

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ**

Кафедра менеджменту імені професора Л.І. Михайлової

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

**на тему: Удосконалення системи якості послуг на сучасному
транспортному підприємстві**

Виконав:

Гризодуб Денис Геннадійович

здобувач вищої освіти за спеціальністю
073 «Менеджмент»

Керівник:

Ткаченко Вікторія Вікторівна

к.е.н., доцент кафедри менеджменту імені професора
Л.І. Михайлової

Рецензент:

к.е.н., доцент кафедри

Суми - 2024

СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет	Економіки і менеджменту
Кафедра	менеджменту імені професора Л.І. Михайлової
Освітній ступінь	«Бакалавр»
Спеціальність	073 «Менеджмент»

Затверджую:

Завідувач кафедри _____
(посада, ПІБ)

«_____» «_____» 20__ р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЕВІ

Гризодубу Денису Геннадійовичу

- Тема роботи:** Удосконалення системи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві
- База практичного дослідження:** ТОВ «Сумипастранс» м. Суми

керівник роботи Ткаченко Вікторія Вікторівна, кандидат економічних наук, доцент

затверджена наказом по університету від «_____» _____ 2024 р. №

3. Строк подання студентом закінченого проекту (роботи) «_____» _____ 2024 р.

4. Вихідні дані до проекту (роботи):

первинні та зведені документи, реєстри синтетичного та аналітичного обліку, статутні та установчі документи, фінансова, статистична звітність досліджуваного підприємства, законодавчо - нормативні акти з питань діяльності суб'єктів господарювання, монографії, фахові наукові статті та доповіді на міжнародних науково-практичних конференціях з питань якості послуг на сучасному транспортному підприємстві.

5. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

*дослідити теоретико-методичні основи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві;
надати організаційно - економічну характеристику підприємства;
дослідити стан системи якості послуг в транспортному підприємстві;
охарактеризувати показники фінансово-економічного стану підприємства;
запропонувати напрями удосконалення системи якості послуг в ТОВ «Сумипастранс»;
сформулювати висновки.*

6. Дата видачі завдання: «_____» _____ 20__ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту(роботи)	Строк виконання етапів проекту	Примітка
1	Визначення та затвердження теми дослідження, складання плану – графіку виконання роботи	вересень 2023 р.	виконано
2	Підбір та аналіз літературних джерел, підготовка першого теоретичного розділу	жовтень – грудень 2023 р.	виконано
3	Збір аналітичної інформації, обробка результатів дослідження та підготовка другого розділу роботи	грудень – лютий 2024 р.	виконано
4	Підготовка третього розділу кваліфікаційної роботи	березень – квітень 2024 р.	виконано
5	Підготовка висновків, пропозицій та узгодження з керівником	квітень 2023 р.	виконано
6	Підготовка кінцевого варіанту кваліфікаційної роботи	квітень 2023 р.	виконано
7	Опрацювання зауважень керівника, перевірка на автентичність	29 квітня – 02 травня 2024 р.	виконано
8	Рецензування кваліфікаційної роботи	28 квітня – 02 травня 2024 р.	виконано
9	Представлення кваліфікаційної роботи на кафедру, деканат	03 травня 2024 р.	виконано
10	Підготовка доповіді, презентації до кваліфікаційної роботи та її попередній захист	17 квітня – 12 травня 2024 р.	виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи		виконано

Здобувач

(підпис)

Д.Г. Гризодуб

Керівник роботи

(підпис)

В.В. Ткаченко

Перевірку на автентичність проведено.

Н.М. Баранік

Дипломна робота допущена до захисту

(підпис)

М.О. Лишенко

АНОТАЦІЯ

Гризодуб Д. Г. Удосконалення системи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві

Кваліфікаційна робота зі спеціальності 073 «Менеджмент», СНАУ, Суми-2024 р. – Рукопис.

В кваліфікаційній роботі розглянуто аспекти удосконалення системи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві ТОВ «Сумипастранс»; надано організаційно-економічну характеристику досліджуваного підприємства; досліджено поточний стан системи якості послуг; досліджено показники фінансово-економічного стану; запропоновані напрями удосконалення системи якості послуг в транспортному підприємстві ТОВ «Сумипастранс». Запропонований комплекс заходів розрахований на один рік (2025) та охоплює ключові аспекти підвищення якості транспортних послуг, такі як розвиток персоналу, впровадження сучасних технологій, оптимізація маршрутної мережі. Реалізація зазначених заходів дозволить ТОВ «Сумипастранс» підвищити рівень безпеки, комфорту та зручності для пасажирів, а отже, покращити якість обслуговування та зміцнити конкурентні позиції на ринку пасажирських перевезень.

Ключові слова: транспорт, транспортне підприємство, автотранспортні послуги, пасажирський транспорт, перевезення пасажирів, якість, система якості, якість послуг.

SUMMARY

Gryzodub D. Improving the system of quality of services at a modern transport enterprise

Qualification work in the specialty 073 «Management», SNAU, Sumy-2024 - Manuscript.

The qualification work considers aspects of improving the quality of services at the modern transport enterprise Sumypastrans LLC; provides an organizational and economic description of the studied enterprise; examines the current state of the quality of services; studies the indicators of the financial and economic condition; proposes directions for improving the quality of services at the transport enterprise Sumypastrans LLC. The proposed set of measures is designed for one year (2025) and covers key aspects of improving the quality of transport services, such as personnel development, introduction of modern technologies, and optimization of the route network. The implementation of these measures will allow Sumypastrans LLC to increase the level of safety, comfort and convenience for passengers, and thus improve the quality of service and strengthen its competitive position in the passenger transportation market.

Keywords: transport, transport enterprise, motor transportation services, passenger transport, passenger transportation, quality, quality system, quality of services.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 Теоретико-методичні основи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві	9
РОЗДІЛ 2 Оцінка якості послуг в ТОВ «Сумипастрас»	16
2.1 Організаційно - економічна характеристика підприємства	16
2.2 Стан системи якості послуг в транспортному підприємстві	24
2.3 Показники фінансово-економічного стану підприємства	33
РОЗДІЛ 3 Напрями удосконалення системи якості послуг в ТОВ «Сумипастрас»	38
ВИСНОВКИ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49
ДОДАТКИ	52
Додаток А Анкета оцінки якості послуг з перевезення пасажирів міським транспортом ТОВ «Сумипастрас»	
Додаток Б Апробація наукових результатів	
Додаток В Фінансова звітність ТОВ «Сумипастрас» за 2023 рік	

ВСТУП

Актуальність. Актуальність дослідження якості транспортних послуг на сучасному підприємстві є вкрай важливою в контексті глобалізації та зростаючої конкуренції на ринку. Як зазначають багато вітчизняних науковців, якість послуг є ключовим фактором, що впливає на задоволеність клієнтів та їхню лояльність. У транспортній сфері якість послуг набуває особливого значення, адже вона безпосередньо пов'язана з безпекою, своєчасністю та комфортом перевезень.

Покращення якості транспортних послуг може суттєво збільшити прибутковість підприємств галузі та забезпечити їхню стійку конкурентоспроможність. Водночас, як наголошують А. Alessandrini et al., задоволеність клієнтів якістю транспортних послуг є складним багатовимірним конструктом, що включає такі аспекти, як надійність, відповідальність, безпека, зручність та емпатія персоналу [2, с. 205].

Високоякісний сервіс сприяє задоволеності клієнтів, що зміцнює їхню лояльність та знижує ймовірність переходу до конкурентів. Позитивний імідж високоякісного транспортного оператора підвищує його привабливість для партнерів, інвесторів та висококваліфікованих кадрів. Також пошук нових способів підвищення якості спонукає до впровадження інноваційних технологій, бізнес-моделей та процесів, що зміцнює конкурентні позиції.

Останні дослідження демонструють, що ефективне впровадження інноваційних технологій, зокрема цифрових рішень та інтелектуальних транспортних систем, може значно підвищити якість транспортних послуг та сприяти кращому задоволенню потреб клієнтів. Інтелектуальні транспортні системи інтегрують різноманітні інформаційно-комунікаційні технології, забезпечують ефективне управління транспортними потоками, оптимізацію маршрутів, моніторинг руху в режимі реального часу тощо. Тому удосконалення якості транспортних послуг шляхом інтеграції новітніх технологічних рішень є перспективним напрямком досліджень [1, с. 141].

Також збір та аналіз масивів даних про транспортні потоки, поведінку клієнтів, стан інфраструктури тощо допомагає приймати більш обґрунтовані рішення, прогнозувати попит та оптимізувати ресурси. В цілому, інвестиції в якість послуг окупаються завдяки зростанню доходів, скороченню витрат, залученню та утриманню клієнтів, репутаційним перевагам та інноваційному розвитку компаній.

Методологічною основою під час написання цієї кваліфікаційної роботи послужили праці таких вчених, як: С. Ahn, Y. Ham, J. Kim [1], A. Alessandrini, P. Site, F. Filippi [2], M. Attard [3], D. Baxter [4], F. Bruzzzone, F. Cavallaro, S. Nocera, M. I. Борозенець [7], З. М. Бурик [9], Н. В. Васильєва [10], Є. Н. Водовозов [11], О. П. Кухарчук [16], В. Мурашківська [17], С. М. Пашкевич [19], Д. П. Попович [20], В. О. Черній [24] та інші. Здійснені ними науково-практичні дослідження стали основою для здійснення наукових досліджень в галузі управління якістю транспортних послуг на сучасному підприємстві.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні підходів по удосконаленню системи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві.

Відповідно до поставленої мети визначені наступні **завдання**:

- дослідити теоретико-методичні основи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві;
- надати організаційно - економічну характеристику підприємства;
- дослідити стан системи якості послуг в транспортному підприємстві;
- охарактеризувати показники фінансово-економічного стану підприємства;
- запропонувати напрями удосконалення системи якості послуг в ТОВ «Сумипастранс».

Об'єктом дослідження є процес управління системою якості послуг в сучасному транспортному підприємстві.

Предметом дослідження є особливості управління системою якості послуг в ТОВ «Сумипастрас».

Інформаційною базою дослідження слугували чинні законодавчі та нормативні акти, які регламентують роботу підприємств, періодичні видання, наукові праці провідних вчених у галузі менеджменту, фінансова звітність досліджуваного підприємства ТОВ «Сумипастрас» за 2021-2023 рр., інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Практичне значення одержаних результатів визначається обґрунтованими науково-практичними пропозиціями по удосконаленню системи якості послуг в досліджуваному транспортному підприємстві ТОВ «Сумипастрас». Запропонований комплекс заходів розрахований на один рік (2025) та охоплює ключові аспекти підвищення якості транспортних послуг, такі як розвиток персоналу, впровадження сучасних технологій, оптимізація маршрутної мережі.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Положення кваліфікаційної роботи доповідалися автором на 1-й науково-практичній конференції.

Публікації. За матеріалами кваліфікаційної роботи опубліковано 1 тезу у матеріалах науково-практичних конференцій.

1. Гризодуб Д. Г. Аспекти управління якістю послуг в сучасних умовах. Збірник тез доповідей Всеукраїнської наукової конференції студентів і аспірантів, присвяченої Міжнародному дню студента (13-17 листопада 2023 р.). Суми: СНАУ, 2023. С. 346.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків і пропозицій, списку використаних джерел і додатків. Основний текст роботи становить 45 сторінок, в тому числі 13 таблиць та 3 рисунки. Список використаних джерел містить 24 найменування, викладених на 3 сторінках. Робота містить 3 додатки, викладених на 7 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА СУЧАСНОМУ ТРАНСПОРТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Якість послуг на транспортному підприємстві є критично важливим фактором для забезпечення ефективної діяльності та конкурентоспроможності на ринку. Дане дослідження зосереджується на теоретико-методичних основах підвищення якості послуг на сучасному транспортному підприємстві, що надає послуги з перевезення пасажирів у місті.

Для України дане дослідження є вкрай актуальним, оскільки транспортна інфраструктура багатьох міст потребує значної модернізації та підвищення якості обслуговування. Незадовільна якість послуг призводить до незадоволеності громадян, зниження мобільності населення та негативного впливу на економіку міст. Тому розробка ефективної системи управління якістю послуг на транспортних підприємствах є нагальною потребою для забезпечення сталого розвитку міст [12, с. 41].

Згідно з дослідженням Є. Н. Водовозова, рівень задоволеності населення якістю громадського транспорту в багатьох містах України є низьким. Зокрема, респонденти висловлювали незадоволення щодо регулярності руху, комфорту транспортних засобів та культури обслуговування персоналом [11, с. 38].

Дослідження Гончарук та Конової (2021) виявило, що основними проблемами у сфері якості транспортних послуг в Україні є: застарілий рухомий склад, незадовільний стан інфраструктури (зупинок, вокзалів), недостатня інформованість пасажирів, низький рівень кваліфікації водіїв та обслуговуючого персоналу.

Як зазначає Н. В. Васильєва, значна частина транспортних підприємств в Україні не впроваджує сучасні системи управління якістю послуг, орієнтуючись переважно на мінімізацію витрат, а не на задоволення потреб пасажирів [10].

Водночас, у деяких містах України спостерігаються позитивні зрушення у напрямку покращення якості транспортного обслуговування. Наприклад, у Львові було введено в експлуатацію нові трамваї та тролейбуси, модернізовано зупинки та запроваджено автоматизовану систему оплати проїзду. У Києві реалізується програма оновлення рухомого складу метрополітену та наземного транспорту, а також впроваджуються цифрові сервіси для покращення інформування пасажирів [12, с. 45].

