

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ

©2022 ЗАПОРОЖЕЦЬ Г. В., КРАСНОКУТСЬКИЙ Є. С.

УДК 656.076:338
JEL Classification: L15; L92; M11

Запорожець Г. В., Краснокутський Є. С.

Напрями підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту України

У статті визначено напрями підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту. Зазначено, що на сьогодні транспортний сектор України переживає вкрай складні часи, викликані як посиленням внутрішніх протиріч розвитку суб'єктів цієї сфери, так і впливом зовнішніх негативних факторів, пов'язаних з економічною і політичною нестабільністю в країні та світі. Своєю чергою, перспективи розвитку залізничного транспорту потребують вирішення питань щодо інтеграції залізничної галузі України в Європейську транспортну систему та підвищення якості послуг, що надаються підприємствами. Визначено, що організація робіт по управлінню якістю на підприємствах залізничного транспорту передбачає створення систем менеджменту якості і вживання необхідних заходів по забезпеченню їх ефективного функціонування. У цьому напрямку необхідним вважається встановлення та реалізація таких процедур: розробка; затвердження; введення та забезпечення всіма документами і даними, які належать до системи. Зазначено, що динаміка прибутку підприємств залізничного транспорту багато в чому залежить не тільки від його техніко-технологічних можливостей, але й від соціально-економічних факторів, тобто від потреби і здатності населення користуватися якісною транспортною послугою. Виділено п'ять основних розбіжностей і проблем, які є причинами незадоволеності споживачів послугами підприємств залізничного транспорту. З'ясовано, що наявність наведених розбіжностей і проблем суттєво впливає на рівень управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту. Усунення розбіжностей між очікуваннями та сприйняттями якості надання послуг споживачами можливе лише за умови чіткого усвідомлення проблем, характерних для цього процесу на сучасному етапі інтеграції залізничної галузі України в Європейську транспортну систему. Зроблено висновок про необхідність підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту на основі використання сучасних підходів щодо ретельного вивчення запитів споживачів (попиту населення на транспортні послуги) і подальшого вдосконалення споживчих якостей транспортної послуги для отримання прибутку, підвищення соціальної значущості залізничних перевезень та отримання конкурентних переваг у перспективі.

Ключові слова: управління, підприємства залізничного транспорту, якість послуг, ефективність.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2022-4-148-155>

Рис.: 3. **Табл.:** 1. **Бібл.:** 14.

Запорожець Ганна Володимирівна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту і публічного адміністрування, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: annazaporozhets2403@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7131-6817>

Краснокутський Євген Сергійович – аспірант, кафедра менеджменту і публічного адміністрування, Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова (вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002, Україна)

E-mail: ek1520mm@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3273-7635>

UDC 656.076:338
JEL Classification: L15; L92; M11

Zaporozhets H. V., Krasnokutskiy Y. S. The Directions to Improve the Efficiency of Service Quality Management of the Railway Transport Enterprises of Ukraine

The article identifies directions to improve the efficiency of quality management of services of the railway transport enterprises. It is noted that today the transport sector of Ukraine is going through extremely hard times, caused both by the strengthening of internal contradictions in the development of entities of this sphere and the influence of external negative factors associated with economic and political instability in the country and in the world. In turn, the prospects for the development of railway transport require addressing issues related to the integration of the railway industry of Ukraine into the European transport system and improving the quality of services provided by the associated enterprises. It is determined that the organization of work on quality management at railway transport enterprises involves the development of quality management systems and the adoption of the necessary measures to ensure their effective functioning. In this direction, it is considered necessary to establish and implement the following procedures: development; approval; maintaining and providing all documents and data that belong to the system. It is further noted that the dynamics of profits of railway transport enterprises largely depend not only on the enterprise's technical and technological capabilities, but also on socioeconomic factors, that is, on the needs and ability of the population to use high-quality transport services. There are five main disagreements and problems that are the causes of consumer dissatisfaction with the services of railway transport enterprises. It is found out that the presence of the above disagreements and problems significantly affects the level of quality management of services of railway transport enterprises. Elimination of discrepancies between expectations and perception of the quality of service provision by consumers is possible only if there is a clear awareness of the problems characteristic of this process at the present stage of integration of the railway industry of Ukraine into the European transport system. It is concluded that it is

necessary to improve the efficiency of quality management of services of railway transport enterprises based on the use of modern approaches to careful studying the consumer requests (population demand for transport services) and further improve the consumer qualities of transport services towards achievement of profit, increasing the social significance of railway transportation, and gaining competitive advantages in the future.

