптимізацію використання дорожнього простору з метою забезпечення пріоритету муніципального транспорту;
- 3) забезпечення належного виконання правил проїзду пасажирів і підвищення внутрішньої ефективності модальної системи;
- 4) використання інформаційно-комунікаційних технологій, включаючи засоби зв'язку з водієм і зворотного зв'язку з транспортним оператором;
- 5) застосування сучасних економіко-математичних методів і моделей прийняття управлінських рішень в сфері стратегічного і оперативного управління муніципальним транспортом.

Отже при реалізації запропонованих заходів ми впевнені буде покращуватись як об'єктивна якість транспорту який має в своєму користуванні підприємство, так і суб'єктивне сприйняття його тими хто ним користується. Тому виникає необхідність врахування цих заходів при розробці довгострокової стратегії розвитку досліджуваного підприємства та муніципального транспорту в цілому м. Кропивницький.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Автомобільні дороги: про все і відразу. Класифікація, характеристики, основні принципи проєктування та показники якості. URL: <https://mcet.com.ua/avtomobilni-dorogi-pro-vse-i-vidrazu-klasifikatsiyaharakteristiki-osnovni-printsipi-proektuvannya-ta-pokazniki-yakosti/> (дата звернення: 28.10.2023)
2. Автомобільні дороги України. URL: <https://adu.com.ua/> (дата звернення: 01.11.2023)
3. Базієвський С. Д. Взаємозамінність, стандартизація і технічні вимірювання : підручник / С. Д. Базієвський, В. Ф. Дмитришин. - Київ : Слово, 2006. - 503 с.
4. Весперіс С.З. Особливості формування і управління якістю послуг URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/29486/3/Vesperis_quality.pdf (дата звернення: 15.10.2023)
5. Визначення оптимальної кількості транспортних засобів для функціонування каршерінгу в місті Київ в рамках вдосконалення транспортної системи міста / Л. А. Тарандушка, Н. Л. Костьян, І. П. Тарандушка [та ін.] // Центральноукраїнський науковий вісник. Технічні науки : зб. наук. пр. – Кропивницький : ЦНТУ, 2022. – Вип. 5 (36). – Ч. 2. – С. 262–273.
6. Гаврилюк Л. І. Економіка підприємства: Навч. посібник для самостійного вивчення дисципліни. – Житомир: ЖІТІ, 2000 р. – 388 с.
7. Герасименко В.Г. Вибір і застосування методики оцінки якості послуг на туристичному підприємстві URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2877/1/.pdf> (дата звернення: 21.11.2023)
8. Декретом Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію та сертифікацію" (№ 868-VIII від 08.12.2015 р.). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/46-93> (дата звернення: 17.11.2023)

9. ДСТУ ISO 9001:2009 Національний стандарт України. Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008, IDT). URL: http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html (дата звернення: 10.12.2023)
10. Закон України "Про підприємства в Україні" Верховна Рада УРСР; Закон від 07.02.1991 № 698-XII (зі змінами та доповненнями від 05.04.2015). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/698-12> (дата звернення: 27.11.2023)
11. Законодавство у сфері захисту авторських прав. URL: <http://elib.16mb.com/ospp/page20.html> (дата звернення: 29.10.2023)
12. Кійко В.В. Управління якістю послуг в індустрії гостинності URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/0c0cc351-1cbd-4d1a-81e2-6d7e74866ea9/content> (дата звернення: 30.10.2023)
13. Куць В. Методи оцінки рівня якості продукції. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/11298/1/29.pdf> (дата звернення: 10.11.2023)
14. Левченко О.М. Професійний потенціал: регуляторні механізми інноваційного розвитку. Монографія. – Кіровоград: КОД, 2009. – 375 с.
15. Мінфін. Чисельність населення міста Кропивницький URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/reference/people/town/kropivnickiy/> (дата звернення: 30.11.2023)
16. Органи державної служби стандартизації та сертифікації: <http://studopedia.org/12-32332.html> (дата звернення: 01.12.2023)
17. Організація виробництва: Підручник. Затверджено МОН / Гриньова В.М., Салун М.М. — К.: Лібра, 2009. — 582 с.
18. Органи сертифікації України. URL: <http://elib.16mb.com/ospp/page10.html> (дата звернення: 31.10.2023)
19. Оцінка якості обслуговування пасажирів міським транспортом загального користування в м. Черкаси URL: <https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/2761/1/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D>

1%82%D1%82%D1%8F%20%D0%B2%20%D0%9A%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9%202021%20%281%29.pdf (дата звернення: 19.11.2023)

20. Петков О. І. Економічна ефективність підприємств та фактори впливу на неї. Журнал прикладної економіки. Одеська національна академія харчових технологій. Одеса, 2021. С. 392-399.

21. Пудичева Г.О. Економічна сутність та класифікація ефективності. Проблеми системного підходу в економіці. Випуск № 3(77)-2, 2020. С. 19 – 24.

22. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev12-2.htm (дата звернення: 20.11.2023)

23. Руденко В.П. Основи готельної справи URL: <https://westudents.com.ua/glavy/92911-1031-ponyattya-yakost-poslug.html> (дата звернення: 15.11.2023)

24. Система сертифікації УкрСЕПРО. URL: <https://ukrsepro-system.kiev.ua/> (дата звернення: 08.12.2023)

25. Стандарт. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Стандарт> (дата звернення: 03.11.2023)

26. Стандартизація та сертифікація. URL: <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html> (дата звернення: 26.10.2023)

27. Тарасова О.В. Сучасні концепції управління якості продукції // О.В. Тарасова. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nbuiv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/19494/05-Tarasova.pdf?sequence=1> (дата звернення: 14.11.2023)

28. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах URL: https://pidru4niki.com/11510513/turizm/faktori_vplivu_yakist_obsługovuvannya_gotelnih_kompleksah (дата звернення: 17.10.2023)

29. Філіппова О.С. Інтермодальна транспортна система як чинник ефективного функціонування міського пасажирського транспорту.

Містобудування та територіальне планування. 2013. №2. 48. С. 470-477.

30. Формування економічної стратегії підприємства муніципального транспорту в умовах невизначеності. URL: https://files.duit.edu.ua/uploads/%D0%A1%D0%B0%D0%B9%D1%82/3_%D0%9D%D0%90%D0%A3%D0%9A%D0%90/%D0%A1%D0%9F%D0%95%D0%A6_%D0%A0%D0%90%D0%94%D0%98/duit/cherniy-vladyslav-oleksandrovykh/dissertation.pdf (дата звернення: 18.11.2023)

31. Якість. Матеріал з Вікіпедії – вільної енциклопедії/ URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%AF%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C> (дата звернення: 10.11.2023)

32. Parasuraman, A. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research / A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry // Journal of Marketing. – 1985. – Vol. 49 (4). – P. 41–50. 75.

ДОДАТКИ