Водночас, значна частина експертів вказує на необхідність комплексної модернізації транспортної інфраструктури в Україні, підвищення кваліфікації персоналу та запровадження сучасних стандартів якості послуг, орієнтованих на клієнта [8, с. 64; 9].

На сьогодні існує значна кількість теоретико-методологічних моделей, за якими характеризується та оцінюється якість надаваних послуг, а також і здійснена їх адаптація до транспортної сфери. Такими є наступні моделі.

Модель SERVQUAL. Ця модель базується на концепції розриву між очікуваннями споживачів та сприйманням ними фактичної якості послуги. Модель SERVQUAL визначає п'ять основних вимірів якості послуг: надійність, відгукуваність, впевненість, емпатія та матеріальність. Для транспортної сфери ця модель може бути адаптована шляхом додавання специфічних критеріїв оцінювання, таких як безпека, комфортність, доступність транспорту, точність розкладу руху тощо [2, с. 205].

Модель SERVPERF. Дана модель спрощує підхід SERVQUAL, відмовляючись від вимірювання очікувань споживачів і зосереджуючись лише на сприйнятті якості послуги. Для транспортного підприємства ця модель може бути корисною для швидкої та простої оцінки якості обслуговування пасажирів без необхідності вимірювати їхні очікування [2, с. 207].

Тримодельна концепція якості послуг. Ця концепція розглядає якість послуги як багатовимірну конструкцію, що складається з трьох компонентів: якість взаємодії (відносини між персоналом та споживачами), якість середовища обслуговування (фізичні умови) та якість результату послуги. У

транспортній сфері ця модель може бути використана для оцінювання якості обслуговування персоналу (водіїв, контролерів), якості інфраструктури (транспортних засобів, зупинок) та якості власне транспортної послуги (своєчасність, безпека, комфортність перевезення) [16, с. 19].

Модель якості транспортних послуг. Ця модель була спеціально розроблена для оцінювання якості послуг пасажирського транспорту. Вона включає такі виміри, як доступність, інформація, час, увага персоналу, комфорт, безпека, екологічність та задоволеність загальною послугою. Ця модель може бути адаптована до конкретного виду транспорту (автобусів, трамваїв, метро) та особливостей транспортної системи міста [16, с. 21].

Адаптація моделей якості послуг до транспортної сфери передбачає врахування специфічних факторів, таких як безпека руху, комфорт пасажирів, доступність транспорту для людей з інвалідністю, точність дотримання графіків руху, інформаційне забезпечення пасажирів тощо. Ці фактори можуть бути включені до існуючих моделей або використані для розробки нових, більш специфічних для транспортної галузі моделей оцінювання якості послуг.

Формування ефективної системи управління якістю послуг на транспортному підприємстві вимагає комплексного теоретико-методичного підґрунтя, що ґрунтується як на загальних концепціях управління якістю, так і на специфічних підходах, адаптованих до особливостей транспортної галузі.

Якість транспортних послуг визначається низкою ключових факторів, які безпосередньо впливають на задоволеність пасажирів і ефективність функціонування транспортної системи. Розглянемо детально ці фактори.

Надійність – здатність транспортної системи забезпечувати регулярність, своєчасність та точність перевезень відповідно до розкладу руху. Як зазначає В. Мурашківська, надійність є фундаментальною характеристикою якості обслуговування в громадському транспорті. Недотримання розкладу призводить до збільшення часу очікування, що негативно позначається на сприйнятті якості послуги [17, с. 44].

Безпека – забезпечення безпеки життя та здоров'я пасажирів під час перевезення. Вона включає як технічну безпеку транспортних засобів та інфраструктури, так і дотримання правил дорожнього руху водіями. У дослідженні С. М. Пашкевич та ін. безпека була визначена як найважливіший фактор якості для пасажирів міського транспорту [19, с. 164].

Доступність – можливість для пасажирів легко та зручно користуватися транспортною системою, включаючи фізичний доступ до зупинок та транспортних засобів для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення. Доступність є критичним фактором для забезпечення інклюзивності та рівності в транспортній сфері [10].

Комфорт – створення належних умов для перевезення пасажирів, що включає просторість салону, наявність місць для сидіння, кондиціонування повітря, мінімізацію вібрацій та шуму тощо. За даними Д. П. Попович, рівень комфорту є одним з найважливіших чинників, що визначають задоволеність пасажирів якістю транспортних послуг [20, с. 117].

Інформаційне забезпечення – надання актуальної та зрозумілої інформації про маршрути, розклади руху, тарифи, зміни в роботі транспорту тощо. Дослідження О. М. Ткаченко показало, що належне інформаційне забезпечення є критично важливим для підвищення сприйняття якості та зручності користування транспортом [23, с. 87].

Забезпечення високої якості транспортних послуг вимагає комплексного підходу, який охоплює різноманітні фактори. Надійність, безпека, доступність, комфорт та інформаційне забезпечення є ключовими детермінантами сприйняття якості пасажирів. Транспортні підприємства повинні приділяти особливу увагу цим факторам та впроваджувати відповідні заходи для їх вдосконалення, спираючись на передовий досвід та результати наукових досліджень.

Основні теоретико-методичні засади формування ефективної системи управління якістю послуг на транспортному підприємстві представлено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1 - Теоретико-методичні засади формування ефективної системи управління якістю послуг на транспортному підприємстві

Назва	Заходи
Концептуальні основи	- Застосування принципів Загального управління якістю (Total Quality Management, TQM), що передбачає орієнтацію на задоволення потреб споживачів, залучення всього персоналу до процесів постійного вдосконалення, прийняття рішень на основі фактичних даних. - Впровадження циклу PDCA (Plan-Do-Check-Act) для безперервного вдосконалення системи управління якістю. - Використання моделі досконалості EFQM як рамкової основи для оцінювання та вдосконалення якості.
Методичні підходи	- Розроблення та регулярний перегляд політики і цілей у сфері якості транспортних послуг з урахуванням вимог і очікувань споживачів. - Запровадження процесного підходу до управління якістю, що передбачає ідентифікацію ключових процесів надання транспортних послуг та їх безперервне вдосконалення (ISO 9001:2015). - Використання методології "Будинок якості" (Quality Function Deployment, QFD) для перекладу вимог споживачів у конкретні характеристики транспортних послуг.
Інструменти та методи	- Регулярні опитування пасажирів та аналіз їх задоволеності з використанням моделей SERVQUAL, SERVPERF та ін. - Застосування методу "таємного пасажир" для об'єктивної оцінки якості обслуговування. - Використання статистичних методів контролю якості, таких як контрольні карти, аналіз можливостей процесу та ін. - Впровадження системи управління скаргами та пропозиціями пасажирів як джерела інформації для вдосконалення.
Організаційні аспекти	- Створення спеціального підрозділу з управління якістю на транспортному підприємстві. - Розробка системи мотивації та навчання персоналу, спрямованої на підвищення клієнтоорієнтованості та якості обслуговування. - Залучення пасажирів до процесу вдосконалення якості транспортних послуг шляхом створення зворотного зв'язку та врахування їхніх потреб.

Джерело: складено автором на основі [19, 20, 23]

Для ефективного вимірювання та оцінювання якості транспортних послуг використовуються різноманітні підходи, що дозволяють отримати об'єктивні та достовірні дані про сприйняття якості споживачами. Найдоступнішим є опитування споживачів. Опитування можуть бути структурованими (з використанням стандартизованих анкет) або неструктурованими (глибинні інтерв'ю). Як зазначає Д. П. Попович, регулярні опитування клієнтів дозволяють виявити слабкі місця в наданні транспортних послуг та розробити дієві заходи щодо підвищення їх якості. Також вітчизняними

автотранспортними підприємствами використовується метод "таємного пасажир", який передбачає використання спеціально підготовлених осіб, які анонімно оцінюють якість обслуговування під час реальної поїздки. Цей метод дозволяє отримати неупереджену оцінку кваліфікації персоналу, комфортності перевезення, дотримання стандартів обслуговування тощо [20, с. 120-122].

Досить дієвим є метод аналізу скарг та пропозицій, тобто систематичний збір та вивчення зауважень і пропозицій від пасажирів щодо покращення якості послуг. Скарги пасажирів є цінним джерелом інформації про недоліки в роботі транспортного підприємства та можливості для вдосконалення.

Крім цих основних методів, для оцінювання якості транспортних послуг можуть використовуватися додаткові інструменти, такі як:

- Спостереження - моніторинг процесів обслуговування пасажирів безпосередньо на зупинках, в салонах транспортних засобів тощо.
- Фокус-групи - дискусії в малих групах пасажирів для глибокого вивчення їхніх потреб та очікувань.
- Експертні оцінки - залучення досвідчених фахівців для аналізу якості транспортних послуг [20].

Для підвищення об'єктивності оцінювання доцільно комбінувати різні методи, що дозволить отримати всебічні дані про якість послуг з різних джерел. Важливо також здійснювати регулярний моніторинг якості послуг, оскільки вподобання та очікування пасажирів можуть змінюватися з часом.

Для успішного впровадження системи управління якістю послуг на транспортному підприємстві необхідно розробити комплексний підхід, який охоплюватиме різні аспекти діяльності організації.

Ключовими практичними підходами є наступні:

- Формулювання політики у сфері якості транспортних послуг, яка відображатиме прихильність керівництва до постійного вдосконалення та орієнтацію на задоволення потреб пасажирів. Дана політика має бути доведена до відома всіх працівників.

- Створення підрозділу з управління якістю або призначення відповідального за якість на підприємстві. Наявність окремого підрозділу, відповідального за впровадження та моніторинг системи управління якістю, є критично важливою для її ефективного функціонування.

- Проведення ґрунтового аналізу вимог та очікувань пасажирів щодо якості транспортних послуг за допомогою опитувань, фокус-груп, аналізу скарг та пропозицій. Це дозволить визначити пріоритетні напрямки вдосконалення.

- Розробка системи показників якості транспортних послуг на основі виявлених вимог пасажирів та встановлення цільових значень для цих показників. Такими можуть бути показники регулярності руху, безпеки перевезень, комфортності, інформаційного забезпечення тощо.

- Регулярне проведення оцінювання якості послуг з використанням методів опитувань пасажирів, "таємного пасажиря", аналізу скарг та пропозицій. Це дозволить відстежувати динаміку змін та виявляти можливості для поліпшення.

- Впровадження системи безперервного навчання та мотивації персоналу, спрямованої на підвищення клієнтоорієнтованості та якості обслуговування.

- Залучення пасажирів до процесу вдосконалення якості транспортних послуг шляхом створення зворотного зв'язку, розгляду їхніх пропозицій та врахування потреб різних категорій споживачів [8, 9].

Успішне впровадження системи управління якістю на транспортному підприємстві вимагає комплексного підходу, що охоплює визначення політики у сфері якості, створення відповідної організаційної структури, систематичний моніторинг та оцінювання якості послуг, безперервне навчання та мотивацію персоналу, а також активне залучення пасажирів.

Реалізація зазначених практичних підходів сприятиме підвищенню ефективності системи управління якістю та забезпеченню високого рівня якості транспортних послуг, задоволеності пасажирів та конкурентоспроможності підприємства.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ТОВ «СУМИПАСТРАНС»

2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства

Товариство з обмеженою відповідальністю «Сумипастрас», скорочена назва якого є - ТОВ «Сумипастрас», працює з 25.03.2010 року. Місцем надання комерційних послуг підприємства є місто Суми. Основним предметом діяльності є надання комерційних послуг з перевезення пасажирів, а також супутні послуги, такі як ремонт та технічне обслуговування транспортних засобів, надання інших комерційних послуг і ін.

Підприємство може надавати як весь комплекс таких послуг, так і окремі з них, в залежності від місцевих потреб та інфраструктури міста. Директором підприємства ТОВ «Сумипастрас» є Бондаренко О.М.

Слід зазначити, що військова агресія РФ значно вплинула на роботу транспортного підприємства, особливо в період 2022-го та початок 2023 року. До таких факторів впливу належать наступні: евакуація та виїзд місцевого населення, брак пального та запасних частин, нестача водіїв тощо. Таким чином, користувачі транспортних автопасажирських послуг зіштовхнулися з меншою доступністю міського транспорту, більшими інтервалами очікування та потребою у використанні альтернативних видів пересування.

Організаційно-управлінська структура ТОВ «Сумипастрас» включає такі основні підрозділи та ланки:

1. Керівництво підприємства – директор та його заступник.
2. Адміністративний відділ: відділ кадрів, юридичний відділ, бухгалтерія.
3. Виробничий відділ: диспетчерська служба, відділ експлуатації та безпеки руху.
4. Служба перевезень: водії мікроавтобусів.

5. Технічний відділ: служба технічного обслуговування та ремонтні майстерні.

6. Інформаційно-аналітичний відділ: відділ зв'язків з громадськістю, відділ планування та контролю, IT-відділ.

7. Служба безпеки та контролю: охоронна служба.

Ефективна організаційно-управлінська структура підприємства забезпечує чітку координацію між усіма підрозділами, дозволяє своєчасно реагування на зміни ринку та задоволення потреб пасажирів у якісних транспортних послугах.