Keywords: management, railway transport enterprises, quality of services, efficiency.

Fig.: 3. **Tabl.:** 1. **Bibl.:** 14.

Zaporozhets Hanna V. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management and Public Administration, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: annazaporozhets2403@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7131-6817>

Krasnokutskiy Yevgen S. – Postgraduate Student, Department of Management and Public Administration, O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv (17 Marshala Bazhanova Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: ek1520mm@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3273-7635>

Вступ. На сьогодні транспортний сектор України переживає вкрай складні часи, викликані як посиленням внутрішніх протиріч розвитку суб'єктів цієї сфери, так і впливом зовнішніх негативних факторів, пов'язаних з економічною та політичною нестабільністю в країні і світі. Але сучасний економічний стан України нерозривно пов'язаний зі зростанням транспортних зв'язків, розвиток яких сьогодні набуває вирішального значення практично для всіх галузей національного господарства. Своєю чергою, перспективи розвитку залізничного транспорту потребують вирішення питань щодо інтеграції залізничної галузі України в Європейську транспортну систему та підвищення якості послуг, що надаються підприємствами.

Сьогодні процеси глобалізації та інтеграції України у світове господарство потребують нових підходів до управління транспортною системою нашої країни, в якій залізничний транспорт завжди відігравав і відіграє вирішальну роль, і залишається основним сегментом транспортної системи України, оскільки має значний транзитний потенціал та одну з найбільших у Європі мережу залізниць [1].

Ефективне управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту сприяє економічному зростанню у країні та розв'язанню багатьох соціальних та економічних проблем. Тому складність і нестабільність макроекономічного середовища вимагають від менеджменту підприємств залізничного транспорту постійного удосконалення форм і методів управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту заходились у центрі уваги багатьох провідних вчених-економістів. Вагомий внесок зробили: О. Дикань [2], В. Зубенко [3], Н. Каличева [4], Г. Кучерук [5], А. Пасічник [6], Є. Сич [7] та ін.

Але, незважаючи на вагому кількість робіт теоретичного та методичного характеру, залишається відкритим ряд питань щодо підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту.

Метою статті є визначення напрямів підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту.

Виклад основних матеріалів дослідження. Достатньо тривалий час функціонування вітчизняних підпри-

ємств залізничного транспорту відбувалося без урахування вимог ринку, як в економіці країни, так і транспортній сфері. А сучасні ринкові умови висувають нові вимоги, в першу чергу, до якості послуг, що надаються. До того ж стабільне й ефективне функціонування залізничного транспорту є необхідною умовою для забезпечення обороноздатності, національної безпеки і цілісності держави, підвищення рівня життя населення. Тому необхідним є життя кардинальних заходів для удосконалення системи управління залізничним транспортом і забезпечення державної підтримки його реформування [8].

Забезпечення високої якості послуг тісно взаємопов'язане із задоволенням потреб споживачів. Цей взаємозв'язок визначає ринкову політику будь-якого підприємства. Ефективність розвитку підприємства на ринку напряму залежить від результатів управління якістю. Тому управління якістю послуг для підприємств залізничного транспорту має стати скоординованим видом діяльності, який складається з: контролю якості, розробки політики і цілей у сфері якості, планування якості, забезпечення та покращення якості.

На ефективність управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту впливають фактори зовнішнього та внутрішнього середовища. До внутрішніх факторів можна віднести: матеріально-технічні; соціально-економічні; інформаційні; управлінські; маркетингові; кадрові.

До зовнішніх факторів відносяться: політичні; інституційні; економічні; науково-технічні; соціальні; інтеграційні; глобалізаційні.

Перш за все, розглянемо види послуг, які надають підприємства залізничного транспорту. Класифікацію послуг підприємств залізничного транспорту наведено на рис. 1.