Для більш детальної характеристики об'ємів надання послуг підприємством зупинимося на дослідженні динаміки послуг за період дослідження.

Аналізуючи дані таблиці 2.1, можемо простежити динаміку кількості перевезених пасажирів власним транспортом ТОВ «Сумипастранс» протягом 2021-2023 років. Дані представлені в розбивці за кварталами та загальною сумою за рік.

Таблиця 2.1 - Динаміка кількості перевезених пасажирів власним транспортом ТОВ «Сумипастранс»

Показник	Рік	Квартали				Всього за рік
		1	2	3	4	
Кількість перевезених пасажирів, тис. осіб	2021	737,0	805,0	912,0	809,0	3263,0
	2022	379,0	130,0	404,0	457,0	1370,0
	2023	461,0	520,0	533,0	526,0	2040,0

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастранс»

Так, у 2021 році спостерігається стійка тенденція до зростання кількості перевезених пасажирів з 1-го по 3-й квартал, з піковим значенням у 912,0 тис. осіб у 3-му кварталі. Однак у 4-му кварталі відбувається незначне зниження до 809,0 тис. осіб. Загалом, за 2021 рік було перевезено 3263,0 тис. пасажирів. Проте, у 2022 році спостерігається різке падіння показника у 1-му кварталі до 379,0 тис. осіб, що може бути пов'язано з наслідками пандемії COVID-19 та

іншими чинниками. Далі, у 2-му кварталі відбувається критичне зниження до 130,0 тис. осіб, що також свідчить про наявні кризові явища у функціонуванні міста. Однак, у 3-му та 4-му кварталах відбувається поступове відновлення показника до 404,0 та 457,0 тис. осіб відповідно. Загальна кількість перевезених пасажирів у 2022 році становить лише 1370,0 тис. осіб, що на 57,9% менше, ніж у 2021 році.

У 2023 році спостерігається зростання показника до 461,0 тис. осіб у 1-му кварталі, що може свідчити про стабілізацію діяльності транспортного підприємства. Ця позитивна тенденція продовжується у 2-му та 3-му кварталах, з максимумом у 533,0 тис. осіб у 3-му кварталі. У 4-му кварталі відбувається незначне зниження до 526,0 тис. осіб, але загальна кількість перевезених пасажирів за 2023 рік становить 2040,0 тис. осіб, що на 48,9% більше, ніж у 2022 році.

Наступним показником, який характеризує ефективність діяльності транспортного підприємства з перевезених пасажирів, є пасажирообіг. Цей показник визначається як добуток кількості перевезених пасажирів та середньої відстані їх перевезення. Він характеризує обсяг транспортної роботи, тобто чим більший пасажирообіг, тим більше транспортної роботи було виконано підприємством. Також за його допомогою можливо визначити попит на транспортні послуги, так як високий пасажирообіг свідчить про значний попит на перевезення пасажирів даним видом транспорту. Також характеризує використання транспортних засобів - більший пасажирообіг означає ефективніше використання наявного рухомого складу підприємства. Також можемо дослідити і експлуатаційні витрати, так як збільшення пасажирообігу зазвичай пов'язане із зростанням витрат на паливо, обслуговування транспорту тощо.

В цілому, пасажирообіг є комплексним показником, який відображає масштаби діяльності, попит, ефективність використання ресурсів, доходи та екологічний вплив транспортного підприємства. Аналіз динаміки

пасажиروобігу дозволяє оцінити результати роботи та визначити резерви підвищення ефективності перевезень.

Аналізуючи дані таблиці 2.2, можна простежити динаміку пасажируобігу ТОВ «Сумипастрас» протягом 2021-2023 років. Пасажируобіг, виражений у тисячах пасажиро-кілометрів, є комплексним показником, який відображає обсяг транспортної роботи з урахуванням кількості перевезених пасажирів та відстані їх перевезення.

Таблиця 2.2 - Динаміка пасажируобігу ТОВ «Сумипастрас»

Показник	Рік	Квартали				Всього за рік
		1	2	3	4	
Пасажируобіг, тис. пас. км.	2021	3115,0	3427,0	3849,0	3531,7	13922,7
	2022	1591,0	526,0	1605,0	1808,0	5530,0
	2023	1799,0	2027,0	2080,0	2057,0	7963,0

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

У 2021 році спостерігається стійка тенденція до зростання пасажируобігу з кварталу в квартал, починаючи з 3115,0 тис. пас. км у 1-му кварталі та досягаючи максимуму в 3849,0 тис. пас. км у 3-му кварталі. Загальний пасажируобіг за 2021 рік становить 13922,7 тис. пас. км. Це може свідчити про сприятливі умови для діяльності компанії та зростаючий попит на транспортні послуги з перевезення пасажирів у цей період. У 2022 році відбувається різке падіння пасажируобігу до 1591,0 тис. пас. км у 1-му кварталі та критичне зниження до 526,0 тис. пас. км у 2-му кварталі. У 3-му та 4-му кварталах 2022 року спостерігається певне відновлення пасажируобігу до 1605,0 та 1808,0 тис. пас. км відповідно. Проте, загальний пасажируобіг за 2022 рік становить лише 5530,0 тис. пас. км, що на 60,3% менше, ніж у 2021 році.

У 2023 році відбувається поступове зростання пасажируобігу, починаючи з 1799,0 тис. пас. км у 1-му кварталі та досягаючи максимуму в 2080,0 тис. пас. км у 3-му кварталі. Загальний пасажируобіг за 2023 рік становить 7963,0 тис. пас. км, що на 43,9% більше, ніж у 2022 році, але все ще значно нижче показника 2021 року.

Зведені показники діяльності досліджуваного нами підприємства відображено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 - Динаміка надання послуг ТОВ «Сумипастрас»

Показник	Роки			Відхилення (+,-) 2023 р. від 2021 р.	
	2021	2022	2023	од.	%
Загальний пробіг автомобілів (автобусів), тис. км.	3641	1371,0	2020,0	-1621	-45%
Кількість перевезених пасажирів, тис.осіб	3263	1370	2040	-1223	-37%
Пасажирообіг, тис. пас. км.	13922,7	5530,0	7963,0	-5960	-43%

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

Аналізуючи дані таблиці 2.3, можна простежити динаміку основних показників діяльності ТОВ «Сумипастрас» протягом 2021-2023 років, а також порівняти показники 2023 року з базовим 2021 роком.

Так, у 2021 році загальний пробіг становив 3641 тис. км. У 2022 році відбулося різке зниження до 1371 тис. км, що на 62,4% менше, ніж у 2021 році. У 2023 році спостерігається відновлення показника до 2020 тис. км, проте він все ще залишається на 45% нижчим порівняно з 2021 роком (рис. 2.1).

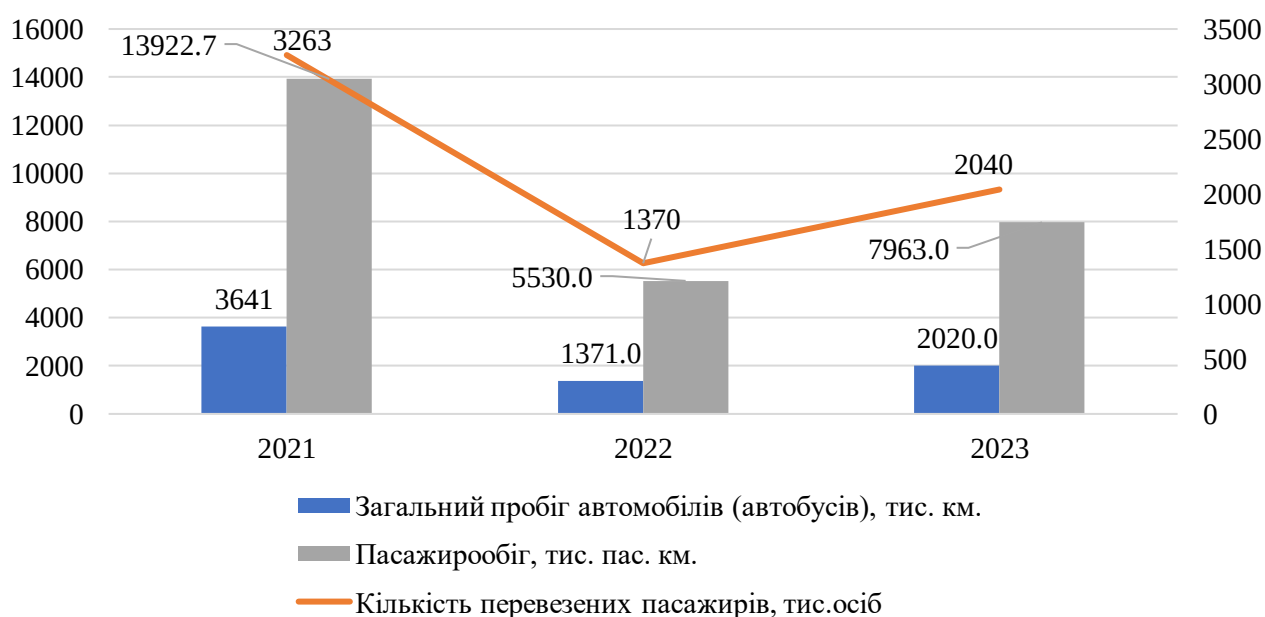


Рисунок 2.1 – Динаміка основних виробничих показників ТОВ «Сумипастрас»

Джерело: побудовано автором на основі аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

В цілому, спостерігається значне падіння всіх основних показників діяльності ТОВ «Сумипастрас» у 2022 році порівняно з 2021 роком, що пов'язано з кризовими явищами в економіці, зниженням попиту на транспортні послуги та наявними форс-мажорними обставинами. У 2023 році відбувається відновлення показників, проте вони все ще залишаються нижчими за рівень 2021 року, що свідчить про необхідність додаткових заходів для повного відновлення обсягів діяльності підприємства.

Транспортне підприємство, що надає комерційні послуги з перевезення пасажирів, повинне мати в своєму розпорядженні певний комплекс основних засобів для забезпечення безперебійної та ефективної діяльності. Основні засоби такого підприємства можна класифікувати на наступні групи:

1. Рухомий склад:

- Автобуси різної пасажиромісткості (малі, середні).
- Службові автомобілі для адміністративних та технічних потреб.

2. Виробничі будівлі та споруди:

- Автобусні парки та депо для зберігання та технічного обслуговування рухомого складу.
- Адміністративні будівлі.
- Ремонтні майстерні.
- Навіси та накриття для стоянки транспортних засобів.

3. Машини та обладнання:

- Підйомники, верстати та інструменти для ремонту і технічного обслуговування.
- Обладнання для миття і прибирання транспортних засобів.

4. Інструменти, прилади та інвентар:

- Діагностичне обладнання для перевірки технічного стану транспорту.
- Інструменти для ремонтних робіт.

5. Інші необоротні матеріальні активи:

- Земельні ділянки під виробничими об'єктами.
- Права на користування майном (оренда, лізинг, тощо).

Вибір та обсяг основних засобів транспортного підприємства залежать від масштабів діяльності, кількості маршрутів, обсягів перевезень та інших факторів. Ефективне управління основними засобами, їх своєчасне оновлення та модернізація є важливими чинниками забезпечення якісних послуг з перевезення пасажирів та фінансової стійкості підприємства.

Аналізуючи дані таблиці 2.4, можна простежити динаміку вартості основних засобів ТОВ «Сумипастрас» протягом 2021-2023 років та порівняти показники 2023 року з базовим 2021 роком.

Таблиця 2.4 – Вартість основних засобів ТОВ «Сумипастрас»

Назва	Рік			Відхилення (+,-) 2023 р. від 2021 р.	
	2021	2022	2023	тис. грн.	%
Будинки і споруди	241,9	249,3	211,1	-30,8	-12,8%
Машини і обладнання	189,3	165,1	153,5	-35,8	-18,9%
Транспортні засоби	1 172,8	989,2	1 053,7	-119,0	-10,1%
Інструменти, прилади, інвентар	122,7	186,6	153,1	30,4	24,8%
Інші основні засоби	18,2	18,0	17,7	-0,5	-2,9%
Інші необоротні матеріальні активи	8,8	11,3	9,6	0,8	9,5%
Матеріальні основні активи, разом	1 753,7	1 619,6	1 598,7	-155,0	-8,8%

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

В цілому, спостерігається загальна тенденція до зниження вартості більшості груп основних засобів у 2023 році порівняно з 2021 роком, що може свідчити про зношеність та необхідність оновлення матеріально-технічної бази підприємства. Найбільше зниження вартості у 2023 році порівняно з 2021 роком спостерігається за групами «Машини і обладнання» (на 18,9%) та «Транспортні засоби» (на 10,1%), що є критично важливими для забезпечення операційної діяльності підприємства.

Незначне збільшення вартості у 2023 році порівняно з 2021 роком відбулося лише за групами «Інструменти, прилади, інвентар» (на 24,8%) та «Інші необоротні матеріальні активи» (на 9,5%), що може свідчити про певне оновлення в цих сферах.

Загальне зниження вартості матеріальних основних активів на 8,8% у 2023 році порівняно з 2021 роком може негативно вплинути на ефективність діяльності та конкурентоспроможність підприємства на ринку транспортних послуг.

Для підвищення ефективності діяльності та забезпечення якісних послуг з перевезення пасажирів ТОВ «Сумипастрас» необхідно вжити заходів щодо оновлення та модернізації основних засобів, зокрема транспортних засобів та виробничого обладнання. Це дозволить знизити експлуатаційні витрати, підвищити безпеку перевезень та задовольнити потреби клієнтів.

Використовуючи фактичні показники результативності власної комерційної діяльності, дослідимо динаміку основних фінансово-економічних показників ТОВ «Сумипастрас» (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 - Динаміка основних фінансово-економічних показників ТОВ «Сумипастрас»

Показник	Рік			Динаміка	
	2021	2022	2023	абсолютна	відносна
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	24 330,0	13 777,0	20 330,0	-4 000,0	-16
Інші доходи	2,0	0,0	0,0	-2,0	-100
Разом доходи	24 332,0	13 777,0	20 330,0	-4 002,0	-16
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	23 077,0	13 323,0	19 446,0	-3 631,0	-16
Інші операційні витрати	1 142,0	500,0	873,0	-269,0	-24
Інші витрати	67,0	47,6	0,0	-67,0	-100
Разом витрати	67,0	47,6	0,0	-67,0	-100
Фінансовий результат до оподаткування	46,0	-93,6	11,0	-35,0	-76
Чистий прибуток (збиток)	46,0	-93,6	11,0	-35,0	-76
Рівень рентабельності (+), збитковості (-), %	0,2	-0,7	0,1	-	-0,1

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

Аналізуючи дані таблиці 2.5, можна простежити динаміку основних фінансово-економічних показників діяльності ТОВ «Сумипастрас» протягом 2021-2023 років.

Так, чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) у 2021 році становив 24 330,0 тис. грн. У 2022 році відбулося значне зниження до 13 777,0 тис. грн (зменшення на 16%). Вже у 2023 році показник відновився до 20 330,0 тис. грн, проте залишається на 16% нижчим порівняно з 2021 роком.

При цьому рівень рентабельності у 2021 році становив 0,2%, у 2022 році був негативним (-0,7%), а в 2023 році відновився до позитивного значення 0,1%, але залишається на 0,1% нижчим порівняно з 2021 роком.

В цілому ж можемо констатувати той факт, що спостерігається значне падіння усіх основних фінансово-економічних показників діяльності ТОВ «Сумипастрас» у 2022 році порівняно з 2021 роком, що можна пов'язати з кризовими явищами в економіці та зниженням попиту на транспортні послуги. Проте у 2023 році відбувається відновлення показників, але вони все ще залишаються нижчими за рівень 2021 року, що свідчить про необхідність подальших заходів для повного відновлення фінансових результатів підприємства.

Для підвищення фінансових результатів та ефективності діяльності ТОВ «Сумипастрас» необхідно вжити заходів з оптимізації витрат, підвищення продуктивності праці, покращення маркетингової та цінової політики, а також модернізації матеріально-технічної бази.

2.2 Стан системи якості послуг в транспортному підприємстві

Дослідження якості послуг з перевезення пасажирів є вкрай важливим для транспортного підприємства з кількох ключових причин. По-перше, якісні транспортні послуги є запорукою задоволеності пасажирів, що безпосередньо

впливає на лояльність клієнтів та репутацію перевізника. Регулярне оцінювання якості допомагає своєчасно виявляти проблемні аспекти та вживати заходи для їх усунення.

На ринку транспортних послуг існує висока конкуренція, і якість обслуговування є одним з ключових факторів, що визначають конкурентні переваги перевізника. Моніторинг та підвищення якості забезпечує утримання наявних клієнтів та залучення нових. Так, низька якість послуг може призводити до непродуктивних витрат: простоїв транспорту, збільшення витрат на паливо через затори, ремонти через поганий технічний стан транспортних засобів тощо. Виявлення «вузьких місць» дозволяє оптимізувати витрати. Висока якість транспортних послуг позитивно впливає на фінансові результати підприємства: збільшує доходи від пасажироперевезень, підвищує прибутковість та рентабельність діяльності. Високий рівень якості послуг також формує позитивний імідж та репутацію підприємства, що є важливим нематеріальним активом та конкурентною перевагою на ринку.

В цілому ж дослідження та постійне підвищення якості транспортних послуг є стратегічно важливим завданням для будь-якого транспортного підприємства, що прагне забезпечити задоволеність клієнтів, конкурентоспроможність, ефективність діяльності та сталий розвиток бізнесу..

Для визначення якості власних послуг ТОВ «Сумипастранс» використовує комплексний підхід, що включає кілька методів оцінювання. По-перше, здійснюється опитування пасажирів. Так, проведення опитувань (анкетування) серед власних споживачів транспортних послуг є одним з найважливіших методів. Опитування дозволяє отримати безпосередній зворотний зв'язок від пасажирів.

По-друге, на нерегулярній основі на замовлення органів місцевої влади здійснюються незалежні спостереження за роботою ТОВ «Сумипастранс», зокрема виконанням розкладу, технічним станом транспортних засобів, культурою обслуговування тощо.

По-третє, відбувається вивчення власних статистичних даних щодо регулярності руху, пасажиропотоку, обсягів перевезень, поломок транспортних засобів, скарг пасажирів тощо. Це дозволяє оцінити якість послуг з точки зору самого транспортного підприємства.

Застосування комплексу таких методів забезпечує всебічне та об'єктивне оцінювання якості послуг досліджуваного підприємства. На основі отриманих результатів керівництво розробляє заходи з усунення виявлених недоліків та підвищення якості транспортного обслуговування.

В своєму дослідженні ми використовуємо результати останнього анкетування пасажирів на маршрутах підприємства, яке було проведене у 3-му кварталі 2023 року, в якому було опитано більш ніж 150 пасажирів на різних маршрутах підприємства (Додаток А). Результати цього опитування дають змогу встановити загальний рівень задоволеності пасажирів, а також виявити найбільш «вузькі» місця в роботі підприємства (рис. 2.2 та 2.3).

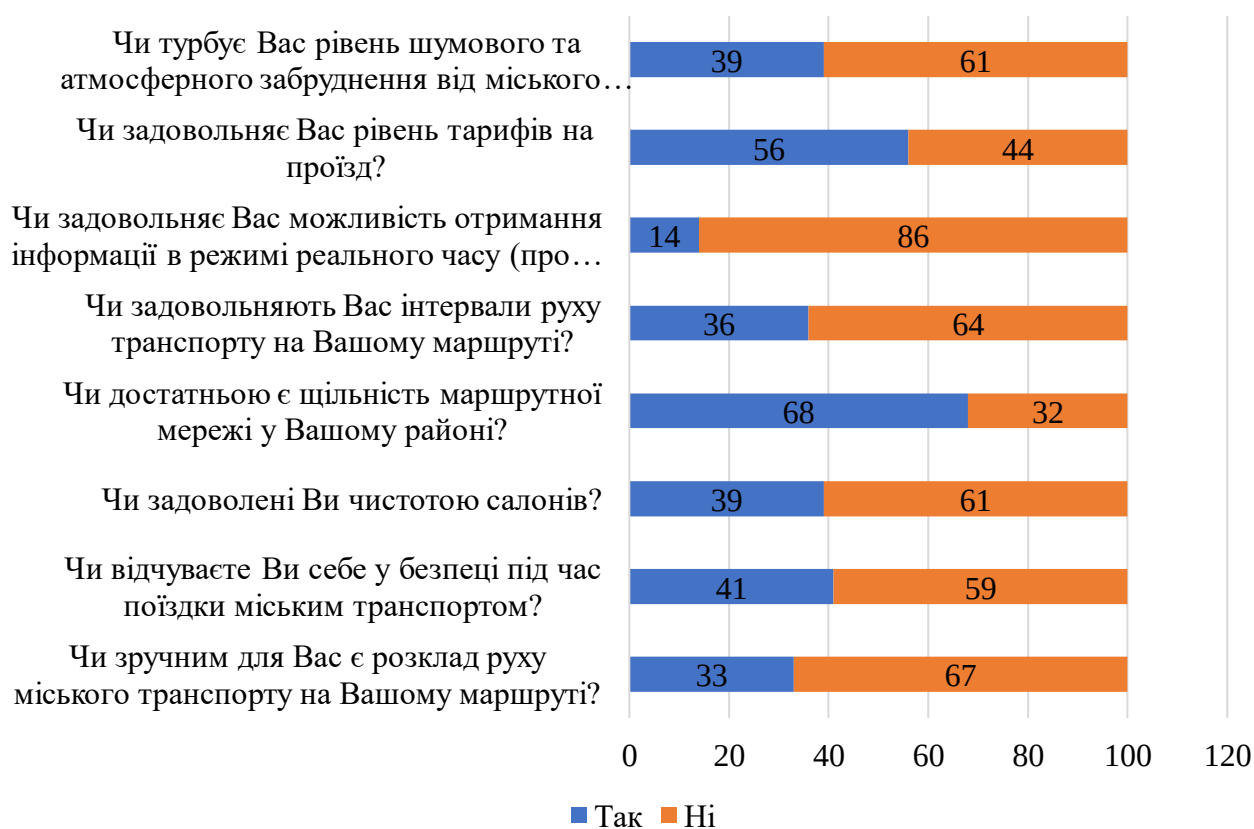


Рисунок 2.2 – Результати анкетування споживачів послуг ТОВ «Сумипастранс»

Джерело: побудовано автором на основі проведеного анкетування ТОВ «Сумипастрас»

Аналізуючи результати проведеного анкетування ТОВ «Сумипастрас» щодо задоволеності пасажирів якістю транспортних послуг (рис. 2.2), можна виявити ряд проблемних аспектів, що потребують покращення.

1. Регулярність та зручність руху: лише 33% респондентів задоволені розкладом руху міського транспорту на їхніх маршрутах, що свідчить про необхідність його оптимізації та коригування відповідно до потреб пасажирів. А 64% опитаних незадоволені інтервалами руху транспорту, що може призводити до перевантаження транспортних засобів та збільшення часу очікування.

2. Безпека перевезень: 59% респондентів не відчують себе у безпеці під час поїздки міським транспортом, що є критично важливим аспектом і вимагає негайних заходів з підвищення рівня безпеки перевезень.

3. Комфортність: 61% опитаних незадоволені чистотою салонів транспортних засобів, що знижує рівень комфорту та створює негативний імідж перевізника.

4. Доступність послуг: 68% респондентів задоволені щільністю маршрутної мережі у своєму районі, що є позитивним фактором.

5. Інформативність: 86% опитаних незадоволені можливістю отримання інформації в режимі реального часу про затримки та зміни маршрутів, що свідчить про необхідність вдосконалення інформаційної системи перевізника.

6. Фінансовий аспект: 56% респондентів задоволені рівнем тарифів на проїзд, проте 44% висловили незадоволення, що може бути пов'язано із співвідношенням ціни та якості послуг.

7. Екологічність: 61% опитаних турбує рівень шумового та атмосферного забруднення від міського транспорту, що вказує на необхідність оновлення парку транспортних засобів та переходу на більш екологічні види пального або тяги.

Аналізуючи результати проведеного анкетування ТОВ «Сумипастрас» щодо задоволеності пасажирів якістю транспортних послуг (рис. 2.3), можна виявити наступні тенденції.



Рисунок 2.3 – Результати анкетування споживачів послуг ТОВ «Сумипастрас»

Джерело: побудовано автором на основі проведеного анкетування ТОВ «Сумипастрас»

1. Регулярність руху: 45% респондентів вказали на низький рівень регулярності, часто стикаючись із затримками або змінами розкладу руху транспорту; лише 33% опитаних задоволені регулярністю руху на високому рівні.

2. Технічний стан транспортних засобів: 40% респондентів оцінили технічний стан транспортних засобів перевізника на високому рівні; 29% опитаних вважають технічний стан незадовільним.

3. Комфортність: 39% респондентів високо оцінили зручність та комфортність салонів транспортних засобів; 26% опитаних незадоволені рівнем комфортності, що свідчить про необхідність покращення цього аспекту.

4. Інформативність: 56% респондентів висловили незадоволення доступністю актуальної інформації про маршрути, розклади та тарифи, віднісши цей аспект до низького рівня; лише 16% опитаних повністю задоволені рівнем інформативності.

5. Кваліфікація персоналу: 42% респондентів високо оцінили професіоналізм та культуру обслуговування водіїв; 26% опитаних вважають рівень кваліфікації персоналу незадовільним.

6. Загальний рівень якості послуг: 39% респондентів оцінили загальний рівень якості транспортних послуг перевізника як високий; 33% опитаних вважають рівень якості послуг низьким.

Результати анкетування продемонстрували, що найбільш проблемними аспектами якості транспортних послуг ТОВ «Сумипастранс» є регулярність руху та інформативність. Значна частина респондентів незадоволена доступністю актуальної інформації та часто стикається із затримками або змінами розкладу. Водночас, технічний стан транспортних засобів, комфортність та кваліфікація персоналу отримали більш позитивні оцінки. Загальний рівень якості послуг був оцінений як високий лише 39% опитаних, що свідчить про необхідність системних заходів з підвищення якості у всіх сферах діяльності перевізника.