Наведена класифікація враховує поділ послуг на транспортні та позатранспортні і розподіл послуг у межах кожної з запропонованих класифікаційних груп за їх споживачами – на зовнішні та внутрішні.

Загалом підприємства залізничного транспорту, маючи систему менеджменту якості, отримують низку переваг, основними серед яких є:

- чітка орієнтація на досягнення стратегічних цілей власної діяльності з урахуванням інтересів всіх груп стейкхолдерів;

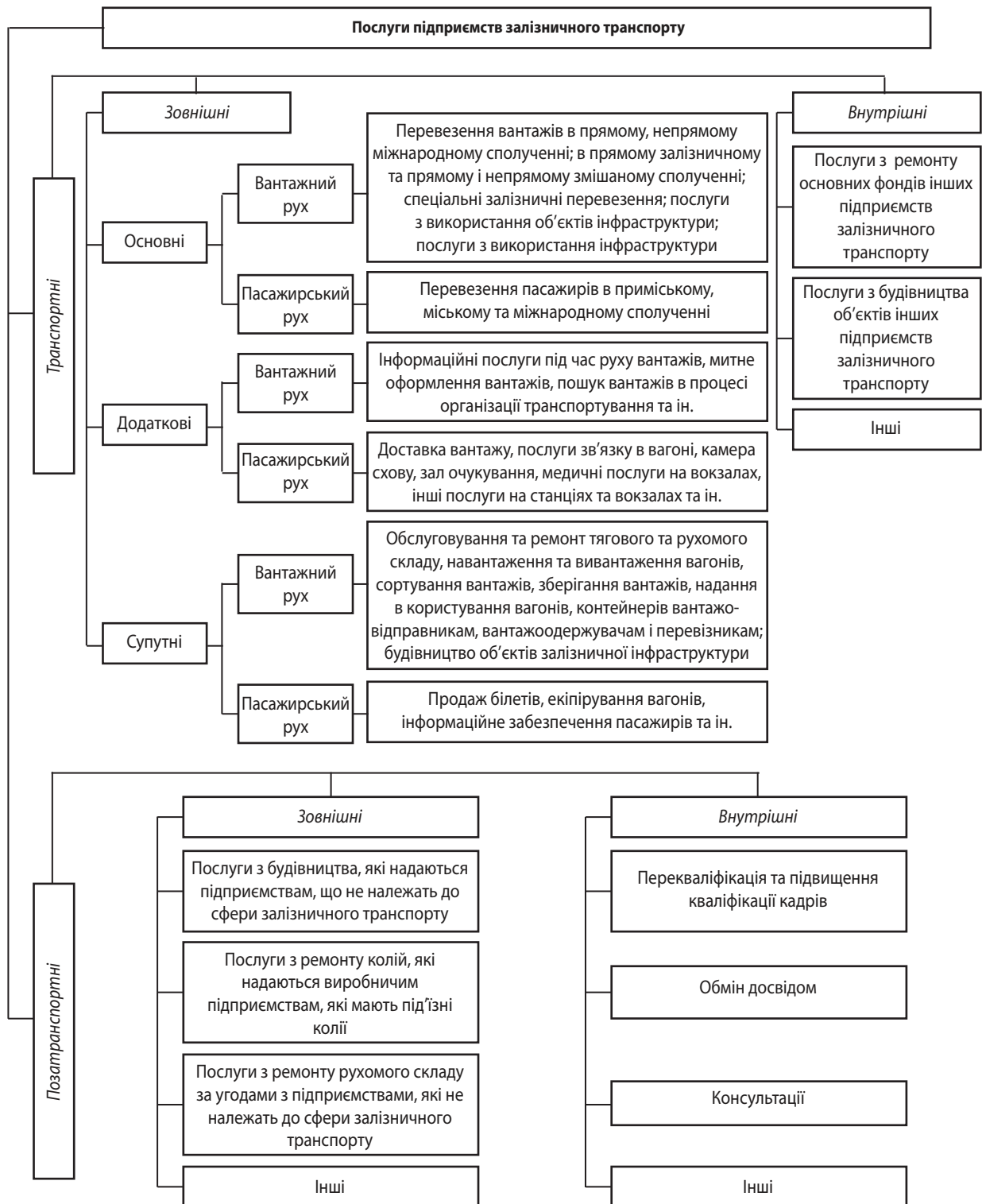


Рис. 1. Класифікація послуг підприємств залізничного транспорту

Джерело: [9]

- зміцнення конкурентної позиції на ринку транспортних послуг;
- ефективне та раціональне використання всіх наявних ресурсів;
- усунення певних протиріч між різними видами діяльності;
- удосконалення організаційної структури управління та розподілення повноважень щодо управління якістю;

- створення єдиної системи управління документацією;
- нові можливості щодо управління лояльністю споживачів;
- покращення іміджу та ін. [10].