Плинність водіїв на маршрутних таксі може мати декілька негативних наслідків для якості обслуговування та задоволення пасажирів. По-перше, це недостатній досвід та навички водіїв. Нові водії можуть бути менш знайомі з маршрутами, розкладом руху та особливостями обслуговування пасажирів, що може призвести до затримок, незручностей та погіршення сервісу. По-друге, це зниження рівня безпеки. Досвідчені водії краще знають специфіку керування транспортним засобом, дотримуються правил дорожнього руху та можуть

передбачати потенційні ризики. Нові водії можуть бути менш обережними та створювати небезпечні ситуації. Постійні водії краще знайомі з маршрутами, зупинками та місцевістю, тому можуть надавати більш якісну допомогу пасажиром щодо орієнтування та консультацій. По-третє, це недостатня культура обслуговування. Досвідчені водії зазвичай мають сформовану культуру обслуговування пасажирів, приділяють увагу їх комфорту та задоволенню потреб. Нові водії можуть бути менш ввічливими та уважними.

Наявність зазначених факторів призводить до втрати постійних пасажирів. Так як пасажирів звикають до певних водіїв, їхніх звичок та манер обслуговування. Часта зміна водіїв може відштовхувати постійних пасажирів та змушувати їх шукати альтернативні варіанти транспорту.

В цілому, висока плинність водіїв на маршрутних таксі може негативно вплинути на безпеку, комфорт, задоволення потреб пасажирів та втрату постійних клієнтів. Для підтримки високої якості обслуговування необхідно забезпечити належне навчання та підготовку нових водіїв, а також намагатися утримувати досвідчених працівників.

Аналізуючи наведені в таблиці 2.6 дані щодо динаміки руху працівників у ТОВ «Сумипастрас», можна зробити такі висновки.

Таблиця 2.6 - Динаміка руху працівників в ТОВ «Сумипастрас»

Показники руху кадрів	Чисельність, чол.			У динаміці
	2021 рік	2022 рік	2023 рік	
Облікова чисельність працівників, чол.	158	142	126	-32
Кількість прийнятих працівників, чол.	9	16	17	8
Кількість звільнених працівників з усіх причин, чол.	25	32	21	-4
в т.ч. за власним бажанням та з ініціативи роботодавця	14	9	12	-2
кількість звільнених працівників за ініціативою керівництва	11	23	9	-2
Коефіцієнти руху працівників:				
обороту з прийому	0,06	0,11	0,13	0,08
обороту з вибуття	0,16	0,23	0,17	0,01
плинності	0,09	0,07	0,05	-0,05
стабільності	0,91	0,93	0,95	0,05

загального обороту	-0,10	-0,11	-0,03	0,07
--------------------	-------	-------	-------	------

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

Облікова чисельність працівників підприємства зменшилася з 158 осіб у 2021 році до 126 осіб у 2023 році, що свідчить про скорочення штату на 32 особи. Ця тенденція пов'язана з оптимізацією витрат, а також зі зменшенням обсягів діяльності підприємства у зв'язку з форс-мажорними обставинами в країні. Кількість прийнятих працівників зросла з 9 осіб у 2021 році до 17 осіб у 2023 році, що свідчить про потребу у поповненні кадрового складу через плинність кадрів. Кількість звільнених працівників з усіх причин демонструє нестабільну динаміку, зменшившись з 25 осіб у 2021 році до 21 особи у 2023 році. Проте слід зазначити, що частка звільнень за ініціативою керівництва скоротилася з 11 осіб у 2021 році до 9 осіб у 2023 році, що може свідчити про більш виважену кадрову політику.

Коефіцієнт обороту з прийому зріс з 0,06 у 2021 році до 0,13 у 2023 році, що свідчить про збільшення частки нових працівників у загальній чисельності персоналу. Коефіцієнт обороту з вибуття знизився з 0,16 у 2021 році до 0,17 у 2023 році, що може свідчити про деяку стабілізацію кадрового складу. Коефіцієнт плинності кадрів зменшився з 0,09 у 2021 році до 0,05 у 2023 році, що є позитивною тенденцією і може свідчити про ефективніші заходи з утримання персоналу. Коефіцієнт стабільності кадрів зріс з 0,91 у 2021 році до 0,95 у 2023 році, що також є позитивним показником і свідчить про підвищення стабільності кадрового складу підприємства. Загальний коефіцієнт обороту кадрів покращився з -0,10 у 2021 році до -0,03 у 2023 році, що може вказувати на певну стабілізацію кадрової ситуації на підприємстві.

Незважаючи на скорочення облікової чисельності працівників, дані свідчать про певну стабілізацію кадрової ситуації в ТОВ «Сумипастрас» у 2023 році порівняно з попередніми періодами. Зокрема, спостерігається

зниження плинності кадрів, підвищення стабільності персоналу та загального коефіцієнту обороту кадрів.

Стан транспортних засобів, які використовуються для маршрутних перевезень пасажирів, безпосередньо впливає на якість обслуговування та задоволення пасажирів. Транспортні засоби в незадовільному технічному стані можуть становити загрозу безпеці пасажирів та створювати некомфортні умови під час поїздки через вібрації, шум, протяги. Застарілий та невпорядкований парк транспортних засобів формує негативний імідж перевізника, що може відштовхувати нових пасажирів та знижувати лояльність існуючих клієнтів.

Таблиця 2.7 - Показники майнового стану ТОВ «Сумипастрас»

Назва показника	Рік			Коливання показника (+;-) 2023 р. до 2021 р.
	2021	2022	2023	
Коефіцієнт зносу основних засобів	0,53	0,58	0,61	0,08
Коефіцієнт придатності основних засобів	0,47	0,42	0,39	-0,08
Коефіцієнт оновлення	8,546	33,875	25,123	16,577
Коефіцієнт вибуття	7,373	11,081	0,422	-6,951
Частка основних засобів в активах	0,81	0,83	0,81	0,00
Коефіцієнт мобільності активів	0,23	0,21	0,24	0,01
Рентабельність майна підприємства	-0,06	0,56	-1,19	-1,13

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

Коефіцієнт зносу основних засобів зріс з 0,53 у 2021 році до 0,61 у 2023 році, що вказує на старіння матеріально-технічної бази підприємства та необхідність оновлення виробничих фондів. Коефіцієнт придатності основних засобів, навпаки, знизився з 0,47 у 2021 році до 0,39 у 2023 році, що також підтверджує тенденцію до старіння основних фондів. Коефіцієнт оновлення основних засобів істотно зріс з 8,546 у 2021 році до 25,123 у 2023 році, що може свідчити про активні інвестиції в оновлення матеріально-технічної бази підприємства. Коефіцієнт вибуття основних засобів, навпаки, суттєво знизився

з 7,373 у 2021 році до 0,422 у 2023 році, що може свідчити про уповільнення процесів оновлення основних фондів шляхом виведення застарілих активів.

Частка основних засобів в активах підприємства залишилася практично незмінною - 0,81 у 2021 та 2023 роках, що вказує на високу капіталомісткість виробництва. Коефіцієнт мобільності активів незначно зріс з 0,23 у 2021 році до 0,24 у 2023 році, що може розцінюватися як позитивна тенденція до підвищення ліквідності та мобільності майна підприємства. Рентабельність майна підприємства істотно погіршилася, перейшовши з від'ємного значення - 0,06 у 2021 році до -1,19 у 2023 році. Це може свідчити про збитковість діяльності підприємства та неефективне використання наявних ресурсів.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що стан майна ТОВ «Сумипастранс» у 2023 році характеризується старінням основних фондів при одночасному оновленні частини активів, збереженням високої капіталомісткості виробництва, певним підвищенням мобільності майна, але істотним погіршенням ефективності його використання, що супроводжується збитковістю діяльності. Для стабілізації ситуації підприємству необхідно комплексно вжити заходів з модернізації основних засобів, оптимізації структури капіталу та підвищення ефективності операційної діяльності.

Таким чином, належний стан транспортних засобів є важливим фактором забезпечення високої якості обслуговування та задоволення пасажирів. Перевізникам необхідно дотримуватись графіків технічного обслуговування, своєчасно оновлювати парк та впроваджувати сучасні технології для покращення безпеки, комфорту та зручності пасажирських перевезень.

Для покращення ситуації та підвищення задоволеності пасажирів рекомендується оптимізувати розклади руху відповідно до потреб пасажирів, вдосконалити систему інформування, а також продовжити роботу з модернізації транспортних засобів та підвищення комфортності перевезень.

2.3 Показники фінансово-економічного стану підприємства

Якість послуг з обслуговування перевезення пасажирів має безпосередній вплив на фінансово-економічні показники автотранспортного підприємства. Висока якість послуг з перевезення пасажирів створює передумови для зростання доходів, підвищення рентабельності та фінансової стійкості автотранспортного підприємства в довгостроковій перспективі.

Високий рівень якості обслуговування (комфорт, безпека, пунктуальність, ввічливість персоналу) сприяє залученню більшої кількості пасажирів і підвищенню попиту на послуги перевізника. Це безпосередньо впливає на обсяги реалізації та виручку від реалізації транспортних послуг.

Також якість послуг з обслуговування перевезення пасажирів має вплив на його показники ліквідності та платоспроможності. Задоволені якістю обслуговування клієнти забезпечують високий рівень завантаженості транспортних засобів та ефективність використання ресурсів. Це сприяє зростанню прибутковості операційної діяльності та генеруванню додаткових грошових потоків для покриття поточних зобов'язань. Також підприємства з високою якістю послуг та позитивною ринковою репутацією мають кращі можливості для залучення зовнішнього фінансування шляхом кредитування або інвестицій. Це дозволяє оптимізувати структуру капіталу та покращити показники платоспроможності. Аналізуючи наведені у табл. 2.8 показники ліквідності та платоспроможності ТОВ «Сумипастрас», можна зробити такі висновки.

Таблиця 2.8 - Показники ліквідності та платоспроможності ТОВ «Сумипастрас» у динаміці за досліджуваний період

Назва показника	Рік			Коливання показника (+;-) 2023 р. до 2021 р.
	2021	2022	2023	
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,1487	0,046	0,007	-0,142
Коефіцієнт швидкої ліквідності	0,19	0,08	0,04	-0,15
Коефіцієнт поточної ліквідності	0,42	0,39	0,43	0,02
Питома вага запасів в сумі короткострокових зобов'язань	0,01	0,02	0,03	0,02
Власні оборотні кошти (ВОК)	-570,00	-530,00	-499,00	71,0

Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними коштами	-1,41	-1,58	-1,32	0,1
Коефіцієнт забезпеченості запасів і витрат власними оборотними коштами	-71,25	-40,77	-17,21	54,0
Коефіцієнт маневреності власних оборотних коштів	-0,2544	-0,075	-0,012	0,24
Коефіцієнт покриття запасів	-66,38	-38,23	-16,38	50,0

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

Так, коефіцієнт абсолютної ліквідності, який відображає частку поточних зобов'язань, що можуть бути погашені грошовими коштами та їх еквівалентами, є вкрай низьким - 0,007 у 2023 році порівняно з 0,15 у 2021 році. Згідно з рекомендованими нормативами, його значення має бути в межах 0,2-0,35, що свідчить про нездатність підприємства швидко розраховуватися за поточними зобов'язаннями. Коефіцієнт швидкої ліквідності, який враховує високоліквідні активи, також має низьке значення - 0,04 у 2023 році проти 0,19 у 2021 році, замість нормативного діапазону 0,6-0,8. Це вказує на значні труднощі з погашенням поточних зобов'язань у короткостроковій перспективі. Коефіцієнт поточної ліквідності, який характеризує достатність оборотних активів для покриття поточних зобов'язань, знаходиться на прийнятному рівні 0,43 у 2023 році, хоча і спостерігалось його зниження порівняно з 2021 роком (0,42). Нормативне значення цього показника має бути вище 1.

Питома вага запасів у сумі короткострокових зобов'язань є низькою - 0,03 у 2023 році, що свідчить про незначну частку найменш ліквідних активів у структурі оборотних коштів. Показник власних оборотних коштів (ВОК) є від'ємним протягом усього досліджуваного періоду, зокрема -499,00 тис. грн у 2023 році, що вказує на нестачу власного оборотного капіталу для фінансування поточної діяльності. Коефіцієнти забезпеченості власними оборотними коштами та запасів і витрат власними оборотними коштами також є від'ємними та зменшуються в динаміці, що підтверджує дефіцит власних оборотних коштів для покриття операційних потреб.

Коефіцієнт маневреності власних оборотних коштів має від'ємні значення

(-0,012 у 2023 році), що вказує на неефективну структуру капіталу та обмежені можливості фінансового маневрування. Коефіцієнт покриття запасів є сильно від'ємним (-16,38 у 2023 році), що свідчить про критичну нестачу ліквідних активів для фінансування навіть поточних запасів підприємства.

Загалом, аналіз показників ліквідності та платоспроможності ТОВ «Сумипастрас» демонструє наявність серйозних проблем з ліквідністю активів та достатністю оборотних коштів для покриття поточних зобов'язань. Це може бути наслідком збиткової діяльності, неефективного управління оборотним капіталом та структурних дисбалансів у фінансуванні підприємства.

Наступною групою фінансово-економічних показників, що характеризують діяльність підприємства при поточному рівню послуг, є показники рентабельності (табл. 2.9).