Найбільш загальною і суттєвою властивістю послуг підприємств залізничного транспорту є її здатність задовольняти вимогам споживачів. З одного боку, це є неодноразовим і суперечливим, оскільки транспортна послуга має певні особливості до яких висуваються відповідні вимоги. З іншого боку, якість транспортної послуги взагалі розглядається як єдність позитивних, або негативних факторів, які проявляються залежно від наявності конкретних обставин.

Безумовно, у вирішенні проблеми ефективного управління якістю послуг найважливіше місце займають питання оцінки і виміру якості. Тому вирішення цієї проблеми залежить у першу чергу від розгляду «якості послуг» з двох боків: виробника та споживача. З цього приводу вважається необхідним віддавати перевагу оцінці рівня якості споживачем, а не зосереджуватися на оцінці з технічної точки зору (відповідність технічним нормам, завданню, умовам правилам і т. ін.).

Такий підхід дозволить більш швидко реагувати на потреби споживача завдяки проведенню систематичного аналізу їх вимог, визначенню процесів, що сприяють постійному підвищенню рівня якості наданих послуг і, як наслідок, – здобуття конкурентних переваг.

Такий підхід дозволить більш швидко реагувати на потреби споживача завдяки проведенню систематичного аналізу їх вимог, визначенню процесів, що сприяють постійному підвищенню рівня якості наданих послуг і, як наслідок, – здобуття конкурентних переваг.

Організація робіт по управлінню якістю на підприємствах залізничного транспорту передбачає створення систем менеджменту якості і вживання необхідних заходів по забезпеченню їх ефективного функціонування. У цьому напрямку необхідним вважається встановлення та реалізація таких процедур: розробка; затвердження; ведення та забезпечення всіма документами і даними, які належать до системи. Ієрархічну структуру документації системи якості послуг підприємств залізничного транспорту наведено на рис. 2.



Рис. 2. Ієрархічна структура документації системи якості послуг підприємств залізничного транспорту

Джерело: розроблено авторами

Одним із основних завдань діяльності будь-якого підприємства є підвищення прибутку від усіх видів діяльності. Підвищення рівня якості спричиняє зростання прибутку підприємств залізничного транспорту, що можна зобразити графічно (рис. 3).

Динаміка прибутку підприємств залізничного транспорту багато в чому залежить не тільки від його техніко-технологічних можливостей, але й від соціально-економічних факторів, тобто від потреби і здатності населення користуватися якісною транспортною послугою.

Споживачів залізничних послуг можна поділити за напрямками діяльності:

- -вантажні перевезення: світові виробники, вітчизняні виробники, приватні логістичні оператори;
- пасажирські перевезення: внутрішні, транзитні, міжнародні перевезення.

Сьогодні можна виділити п'ять основних розбіжностей і проблем, які є причинами незадоволеності споживачів послугами підприємств залізничного транспорту (табл. 1).

Наявність наведених розбіжностей і проблем суттєво впливає на рівень управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту. Усунення розбіжностей між очікуваннями та сприйняттям якості надання послуг споживачами можливе лише за умови чіткого усвідомлення проблем, характерних для цього процесу на сучасному етапі інтеграції залізничної галузі України в Європейську транспортну систему.

Діяльність будь-якої системи здійснюється відповідно до встановлених принципів. Транспортна стратегія України до 2020 р. ґрунтувалась на дотриманні таких основних принципів: 1. Доступність; 2. Узгодження; 3. Жорстка антимонопольна політика; 4. Лібералізація ціноутворення на ринку транспортних послуг; 5. Самоокупність; 6. Державна компенсація пільгових категорій; 7. Екологічна безпека; 8. Енергозберігаючі та екологічно безпечні види транспорту [11].