Таблиця 2.9 - Показники рентабельності (збитковості) ТОВ «Сумипастрас» у динаміці за досліджуваний період

Назва показника	Рік			Коливання показника (+ збільшення; - зменшення) 2023 р. до 2021 р.
	2021	2022	2023	
Коефіцієнт рентабельності (збитковості) продажу	0,002	-0,007	0,001	-0,001
Коефіцієнт рентабельності (збитковості) капіталу	0,024	-0,046	0,006	-0,018
Коефіцієнт рентабельності (збитковості) власних коштів	0,040	-0,082	0,010	-0,029
Коефіцієнт рентабельності (збитковості) виробничих фондів	0,030	-0,055	0,007	-0,023
Коефіцієнт рентабельності (збитковості) капіталізації	0,040	-0,082	0,010	-0,029
Рентабельність наданих послуг, %	5,4	3,4	4,5	-0,9 п.п.
Рентабельність (збитковість) господарської діяльності, %	0,2	-0,7	0,1	-0,1 п.п.

Джерело: розраховано автором на основі фінансово-аналітичної звітності ТОВ «Сумипастрас»

Аналізуючи показники рентабельності ТОВ «Сумипастрас», можна зробити такі висновки. Коефіцієнт рентабельності продажу, який відображає

ефективність операційної діяльності підприємства, є вкрай низьким - 0,001 у 2023 році порівняно з 0,002 у 2021 році. Це свідчить про те, що підприємство отримує лише незначну суму прибутку з кожної гривні виручки від реалізації послуг. Коефіцієнт рентабельності капіталу, який характеризує ефективність використання інвестованого капіталу, зменшився з 0,02 у 2021 році до 0,01 у 2023 році. Це вказує на низьку віддачу від вкладеного капіталу та неефективне управління активами. Коефіцієнт рентабельності власних коштів, що відображає прибутковість інвестованих власниками ресурсів, також скоротився з 0,04 у 2021 році до 0,01 у 2023 році, демонструючи зниження норми прибутку на власний капітал. Коефіцієнт рентабельності виробничих фондів, який визначає ефективність використання основних виробничих ресурсів, зменшився з 0,03 у 2021 році до 0,01 у 2023 році, що може бути пов'язано зі зростанням зносу основних засобів та неефективним завантаженням виробничих потужностей. Коефіцієнт рентабельності капіталізації, який характеризує здатність підприємства генерувати прибуток на вкладений капітал, також знизився з 0,04 у 2021 році до 0,01 у 2023 році, що вказує на погіршення інвестиційної привабливості бізнесу.

Рентабельність наданих послуг залишилася на рівні 5% у 2023 році порівняно з 2021 роком, що може розцінюватися як позитивний момент, враховуючи загальне зниження інших показників рентабельності.

Рентабельність господарської діяльності, що характеризує загальну ефективність діяльності підприємства, зменшилася з 0,2% у 2021 році до 0,1% у 2023 році, що свідчить про зниження прибутковості бізнесу в цілому.

Підсумовуючи, можна констатувати, що в досліджуваному періоді більшість показників рентабельності ТОВ «Сумипастранс» демонструють негативну динаміку, що свідчить про зниження ефективності використання ресурсів, капіталу та активів підприємства. Для підвищення прибутковості діяльності необхідно вжити заходів щодо оптимізації витрат, підвищення ефективності управління активами, диверсифікації джерел доходів, а також покращення якості послуг і зміцнення конкурентних позицій на ринку.

пасажирських перевезень.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ТОВ «СУМИПАСТРАНС»

Підвищення якості послуг з перевезення пасажирів у міському транспорті є надзвичайно актуальним завданням для транспортного підприємства з кількох ключових причин. По-перше, якість транспортних послуг безпосередньо впливає на задоволеність пасажирів та їх лояльність до перевізника. Високоякісний сервіс сприяє утриманню існуючих пасажирів та залученню нових клієнтів, забезпечуючи стабільність пасажиропотоку та доходів підприємства. У сучасних умовах висока конкуренція між транспортними підприємствами змушує їх постійно підвищувати якість своїх послуг. Пасажири обирають перевізників, які пропонують більш комфортні, безпечні та зручні умови перевезення. Отже, якість послуг є ключовим фактором конкурентоспроможності.

По-друге, органи місцевого самоврядування та регулятори встановлюють певні вимоги та стандарти якості для перевізників, що працюють на міських маршрутах. Невиконання цих вимог може призвести до санкцій, штрафів або припинення діяльності [12, с. 42].

По-третє, висока якість послуг дозволяє транспортному підприємству встановлювати вищі тарифи на проїзд та залучати більше пасажирів, що підвищує виручку та рентабельність бізнесу. Водночас, ефективне використання ресурсів та обладнання сприяє зниженню операційних витрат.

Також слід зазначити, що якісні транспортні послуги формують позитивний імідж та репутацію підприємства в очах пасажирів, партнерів та місцевої влади. Це відкриває додаткові можливості для розвитку бізнесу, залучення інвестицій та укладання вигідних контрактів.

В цілому, транспортне підприємство відіграє важливу соціальну роль, забезпечуючи мобільність населення міста. Для підвищення якості послуг з

перевезення пасажирів у міському транспорті для транспортного підприємства ТОВ «Сумипастрас» пропонуємо напрями, які охоплюють різні напрями діяльності транспортного підприємства.

Таблиця 3.1 – Напрями удосконалення якості послуг в ТОВ «Сумипастрас»

Напрямок	Заплановані дії
1. Оновлення та технічне обслуговування парку транспортних засобів	- Поступове оновлення парку транспортних засобів новими, більш комфортними та екологічними моделями - Забезпечення регулярного технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів для підтримання їх у справному стані - Впровадження систем моніторингу технічного стану транспорту для своєчасного виявлення несправностей
2. Підвищення кваліфікації та мотивація персоналу	- Організація регулярних тренінгів та навчань для водіїв з питань безпеки дорожнього руху, культури обслуговування, поведінки з пасажирами тощо - Впровадження системи мотивації та стимулювання персоналу за високі показники якості обслуговування та відсутність скарг від пасажирів - Забезпечення належних умов праці та гідної оплати праці для утримання кваліфікованих кадрів
3. Удосконалення систем оплати проїзду та інформування пасажирів	- Впровадження сучасних систем оплати проїзду (електронні квитки, мобільні додатки тощо) для зручності пасажирів - Встановлення інформаційних табло та систем оповіщення в транспортних засобах і на зупинках - Розробка мобільного додатку для відстеження руху транспорту та отримання оперативної інформації про маршрути та розклади
4. Впровадження інноваційних технологій та цифрових сервісів	- Використання систем відеоспостереження в транспортних засобах для забезпечення безпеки пасажирів - Впровадження систем кондиціонування повітря та обігріву салонів для комфорту пасажирів - Забезпечення доступу до безкоштовного Wi-Fi в транспортних засобах для зручності пасажирів - Розробка та впровадження системи онлайн-зворотного зв'язку для отримання відгуків та скарг від пасажирів з метою оперативного реагування
5. Оптимізація маршрутної мережі та графіків руху	- Проведення досліджень пасажиропотоків для виявлення найбільш завантажених маршрутів та оптимізації графіків руху - Коригування маршрутної мережі з урахуванням потреб населення та забезпечення максимального охоплення територій - Впровадження систем відстеження руху транспорту та коригування графіків для підвищення пунктуальності
6. Забезпечення доступності транспорту для маломобільних груп	- Оснащення частини транспортних засобів пандусами та обладнанням для перевезення осіб з інвалідністю - Навчання персоналу особливостям обслуговування

населення	маломобільних пасажирів
-----------	-------------------------

Джерело: складено автором

Найбільш складним та фінансово містким заходом, яким напряду впливає на якість надання транспортних послуг, є оновлення та належне технічне обслуговування парку транспортних засобів.

Сучасні транспортні засоби обладнані новітніми системами безпеки, такими як антиблокувальні гальмівні системи, система курсової стійкості, подушки безпеки тощо. Регулярне технічне обслуговування гарантує належний стан гальмівної системи, рульового керування та інших вузлів, які безпосередньо впливають на безпеку пасажирів [16].

Нові моделі транспортних засобів мають більш ергономічні та зручні салони, системи клімат-контролю, м'яке регульоване сидіння, достатньо місця для ніг і багажу. Все це підвищує комфорт пасажирів під час поїздки. Нові транспортні засоби зазвичай більш економні у споживанні пального, що допомагає знизити витрати перевізника та уповільнити зростання тарифів на проїзд. Сучасні моделі громадського транспорту часто мають низькопідлогові конструкції, пандуси та обладнання для осіб з обмеженими можливостями, що підвищує доступність послуг для маломобільних груп населення.

Оновлення парку транспортних засобів та належне технічне обслуговування є необхідними передумовами для забезпечення безпеки, комфорту та надійності перевезень, що в кінцевому підсумку підвищує задоволеність пасажирів якістю транспортних послуг у місті. Але зазначені заходи є і найбільш фінансово затратними і не завжди у підприємства є вільні для цього кошти. Слід також наголосити на тому, що у ТОВ «Сумипастранс» немає вільних коштів для інвестування у оновлення власного рухомого складу, але в найближчу перспективу ситуація може змінитися на кращу і підприємство зможе залучити як власні так і зовнішні інвестиції на оновлення власного рухомого складу.

Із розробленого нами загального комплексу заходів для підвищення якості послуг в ТОВ «Сумипастранс» найбільш перспективними і які не

потребують значних фінансових вкладень, але мають змогу вплинути на загальний рівень якості транспортних послуг підприємства, є наступні (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Комплекс першочергових заходів для удосконалення якості послуг в ТОВ «Сумипастранс» на 2025 рік

Назва заходу	Кількість	Витрати на одиницю, тис. грн.	Вартість, тис. грн.
Організація регулярних тренінгів та навчань для водіїв з питань безпеки дорожнього руху, культури обслуговування, поведінки з пасажиром	25	3	75
Впровадження системи мотивації та стимулювання персоналу за високі показники якості обслуговування та відсутність скарг від пасажирів	25	18	450
Розробка мобільного додатку для відстеження руху транспорту та отримання оперативної інформації про маршрути та розклади з можливістю оплати проїзду та оформлення проїзного квитка на усіх маршрутах підприємства та зворотним зв'язком	1	155	155
Забезпечення доступу до безкоштовного Wi-Fi в транспортних засобах для зручності пасажирів	60	3	180
Проведення досліджень пасажиропотоків для виявлення найбільш завантажених маршрутів та оптимізації графіків руху	4	12	48
Навчання персоналу особливостям обслуговування маломобільних пасажирів	25	1,5	37,5
Разом витрат			945,5

Джерело: розроблено автором

Загальна сума витрат на реалізацію комплексу заходів становить 945,5 тис. грн. на 2025 рік. Запропонований комплекс заходів розрахований на один рік (2025) та охоплює ключові аспекти підвищення якості транспортних послуг, такі як розвиток персоналу, впровадження сучасних технологій, оптимізація маршрутної мережі та забезпечення доступності для маломобільних груп населення. Реалізація зазначених заходів дозволить ТОВ «Сумипастранс»

підвищити рівень безпеки, комфорту та зручності для пасажирів, а отже, покращити якість обслуговування та зміцнити конкурентні позиції на ринку пасажирських перевезень.

Найбільше фінансових витрат планується на впровадження системи мотивації та стимулювання персоналу за високі показники якості обслуговування та відсутність скарг від пасажирів – 450,0 тис. грн. у якості бонусів до основної заробітної плати водіям, які приймуть участь у програмі заходів з підвищення якості надання транспортних послуг пасажиром, а також значна сума витрат буде використана на розробку мобільного додатку для відстеження руху транспорту та отримання оперативної інформації про маршрути та розклади з можливістю оплати проїзду та оформлення проїзного квитка на усіх маршрутах підприємства та зворотним зв'язком (155 тис. грн) та обладнання маршрутних автобусів (таксі) передавачами Wi-Fi для зручності пасажирів (180 тис. грн.).

Функціонал мобільного додатку для ТОВ «Сумипастранс» може включати такі ключові можливості:

- Відстеження руху транспортних засобів у реальному часі. Ця функція дозволить пасажирам відстежувати місцезнаходження та рух транспортних засобів на карті, а також прогнозований час прибуття на зупинку.

- Інформація про маршрути та розклади руху. Додаток надаватиме актуальну інформацію про всі маршрути підприємства, зупинки, інтервали руху та розклад на конкретний день тижня.

- Оплата проїзду та придбання квитків. Пасажири зможуть здійснювати оплату проїзду через додаток за допомогою різних платіжних систем (банківські картки, електронні гаманці тощо). Також буде можливість придбати проїзні квитки на певну кількість поїздок або на певний проміжок часу.

- Система зворотного зв'язку та відгуків. Додаток повинен мати функцію, яка дозволить пасажирам надсилати відгуки, скарги та пропозиції щодо якості обслуговування. Це допоможе підприємству оперативно реагувати на проблемні ситуації та вдосконалювати сервіс.

- Багатомовний інтерфейс. Для зручності іноземних туристів і гостей міста додаток може підтримувати кілька мовних версій, а також і інші функції.

Впровадження такого функціонального мобільного додатку дозволить ТОВ «Сумипастрас» підвищити рівень сервісу, залучити нових клієнтів, а також оптимізувати процеси обслуговування пасажирів та збору зворотного зв'язку.