Відповідно до Транспортної стратегії України 2030 року для транспортної політики країни встановлено такі принципи:

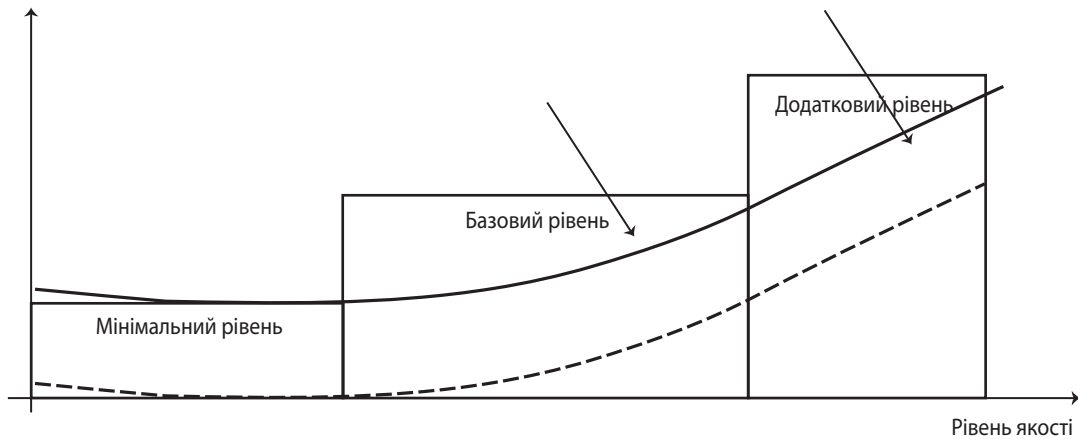


Рис. 3. Залежність прибутку від якості послуг підприємства залізничного транспорту

Джерело: побудовано авторами

Таблиця 1

Розбіжності очікувань і проблеми, що породжуються ними в процесі надання послуг підприємствами залізничного транспорту

Розбіжності очікувань	Проблеми
Між наданими послугами та зовнішньою інформацією про їх рівень	Невідповідність обіцяному рівню якості обслуговування його реальному стану
Між стандартами якості та існуючим рівнем якості	Недотримання правил обслуговування персоналом підприємства
Між очікуванням споживачів та їх сприйняттям керівництвом та менеджментом підприємства	Відсутність або недостовірність інформації про очікування споживачів
Між сприйняттям керівництва та менеджменту підприємств споживчих очікувань та недостатньо швидкою трансформацією цього сприйняття у стандарти якості	Відсутність сучасних стандартів обслуговування споживачів
Між очікуваннями споживачів та їх сприйняттям, що за суттю є підсумком попередніх розбіжностей	Незадоволеність споживачів якістю надання послуг

Джерело: складено авторами

1. Чутливість до потреб користувачів транспорту;
2. Ефективність та дієвість систем вантажних та пасажирських перевезень;
3. Підвищення безпеки та надійності;
4. Сталий розвиток транспорту;
5. Належне та надійне фінансування транспортного сектору;
6. Стала міська мобільність, економічна та соціальна інтеграція [12].

Всі наведені принципи повинні забезпечити інтеграцію залізничного транспорту України в єдиний транспортний простір ЄС, підвищити рівень якості послуг, зміцнити економічний потенціал підприємств галузі.

Критерії оцінки споживачами якості послуг переважно є абстрактними і нематеріальними, що ускладнює процес їх виявлення та визначення. Також під час оцінки критерії якості слід враховувати, що один і той самий критерій якості послуги може сприйматися споживачами по-різному, залежно від його цінності для конкретної групи споживачів та від їх очікувань від даної послуги [13].

Споживчі очікування клієнта транспортних послуг ґрунтуються на таких параметрах [14]:

- мовних комунікаціях (чутках), тобто на інформації про послуги, яку споживачі послуг передають один одному;
- власних потребах (власних уявленнях клієнта щодо якості, його запитах);
- минулому досвіді, тобто на подібних послугах, що надавалися йому в минулому;
- зовнішніх комунікаціях, які надходять через засоби масової інформації: радіо, телебачення, пресу.

Сьогодні основними вимогами споживачів транспортних послуг до сервісу є:

- вчасність;
- надійність;
- збереженість багажу;
- безпека руху;
- стан рухомого складу;
- взаємодія з іншими видами транспорту;
- електронний документообіг.

Загалом дослідження ефективності послуг включає в себе визначення рівня ефективності, виявлення причин і факторів, що обумовлюють цей рівень, вивчення можливостей і резервів, а також способів та шляхів підвищення ефективності шляхом підвищення їх якості тим чи іншим способом. Своєю чергою, перехід від оцінки ефективності покращення чи погіршення якості послуг базується на методах її оцінки.

Серед основних критеріїв якості послуги підприємств залізничного транспорту можна виділити такі:

- безпека (залежить від технічного стану рухомого складу та кваліфікації персоналу);
- надійність (залежить від рівня організації надання транспортних послуг, існуючої системи управління та факторів зовнішнього середовища);
- комфорт (залежить від технічного стану рухомого складу, рівня сервісу та кваліфікації персоналу);
- рівень плати за послугу (залежить від зовнішніх факторів і фінансової політики підприємства);
- інформаційне забезпечення (залежить від рівня розвитку інформаційно-комунікаційних технологій на підприємстві);
- кваліфікація персоналу (навчання, перенавчання, відповідність європейським стандартам якості).

Підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту України критично залежить від реструктуризації та оновлення основних фондів, удосконалення технології перевезень і підвищення якості транспортних послуг відповідно до вимог ринку та європейських і світових стандартів якості у галузі.

Висновки. На думку авторів, основними напрямками підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту сьогодні є такі:

- 1) формування та реалізація сучасної стратегії якості послуг з перевезення вантажів і пасажирів, яка базується на дотриманні стандартів ЄС та ґрунтується на принципах синергії;
- 2) формування чітких вимог щодо якості послуг підприємств залізничного транспорту при перевезенні пасажирів і вантажів на основі впровадження світових стандартів якості;
- 3) підтримка процесу удосконалення управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту з боку держави (прийняття відповідних законодавчих актів, створення координаційних комітетів, залучення достатніх інвестицій, підвищення відповідальності вищого керівництва суб'єктів господарювання);
- 4) реконструкція інфраструктури підприємств залізничного транспорту та модернізація рухомого складу з метою забезпечення якості та надійності наданих послуг;
- 5) впровадження наукових розробок у технологічні процеси і процес управління підприємствами залізничного транспорту;
- 6) ефективне інформаційне забезпечення пасажирського транспорту, яке забезпечить доступ користувачів транспортних послуг до інформації на всіх етапах її реалізації;

- 7) забезпечення ефективного зворотного зв'язку між споживачем і постачальником транспортних послуг;
- 8) систематична підготовка висококваліфікованих спеціалістів;
- 9) розробка ефективної та незалежної системи контролю за якістю послуг підприємств залізничного транспорту.

Дуже важливим аспектом підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту є залучення інвестицій у галузь. Так, у Транспортній стратегії України 2030 року, в довгостроковому періоді передбачається запровадження конкурентного ринку залізничних перевезень, залучення приватного бізнесу до роботи на ринку, як наслідок – збільшення інвестицій в галузь [12].

Для подолання проблем підприємств залізничного транспорту необхідна підтримка держави на основі формування відповідної політики, орієнтованої на забезпечення галузі інвестиційними ресурсами з метою її комплексного розвитку.

Дуже важливим, на наш погляд, є те, що при диверсифікації джерел інвестування підприємств залізничного транспорту пріоритет має віддаватися вітчизняним інвесторам задля збереження національного контролю та мінімізації іноземного втручання в управління галуззю. У цьому напрямі дуже важливим є втручання та підтримка органів державної влади, що буде у перспективі позитивним фактором інвестування у розвиток залізничного транспорту нашої країни.

Не викликає сумнівів, що у проблемі управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту ключове місце займають питання оцінки та її виміру. Зазвичай транспортні послуги, як і багато інших, мають бути реалізовані так, щоб з мінімальними витратами були задоволені всі вимоги споживача. Але певні особливості діяльності підприємств залізничного транспорту полягають саме в тому, що на сьогодні не існує достатньо ефективних кількісних методів для об'єктивної оцінки їх якості.