Таблиця 3.3 – Прогнозні показники пасажиропотоку в ТОВ «Сумипастрас» за рахунок удосконалення якості послуг

Показник	Рік	Квартали				Всього за рік
		1	2	3	4	
Кількість перевезених пасажирів, тис.осіб	2021 (факт)	737,0	805,0	912,0	809,0	3263,0
	2023 (факт)	461,0	520,0	533,0	526,0	2040,0
	2025 (прогноз)	530,2	598,0	613,0	604,9	2346,0
	2026 (прогноз)	620,3	699,7	717,2	707,7	2744,8
Приріст пасажиропотоку за рахунок першочергових заходів для підвищення якості послуг, тис.осіб	2025 р. по відношенню до 2023	69,2	78,0	79,9	78,9	306,0
	2026 р. по відношенню до 2023	159,3	179,7	184,2	181,7	704,8
	2025 р. по відношенню до 2021	-206,9	-207,0	-299,1	-204,1	-917,0
	2026 р. по відношенню до 2021	-116,7	-105,3	-194,8	-101,3	-518,2

Джерело: розраховано автором

Аналізуючи прогнозовані дані щодо показників кількості перевезених пасажирів власним транспортом ТОВ «Сумипастрас» за рахунок підвищення якості послуг, можна зробити наступні висновки.

У 2023 році фактична кількість перевезених пасажирів становила 2040,0 тис. осіб, що значно нижче рівня 2021 року (3263,0 тис. осіб), коли спостерігалось вище навантаження на транспортну систему. У 2025 році, після впровадження першочергових заходів з підвищення якості обслуговування, прогнозується збільшення пасажиропотоку до 2346,0 тис. осіб, що на 306,0 тис. осіб (або 15%) більше порівняно з 2023 роком. У 2026 році, з урахуванням

накопиченого ефекту від реалізованих заходів, прогнозується подальше зростання кількості перевезених пасажирів до 2744,8 тис. осіб, що на 704,8 тис. осіб (або 34,6%) більше порівняно з 2023 роком.

Незважаючи на позитивну динаміку порівняно з 2023 роком, прогнозовані показники пасажиропотоку у 2025 та 2026 роках залишаються нижчими, ніж у 2021 році, відповідно на 917,0 тис. осіб (28,1%) та 518,2 тис. осіб (15,9%). Це пов'язано з макроекономічними чинниками, особливо, з наявними в країні форс-мажорними обставинами, що негативно впливають на загальну економічну ситуацію як в місті, так і в цілому по країні.

Квартальні показники пасажиропотоку демонструють сезонні коливання, з найвищими значеннями у 3 кварталі (літній період) та найнижчими у 1 кварталі (зимовий період). Ця тенденція відповідає загальним закономірностям зміни попиту на транспортні послуги та підтверджується дослідженнями органів місцевої влади та служби статистики Сумської області.

Отже, прогнозні дані свідчать про очікуване зростання кількості перевезених пасажирів у 2025-2026 роках за рахунок впровадження заходів з підвищення якості послуг. Водночас необхідно враховувати вплив інших факторів, які можуть стримувати повернення пасажиропотоку до докризових рівнів. Для забезпечення сталого зростання ТОВ «Сумипастранс» доцільно продовжувати роботу з підвищення якості обслуговування та вжити додаткових маркетингових заходів для залучення нових пасажирів.

Реалізація комплексу зазначених заходів дозволить транспортному підприємству підвищити якість послуг з перевезення пасажирів, забезпечити безпеку, комфорт та зручність для пасажирів, а також підвищити ефективність та конкурентоспроможність на ринку транспортних послуг.

В цілому, підвищення якості послуг з перевезення пасажирів є стратегічним пріоритетом для транспортного підприємства, що дозволяє утримувати конкурентні позиції, забезпечувати фінансову стабільність бізнесу, відповідати очікуванням клієнтів та виконувати важливу соціальну функцію.

ВИСНОВКИ

В процесі виконання кваліфікаційної роботи було проведене дослідження системи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві. Зокрема:

1. Досліджено теоретико-методологічні основи якості послуг на сучасному транспортному підприємстві.

Адаптація моделей якості послуг до транспортної сфери передбачає врахування специфічних факторів, таких як безпека руху, комфорт пасажирів, доступність транспорту для людей з інвалідністю, точність дотримання графіків руху, інформаційне забезпечення пасажирів тощо. Ці фактори можуть бути включені до існуючих моделей або використані для розробки нових, більш специфічних для транспортної галузі моделей оцінювання якості послуг.

Формування ефективної системи управління якістю послуг на транспортному підприємстві вимагає комплексного теоретико-методичного підґрунтя, що ґрунтується як на загальних концепціях управління якістю, так і на специфічних підходах, адаптованих до особливостей транспортної галузі.

2. Надано організаційно - економічну характеристику ТОВ «Сумипастрас».

Товариство з обмеженою відповідальністю «Сумипастрас» працює з 25.03.2010 року. Місцем надання комерційних послуг підприємства є місто Суми. Основним предметом діяльності є надання комерційних послуг з перевезення пасажирів, а також супутні послуги, такі як ремонт та технічне обслуговування транспортних засобів, надання інших комерційних послуг і ін.

Встановлено, що спостерігається значне падіння усіх основних фінансово-економічних показників діяльності ТОВ «Сумипастрас» у 2022 році порівняно з 2021 роком, що можна пов'язати з кризовими явищами в економіці та зниженням попиту на транспортні послуги. Проте у 2023 році відбувається відновлення показників, але вони все ще залишаються нижчими за рівень 2021 року, що свідчить про необхідність подальших заходів для повного відновлення

фінансових результатів підприємства. Так, чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) у 2021 році становив 24 330,0 тис. грн. У 2022 році відбулося значне зниження до 13 777,0 тис. грн (зменшення на 16%). Вже у 2023 році показник відновився до 20 330,0 тис. грн, проте залишається на 16% нижчим порівняно з 2021 роком. При цьому рівень рентабельності у 2021 році становив 0,2%, у 2022 році був негативним (-0,7%), а в 2023 році відновився до позитивного значення 0,1%, але залишається на 0,1% нижчим порівняно з 2021 роком.

3. Досліджено стан системи якості послуг в транспортному підприємстві.

В своєму дослідженні ми використовуємо результати останнього анкетування пасажирів на маршрутах підприємства, яке було проведене у 3-му кварталі 2023 року, в якому було опитано більш ніж 150 пасажирів на різних маршрутах підприємства.

Встановлено, що найбільш проблемними аспектами якості транспортних послуг ТОВ «Сумипастрас» є регулярність руху та інформативність. Значна частина респондентів незадоволена доступністю актуальної інформації та часто стикається із затримками або змінами розкладу. Водночас, технічний стан транспортних засобів, комфортність та кваліфікація персоналу отримали більш позитивні оцінки. Загальний рівень якості послуг був оцінений як високий лише 39% опитаних, що свідчить про необхідність системних заходів з підвищення якості у всіх сферах діяльності перевізника.

Незважаючи на скорочення облікової чисельності працівників, дані свідчать про певну стабілізацію кадрової ситуації в ТОВ «Сумипастрас» у 2023 році порівняно з попередніми періодами. Зокрема, спостерігається зниження плинності кадрів, підвищення стабільності персоналу та загального коефіцієнту обороту кадрів.

Встановлено, що стан майна ТОВ «Сумипастрас» у 2023 році характеризується старінням основних фондів при одночасному оновленні частини активів, збереженням високої капіталомісткості виробництва, певним

підвищенням мобільності майна, але істотним погіршенням ефективності його використання, що супроводжується збитковістю діяльності.

4. Охарактеризовані показники фінансово-економічного стану підприємства.

Аналіз показників ліквідності та платоспроможності ТОВ «Сумипастрас» демонструє наявність серйозних проблем з ліквідністю активів та достатністю оборотних коштів для покриття поточних зобов'язань. Це може бути наслідком збиткової діяльності, неефективного управління оборотним капіталом та структурних дисбалансів у фінансуванні підприємства.

Рентабельність наданих послуг залишилася на рівні 5% у 2023 році порівняно з 2021 роком, що може розцінюватися як позитивний момент, враховуючи загальне зниження інших показників рентабельності. Рентабельність господарської діяльності, що характеризує загальну ефективність діяльності підприємства, зменшилася з 0,2% у 2021 році до 0,1% у 2023 році, що свідчить про зниження прибутковості бізнесу в цілому.

Встановлено, що більшість показників рентабельності ТОВ «Сумипастрас» демонструють негативну динаміку, що свідчить про зниження ефективності використання ресурсів, капіталу та активів підприємства. Для підвищення прибутковості діяльності необхідно вжити заходів щодо оптимізації витрат, підвищення ефективності управління активами, диверсифікації джерел доходів, а також покращення якості послуг і зміцнення конкурентних позицій на ринку пасажирських перевезень.

5 Запропоновано напрями удосконалення системи якості послуг в ТОВ «Сумипастрас».

Запропонований комплекс заходів розрахований на один рік (2025) та охоплює ключові аспекти підвищення якості транспортних послуг, такі як розвиток персоналу, впровадження сучасних технологій, оптимізація маршрутної мережі та забезпечення доступності для маломобільних груп населення. Реалізація зазначених заходів дозволить ТОВ «Сумипастрас» підвищити рівень безпеки, комфорту та зручності для пасажирів, а отже,

покращити якість обслуговування та зміцнити конкурентні позиції на ринку пасажирських перевезень.

Найбільше фінансових витрат планується на впровадження системи мотивації та стимулювання персоналу за високі показники якості обслуговування та відсутність скарг від пасажирів – 450,0 тис. грн. у якості бонусів до основної заробітної плати водіям, які приймуть участь у програмі заходів з підвищення якості надання транспортних послуг пасажирам, а також значна сума витрат буде використана на розробку мобільного додатку для відстеження руху транспорту та отримання оперативної інформації про маршрути та розклади з можливістю оплати проїзду та оформлення проїзного квитка на усіх маршрутах підприємства та зворотним зв'язком (155 тис. грн) та обладнання маршрутних автобусів (таксі) передавачами Wi-Fi для зручності пасажирів (180 тис. грн.).

Незважаючи на позитивну динаміку порівняно з 2023 роком, прогнозовані показники пасажиропотоку у 2025 та 2026 роках залишаються нижчими, ніж у 2021 році, відповідно на 917,0 тис. осіб (28,1%) та 518,2 тис. осіб (15,9%). Це пов'язано з макроекономічними чинниками, особливо, з наявними в країні форс-мажорними обставинами, що негативно впливають на загальну економічну ситуацію як в місті, так і в цілому по країні.

Реалізація комплексу зазначених заходів дозволить транспортному підприємству підвищити якість послуг з перевезення пасажирів, забезпечити безпеку, комфорт та зручність для пасажирів, а також підвищити ефективність та конкурентоспроможність на ринку транспортних послуг.

В цілому, підвищення якості послуг з перевезення пасажирів є стратегічним пріоритетом для транспортного підприємства, що дозволяє утримувати конкурентні позиції, забезпечувати фінансову стабільність бізнесу, відповідати очікуванням.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ahn C., Ham Y., Kim J., Kim J., A digital twin city model for agefriendly communities: capturing environ-mental distress from multimodal sensory data. Wailea, USA. In: Proceedings of the 53rd Hawaii international conference on system sciences. HICCS. 2020. pp. 140-143.
2. Alessandrini A., Site P., Filippi F. A new planning paradigm for urban sustainability. AIIT 3rd International Conference on Transport Infrastructure and Systems (TIS ROMA 2022). 2022, Rome, Italy. pp. 203-210.
3. Attard M. Mobility justice in urban transport - the case of Malta. ransportation Research Procedia, Transport Infrastructure and systems in a changing world. Towards a more sustainable, reliable and smarter mobility. TIS Roma Conference Proceedings 45, 2020. pp. 352-359.
4. Baxter D. Digital Transformation in Transportation - an Opportunity for Inclusive and Sustainable Economic Recovery. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/digital-transformation-transportationopportunity-inclusive-baxter/>. (дата звернення 14.03.2024 р).
5. Bruzzone F., Cavallaro F, Nocera S. The definition of equity in transport. AIIT 3rd International Conference on Transport Infrastructure and Systems (TIS ROMA 2022), 15th-16th September Rome, Italy. 2022. pp.440-447.
6. Veblen T. The Theory of the Leisure Class. Social Stratification. Class, Race, and Gender in Sociological Perspective, third edit., Westview Press.
7. Борозенець М. І. Міське транспортне середовище: аспекти інституціоналізації. Інституціоналізація публічного управління в Україні в умовах євроінтеграційних та глобалізаційних викликів: матеріали щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 24 трав. 2019 р. Київ: НАДУ, 2019. С. 37-38.