Щодо підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств цієї галузі, то у цьому напрямку повинно приділятися більше уваги питанням екології та зниженню техногенного навантаження залізничного транспорту на довкілля.

В цілому формування і розвиток системи управління якістю підприємств залізничного транспорту потребує ефективного регулювання, основними напрямками якого є:

- створення збалансованого ринку залізничних перевезень; узгодження планів розвитку інфраструктури залізничного транспорту;
- забезпечення технологічної та екологічної безпеки залізничного транспорту;
- активізація міжнародної діяльності підприємств залізничного транспорту.

Виходячи з вищевикладеного можна зробити висновок про необхідність підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту на основі використання сучасних підходів щодо ретельного

вивчення запитів споживачів (попиту населення на транспортні послуги) й подальшого вдосконалення споживчих якостей транспортної послуги для отримання прибутку, підвищення соціальної значущості залізничних перевезень та отримання конкурентних переваг у перспективі.

Перспективою подальших досліджень є розробка методичного підходу до оцінки рівня управління послугами підприємств залізничного транспорту України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Запорожець Г. В., Краснокутський Є. С. Теоретико-методичні аспекти управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»*. 2021. № 23 (51). С. 29–34.
2. Дикань О. В. Стратегічні орієнтири щодо удосконалення системи управління якістю на вітчизняних промислових підприємствах. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. № 52. С. 163–171.
3. Зубенко В. О., Коник Л. Ю. Забезпечення ефективності інноваційної діяльності на підприємствах залізничного транспорту. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. № 49. С. 177–180.
4. Каличева Н. Е. Визначення ефективності функціонування залізничного транспорту в сучасних умовах // Пріоритети розвитку національної економіки в контексті євроінтеграційних та глобальних викликів : матеріали VIII Міжнар. наук.-прак. конф. (м. Харків, 20–21 квіт. 2016 р.). Харків : ХНУБА, 2016. Ч. 1. С. 93–95.
5. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність : монографія. Київ : ДЕУТ, 2011. 208 с.
6. Пасічник А. М., Вітрух І. П., Кутирєв В. В. Фактори, що впливають на формування транспортно-логістичних мереж. *Проектування, виробництво та експлуатація автотранспортних засобів : щорічний науково-виробничий журнал*. 2013. Вип. 21. С. 167–177.
7. Сич Є. М. Фактори підвищення конкурентоспроможності транспортних послуг залізниць. *Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Сер. Економічна*. 2001. № 512. С. 152–154.
8. Концепція Державної програми реформування залізничного транспорту // Всеукраїнська транспортна газета «Магістраль». URL: <http://www.magistral-uz.com.ua/reformuvannja/koncepcija-derzhavnoi-programi-reformuvannja-zaliznizhnogo-transportu.html>
9. Федорко І. П. Управління розвитком послуг підприємств залізничного транспорту України в умовах євроінтеграції: автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. Харків, 2015. 21 с.
10. Глебова А. О., Карчевський Б. О. Системи управління якістю на підприємствах в умовах євроінтеграційних процесів. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. Вип. 8. С. 352–356. URL: <http://www.global-national.in.ua/archive/8-2015/73.pdf>
11. Про схвалення Національної транспортної стратегії України на період до 2020 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.10.2020 № 2174-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2174-2010-%D1%80#Text>
12. Про схвалення Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року : Розпорядження Кабінету

Міністрів України від 30.05.2018 № 430-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-%D1%80#Text>

13. Назаренко Я. Я. Формування критеріїв якості послуг пасажирського транспорту в умовах європейської інтеграції України. *Науковий журнал*. 2017. Вип. 4. С. 72–79. URL: <http://publications.ntu.edu.ua/eut/2017-04/072-079.pdf>

14. Гурч Л. М., Ченчик А. М. Маркетингове дослідження ринку транспортних послуг України. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2008. № 633 : Логістика. С. 165–171.

REFERENCES

- Dykan, O. V. "Stratehichni oriientyry shchodo udoskonalennia systemy upravlinnia yakistiu na vitchyznianskykh promyslovyykh pidpriemstvakh" [Strategic Guidelines for Improving the Quality Management System at Domestic Industrial Enterprises]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, no. 52 (2015): 163-171.
- Fedorco, I. P. "Upravlinnia rozvytkom posluh pidpriemstv zaliznychnoho transportu Ukrainy v umovakh yevrointehratsii" [Management of the Development of Services of Railway Transport Enterprises of Ukraine in the Conditions of European Integration]: *avtoref. dys. ... kand. ekon. nauk : 08.00.04*, 2015.
- Hliebova, A. O., and Karchevskyy, B. O. "Systemy upravlinnia yakistiu na pidpriemstvakh v umovakh yevrointehratsiinykh protsesiv" [Quality Management Systems at Enterprises in the Context of European Integration Processes]. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*. 2015. <http://www.global-national.in.ua/archive/8-2015/73.pdf>
- Hurch, L. M., and Chenchuk, A. M. "Marketynhove doslidzhennia rynku transportnykh posluh Ukrainy" [Marketing Research of the Transport Services Market of Ukraine]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska politekhnika»* no. 633: Lohistyka (2008): 165-171.
- "Kontseptsiia Derzhavnoi prohramy reformuvannia zaliznychnoho transportu" [The Concept of the State Program of Railway Transport Reform]. *Vseukrainska transportna hazeta «Magistral»*. <http://www.magistral-uz.com.ua/reformuvannja/koncepcija-derzhavnoi-programi-reformuvannja-zaliznizhnogo-transportu.html>
- Kalycheva, N. Ye. "Vyznachennia efektyvnosti funktsionuvannia zaliznychnoho transportu v suchasnykh umovakh" [Determining the Effectiveness of Railway Transport in Modern Conditions]. *Priorytety rozvytku natsionalnoi ekonomiky v konteksti ievrointehratsiinykh ta hlobalnykh vyklykiv*. Kharkiv: KhNUBA, 2016. 93-95.
- Kucheruk, H. Yu. *Yakist transportnykh posluh: upravlinnia, rozvytok ta efektyvnist* [Quality of Transport Services: Management, Development and Efficiency]. Kyiv: DETUT, 2011.
- [Legal Act of Ukraine] (2018). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-%D1%80#Text>
- [Legal Act of Ukraine] (2020). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2174-2010-%D1%80#Text>
- Nazarenko, Ya. Ya. "Formuvannia kryteriiv yakosti posluh pasazhyrskoho transportu v umovakh yevropeiskoi intehratsii Ukrainy" [Formation of Quality Criteria for Passenger Transport Services in the Conditions of European Integration of Ukraine]. *Naukovyi zhurnal*. 2017. <http://publications.ntu.edu.ua/eut/2017-04/072-079.pdf>
- Pasichnyk, A. M., Vitruk, I. P., and Kutyriv, V. V. "Faktory, shcho vplyvaiut na formuvannia transportno-lohistychnykh meretz" [Factors Affecting the Formation of Transport and Logistics

Networks]. *Proiektuvannia, vyrobnytstvo ta ekspluatatsiia avtotransportnykh zasobiv*, no. 21 (2013): 167-177.

Sych, Ye. M. "Faktory pidvyshchennia konkurentospromozhnosti transportnykh posluh zaliznyts" [Factors of Increasing the Competitiveness of Railway Transport Services]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu im. V. N. Karazina. Ser. Ekonomichna*, no. 512 (2001): 152-154.

Zaporozhets, H. V., and Krasnokutskyi, Ye. S. "Teoretyko-metodychni aspekty upravlinnia yakistiu posluh pidpriemstv zaliznychnoho transportu" [Theoretical and Methodological Aspects

of Managing the Quality of Services of Railway Transport Enterprises]. *Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademiiia». Seriiia «Ekonomika»*, no. 23(51) (2021): 29-34.

Zubenko, V. O., and Konyk, L. Yu. "Zabezpechennia efektyvnosti innovatsiinoi diialnosti na pidpriemstvakh zaliznychnoho transportu" [Ensuring the Effectiveness of Innovative Activities at Railway Transport Enterprises]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, no. 49 (2015): 177-180.

Стаття надійшла до редакції 01.11.2022 р.

■