8. Борозенець М. І. Тенденції формування міського транспортного середовища в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. №17. С. 63-68.
9. Бурик З. М. Формування концепції розвитку громадського транспорту великого міста. *Демократичне врядування*. 2019. Вип. 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2019_2_7 (дата звернення 14.04.2024 р).
10. Васильєва Н. В. Доступність інфраструктури громадського транспорту для маломобільних груп населення: аналіз зарубіжного досвіду. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2020_11_8. (дата звернення 14.03.2024 р).
11. Водовозов Є. Н. Показники якості обслуговування міським громадським транспортом. *Бізнес-навігатор*. 2019. Вип. 4. С. 37-41.
12. Водовозов Є. Н. Теоретичне обґрунтування забезпечення достатнього рівня громадського транспортного обслуговування м. Києва. Причорноморські економічні студії. 2019. Вип. 43. С. 40-48.
13. Гризодуб Д. Г. Аспекти управління якістю послуг в сучасних умовах. Збірник тез доповідей Всеукраїнської наукової конференції студентів і аспірантів, присвяченої Міжнародному дню студента (13-17 листопада 2023 р.). Суми: СНАУ, 2023. С. 346.
14. Кіндрацька Г.І., Загородній А.Г., Кулиняк Ю.І. Аналіз господарської діяльності: підручник. Київ, Каравелла, 2019. 320 с.
15. Косянчук Т.Ф., Лук'янова В.В., Майорова Н.І., Швид В.В. Економічна діагностика: навч. посіб. Київ, Каравелла, 2019. 452 с.
16. Кухарчук О. П. Фактор людини у питанні підвищення ефективності експлуатації міського громадського транспорту. *Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія : Технічні науки*. 2019. № 1. С. 18-24.
17. Мурашківська В. Аналіз тенденцій розвитку міського громадського транспортного середовища. *Технічні науки та технології*. 2020. № 1. С. 42-52.
18. Отенко І. П. Ефективність як основне поняття та критерій діяльності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2020. №6. С. 190-195.

19. Пашкевич С. М. Функціонування громадського транспорту у соціальному просторі міста. *Сучасні технології в машинобудуванні та транспорті*. 2022. № 2. С. 161-173.

20. Попович Д. П. Вимірювання комфорту в громадському транспорті. *Сучасні технології в машинобудуванні та транспорті*. 2021. № 2. С. 117-126.

21. Попрозман О.І. Стратегія діяльності підприємства в умовах монополізації ринку. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2020. №1. С. 61-66. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2020_1_11. (дата звернення 14.03.2024 р).

22. Про схвалення Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 430-р від 30 травня 2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-%D1%80#Text>. (дата звернення 14.03.2024 р)

23. Ткаченко О. М. Веб-орієнтований геопросторовий сервіс розкладу руху регіонального громадського транспорту. *Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво*. 2019. № 36. С. 82-88.

24. Черній В. О. Оцінка ефективності функціонування міського громадського транспорту. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2021. № 4. С. 180-184.

Додатки

ДОДАТОК А

АНКЕТА

оцінки якості послуг з перевезення пасажирів міським транспортом ТОВ "Сумипастрас"

Шановний пасажире! Просимо Вас взяти участь в опитуванні щодо оцінки якості послуг з перевезення пасажирів міським транспортом. Ваші відповіді допоможуть покращити рівень транспортного обслуговування.

Варіанти відповідей (вибрати)

- | | | | | |
|----|---|----------|-------------------|------------|
| 1 | Як часто Ви стикаєтесь із затримками або змінами у розкладі руху транспорту? | Постійно | 50/50 | Не часто |
| 2 | Чи зручним для Вас є розклад руху міського транспорту на Вашому маршруті? | Так | Ні | |
| 3 | Чи відчуваєте Ви себе у безпеці під час поїздки міським транспортом? | Так | Ні | |
| 4 | Як би Ви оцінили технічний стан транспортних засобів перевізника? | Поганий | Середній | Нормальний |
| 5 | Оцініть зручність та комфортність салонів транспортних засобів (місткість, стан сидінь, температурний режим тощо) | Поганий | Середній | Нормальний |
| 6 | Чи задоволені Ви чистотою салонів? | Так | Ні | |
| 7 | Чи достатньою є щільність маршрутної мережі у Вашому районі? | Так | Ні | |
| 8 | Чи задовольняють Вас інтервали руху транспорту на Вашому маршруті? | Так | Ні | |
| 9 | Чи легко Вам знайти актуальну інформацію про маршрути, розклади, тарифи? | Легко | Складно | Не можливо |
| 10 | Чи задовольняє Вас можливість отримання інформації в режимі реального часу (про затримки, зміни маршрутів тощо)? | Так | Ні | |
| 11 | Оцініть професіоналізм та культуру обслуговування водіїв | Погано | Посередньо | Нормально |
| 12 | Чи задовольняє Вас рівень тарифів на проїзд? | Так | Ні | |
| 13 | Чи турбує Вас рівень шумового та атмосферного забруднення від міського транспорту? | Так | Ні | |
| 14 | Яким, на Вашу думку, є загальний рівень якості транспортних послуг перевізника? | Якісно | Середній показник | Не якісно |

Ваші додаткові коментарі та пропозиції:

Дякуємо за участь в опитуванні!

ДОДАТОК Б

Апробація наукових результатів

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

МАТЕРІАЛИ ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ СТУДЕНТІВ ТА АСПІРАНТІВ, ПРИСВЯЧЕНОЇ МІЖНАРОДНОМУ ДНЮ СТУДЕНТА

(13 - 17 листопада 2023 р., м. Суми)

Рекомендовано до друку науково-координаційною радою Сумського національного аграрного університету (протокол № 6 від 24.11.2023 р.)

Редакційна рада:

Ладика В.І., академік НААН України
Данько Ю.І., д.е.н., професор
Пасько О.В., к.е.н., доцент

Редакційна колегія:

Бричко А.М., к.е.н., доцент
Думанчук М.Ю., к.т.н., доцент
Кисельов О.Б., к.с.-г.н., доцент
Масик І.М., к.с.-г.н., доцент
Михайліченко М.А., к.і.н., доцент
Срібняк Н.М., к.т.н., доцент
Степанова Т.М., к.т.н., доцент
Шкромада О.І., д.вет.н., професор

**Матеріали Всеукраїнської наукової конференції студентів і аспірантів,
присвяченої Міжнародному дню студента – (13-17 листопада 2023 р.). –
Суми, 2023. – 694 с.**

У збірку увійшли тези доповідей Всеукраїнської наукової конференції студентів і аспірантів,
присвяченої Міжнародному дню студента.
Для викладачів, студентів, аспірантів.

АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Гризодуб Д.Г., студ 5 курсу, ФЕІМ, ОПП 073 «Менеджмент»

Науковий керівник: доцент В.В.Ткаченко

Сумський НАУ

Стратегічною метою розвитку національної економіки є забезпечення якості життя населення. Найважливішим засобом досягнення цієї мети слугує розвиток сфери послуг. Незважаючи на те, що в останні десятиліття сфера послуг є одним з основних джерел економічного зростання і в найближчій перспективі - найімовірнішою сферою створення нових робочих місць, досягнення науки у вивченні цієї сфери економіки ще далекі від сучасних потреб. Одним із серйозних питань є розробка шляхів підвищення якості послуг.

Підвищення якості послуг є актуальною проблемою і відповідно управління якістю становить найважливіший аспект діяльності сервісних організацій, в т.ч. і транспортних. Від ефективного управління якістю послуг залежить тактичний і стратегічний успіх будь-якого сервісного підприємства.

Рівень якості обслуговування визначає рівень, якість і безпеку життя в суспільстві (наприклад, під час надання транспортних, медичних або туристських послуг, послуг громадського харчування, гостинності тощо). У зв'язку з цим завдання управління якістю надання послуг населенню сприймаються як завдання державної важливості, особливо транспортних послуг, якими щодня користуються сотні тисяч громадян. Про це також свідчать численні аварії та катастрофи на транспорті, втрати життя і здоров'я людей у медичному обслуговуванні, а також туристському, готельному бізнесі та індустрії розваг. Тому оцінка таких показників якості, як безпека продукції та послуг заслуговує на найсерйознішу увагу і є актуальним завданням в умовах сучасної конкуренції.

Аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо вирішення завдання забезпечення захисту майна, життя і здоров'я людей свідчить про те, що найнадійнішим інструментом для оцінки визначальних показників якості продукції та послуг (показників безпеки) є методологія ризик-менеджменту. Це зумовлено тим, що, по-перше, вона є науковою основою для визначення пріоритетів державної політики в галузі техногенної та екологічної безпеки в багатьох державах світу.

По-друге, серед кількісних показників, які використовуються для дослідження складних систем, найповніше для інтегральної характеристики безпеки підходять імовірнісні оцінки. Іншими словами, ризик - це поєднання ймовірності нанесення шкоди і визначення її тяжкості. Відповідно до загальної методології ризик-менеджменту під час оцінювання показників безпеки послуг можуть враховуватися вторинні або похідні показники ризику. Вони відповідають позиціям індивідуума, колективу та суспільства.

Тим часом не можна визнати вирішеною і проблему методологічного забезпечення управління якістю організації сфери надання послуг. На сьогодні мало вивчено питання визначення рівня якості послуг сучасними науковими методами. Не достатньо розроблено методологічні підходи формування організаційної структури системи управління якістю, що забезпечує ефективність управління та підвищення рівня якості послуги на всіх етапах її надання. Відсутні чіткі вимоги до вибору елементів системи управління якістю залежно від сегменту ринку, сервісної організації, характеру послуги, що надається, процесів її надання та потреби споживача послуги. Потребують додаткового аналізу питання оптимізаційного моделювання технологічних процесів на транспорті, процесів забезпечення якості власного ресурсного забезпечення під час надання послуг сервісною організацією.

Існуючі методи теорії управління якістю мають обмежене застосування для оцінки якості послуг з таких причин: значний суб'єктивізм анкетних оцінок якості послуг; неможливість урахування динаміки експертних оцінок якості; відсутність можливості кількісного визначення якості залежно від рівня професійної підготовленості персоналу сервісної організації; відсутність вибору заходів, спрямованих на отримання оптимального або раціонального співвідношення між ціною та якістю сервісних продуктів; відсутність науково-обґрунтованих принципів побудови системи менеджменту якості сервісних організацій тощо.

Розв'язання цих проблем стримується відсутністю методології для усіх процесів, що стосуються життєвого циклу створення послуг, включно з трьома основними процесами (маркетинг, проектування та надання послуги), які реалізуються в петлі якості послуги. При цьому необхідно зазначити, що оцінка якості процесу маркетингу, розроблення, розвитку, виробництва та надання послуг є складною науково-практичною проблемою. Багато з характеристик якості послуг не мають кількісної міри, за допомогою якої їх можна було б виразити.

Незважаючи на значну кількість публікацій з проблематики, пов'язаної з якістю послуг, питання оцінки та управління якістю досліджені недостатньо. Насамперед, це стосується таких визначальних показників якості, як безпека транспортних послуг та їх надійність. У сфері управління якістю у сфері послуг ще не вирішено завдання розроблення цілісної, єдиної методології оцінки якості обслуговування, яка охоплювала б усі аспекти - від моменту проектування послуги до моменту її споживання.

ДОДАТОК В

Фінансова звітність ТОВ «Сумипастрас» за 2023 рік

Фінансова звітність за 2023 рік

2023 рік	2022 рік	2020 рік
----------	----------	----------

Дата звіту	2024-02-06
Період	2023 рік, 12 міс
Бухгалтер	МАЗНОВА НАДІЯ ІВАНІВНА
КАТОТТГ	UA59080270010287243
Кількість працівників	126

Фінансова звітність малого підприємства

Актив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Нематеріальні активи	1000	0.00	0.00
первісна вартість	1001	0.00	
накопичена амортизація	1002	0.00	
Незавершені капітальні інвестиції	1005	0.00	
Основні засоби:	1010	1 619.30	1 599.20
первісна вартість	1011	3 815.90	4 090.20
знос	1012	2 196.60	2 491.00
Довгострокові біологічні активи	1020	0.00	
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	0.00	
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	1 619.30	1 599.20
II. Оборотні активи Запаси:	1100	13.70	29.60
у тому числі готова продукція	1103	0.00	
Поточні біологічні активи	1110	0.00	
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	30.30	29.50
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	12.90	11.20
у тому числі з податку на прибуток	1136	1.10	1.10
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	32.70	32.90
Поточні фінансові інвестиції	1160	0.00	
Гроші та їх еквіваленти	1165	40.30	6.90
Витрати майбутніх періодів	1170	1.80	18.70
Інші оборотні активи	1190	204.10	249.30
Усього за розділом II	1195	335.80	378.10
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0.00	
Баланс	1300	1 955.10	1 977.30

Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітнього року, тис. грн	На кінець звітнього періоду, тис. грн
I. Власний капітал Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	616.00	616.00
Додатковий капітал	1410	0.00	
Резервний капітал	1415	0.00	
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	473.70	484.70
Неоплачений капітал	1425	0.00	
Усього за розділом I	1495	1 089.70	1 100.70
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	0.00	
Короткострокові кредити банків	1600	0.00	
III. Поточні зобов'язання Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0.00	
товари, роботи, послуги	1615	33.70	24.00
розрахунками з бюджетом	1620	71.90	87.80
у тому числі з податку на прибуток	1621	0.00	
розрахунками зі страхування	1625	44.30	11.50
розрахунками з оплати праці	1630	373.30	419.70
Доходи майбутніх періодів	1665	0.00	
Інші поточні зобов'язання	1690	342.20	333.60
Усього за розділом III	1695	865.40	876.60
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0.00	
Баланс	1900	1 955.10	1 977.30

Звіт про фінансові результати

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	20 330.10	13 777.10
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	19 446.00	13 323.00
Інші операційні доходи	2120		0.00
Інші операційні витрати	2180	873.10	500.90
Інші доходи	2240		0.00
Інші витрати	2270		46.80
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	20 330.10	13 777.10
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	20 319.10	13 870.70
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	11.00	-93.60
Податок на прибуток	2300		0.00
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	11.00	-93.60