

## ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГРОМАДСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

*Т. О. Сімкова, к. е. н., доцент, Національний авіаційний університет, simkova.t.a@gmail.com, orcid.org/0000-0001-7949-0388,*

*В. О. Міщенко, магістр, Національний авіаційний університет, tkachenkovera21@gmail.com, orcid.org/0009-0002-4458-3642*

**Методологія дослідження.** Теоретичним та методологічним підґрунтям дослідження послуговували праці провідних вітчизняних й іноземних учених, методологія та загальносистемні принципи проведення комплексних наукових досліджень. Із спеціальних методів дослідження у роботі використано: абстрактно-логічний – для дослідження розвитку поставлених проблем та узагальнення висновків; абстрагування, теоретичного узагальнення – у процесі розкриття сутності категорії «якість послуги»; спостереження, економічного аналізу та порівняння – для дослідження показників, інструментів та факторів розвитку діяльності транспортних підприємств; метод групувань – для удосконалення загальної класифікації системи забезпечення якості послуг підприємств громадського транспорту.

**Результати.** Визначено ключові аспекти стратегічного планування, розподілу ресурсів та систематичного аналізу ефективності діяльності транспортного підприємства. Визначені показники, які слугують індикаторами підвищення ефективності якості послуг. Виокремлені фактори і умови, що впливають на організаційні та економічні складові забезпечення якості послуг підприємства громадського транспорту, а також встановлені фактори внутрішнього та зовнішнього середовищ впливу на досліджувані складові.

Сформована організаційно-економічна модель підвищення якості послуг транспортного підприємства, що являє собою комплекс заходів, стратегій та підходів, які спрямовані на поліпшення рівня обслуговування пасажирів та оптимізацію економічних процесів у діяльності підприємства громадського транспорту. На основі проведених досліджень створено комплексний підхід, який охоплює низку заходів та стратегій, спрямованих на поліпшення обслуговування пасажирів та оптимізацію економічних процесів щодо підвищення якості послуг підприємства громадського транспорту.

**Новизна.** У ході формування системи управління ефективністю діяльності транспортного підприємства розроблена організаційно-економічна модель підвищення якості послуг транспортного підприємства, що являє собою комплекс заходів, стратегій та підходів, які спрямовані на поліпшення рівня обслуговування пасажирів та оптимізацію економічних процесів у діяльності підприємства громадського транспорту.

**Практична значущість.** Запропоновано орієнтири для ефективного управління діяльністю транспортного підприємства, які охоплюють ключові аспекти стратегічного планування, розподілу ресурсів та систематичного аналізу ефективності можуть бути використані в діяльності підприємств транспортної галузі з метою поліпшення рівня обслуговування пасажирів і оптимізації економічних процесів.

**Ключові слова:** якість послуг, забезпечення якості послуг, транспортне підприємство, ефективність діяльності, конкурентоспроможність, зовнішні і внутрішні фактори, організаційно-економічні фактори.

**Постановка проблеми.** В сучасному глобалізованому світі транспортні підприємства зіштовхуються зі зростаючою конкуренцією та змінами в уявленнях споживачів щодо якості наданих послуг. Підвищення якості стає стратегічним завданням для забезпечення конкурентоспроможності та задоволення високих очікувань клієнтів. У цьому контексті організаційно-економічні аспекти набувають особливої важливості, визначаючи шляхи оптимізації процесів та впровадження ефективних стратегій для поліпшення якості послуг транспортних підприємств.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Узагальнюючи підходи до сутнісного поняття якості, можемо виокремити поняття «якість послуги», що являє собою сукупність характеристик чи властивостей послуги, рівень яких формується послугодавцем у процесі її надання, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби, як надійність, попереджувальність, довірливість, доступність, комунікативність, уважне відношення. Окремою характеристикою якості послуги, яка збільшує попит на неї є інноваційність основної технології її надання, а також створених додаткових умов, що підвищують комфортність її отримання [4].

**Формулювання мети статті.** Метою даної статті є дослідження складових системи управління ефективністю діяльності транспортного підприємства, що слугували підґрунтям для розробки організаційно-економічної моделі підвищення якості послуг підприємства громадського транспорту.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Впровадження сучасних систем управління якістю, які відповідають стандартам ISO 9001:2015, сприяє оптимізації процесів та формуванню системи, спрямованої на постійне покращення. Залучення та розвиток висококваліфікованого персоналу стає важливим елементом стратегії підвищення якості послуг. Організаційні заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації та мотивації персоналу, є вирішальними для створення та підтримання високого рівня обслуговування [12].

Використання передових технологій в транспортній галузі відкриває нові можливості для покращення якості послуг. Впровадження систем моніторингу, використання розумних транспортних рішень та електронних платіжних систем революціонує підходи до обслуговування та оптимізації логістичних процесів [10].

Створення ефективної системи збору та аналізу відгуків клієнтів визначає динаміку взаємодії зі споживачами. Організаційні рішення щодо впровадження систем зворотного зв'язку сприяють виправленню недоліків та формуванню продуктивної взаємодії з клієнтською аудиторією.

У сучасних умовах конкурентного середовища та стрімкого розвитку транспортної галузі, ефективне управління діяльністю транспортного підприємства стає вирішальною складовою для забезпечення його стійкості та конкурентоспроможності. З метою досягнення цієї ефективності та оптимізації робочих процесів на транспортному підприємстві, виникає необхідність впровадження системи управління, який би охоплював ключові аспекти стратегічного планування, розподілу ресурсів та систематичного аналізу ефективності (рис. 1).

Запропоновано виокремлювати наступні групи показників, які забезпечують підвищення ефективності якості послуг транспортного підприємства [2]:

- показники задоволення споживачів на основі їх суб'єктивних оцінок якості обслуговування;
- показники результатів на основі оцінювання вихідних параметрів системи громадського транспорту;
- показники ефективності витрат на основі обрахування відношення результатів (виходів) до витрат транспортних операторів (входів).

Очевидно, що перша група враховує позиції споживачів, друга – позиції органів управління в громаді, остання – позиції надавачів послуг громадського транспорту, транспортних операторів. Вхідними параметрами при розрахунку ефективності витрат будуть кількість транспортних засобів, собівартість перевезень, чисельність персо-

налу, а вихідними – обсяг виробленої транспортної роботи в пасажиро-кілометрах, кількість перевезених пасажирів тощо.

Інші підходи до формування систем показників якості обслуговування споживачів послуг громадського транспорту намагаються позбутися складової, пов’язаної із

суб’єктивними оцінками людей і максимально фокусуються на вимірюваних кількісних показниках. Наприклад, один з підходів передбачає поділ усіх показників на три категорії, умовно: тих, що стосуються безпосередньо пасажирів, тих, що узагальнюють вимірювання по усій громаді та показників ефективності [11].

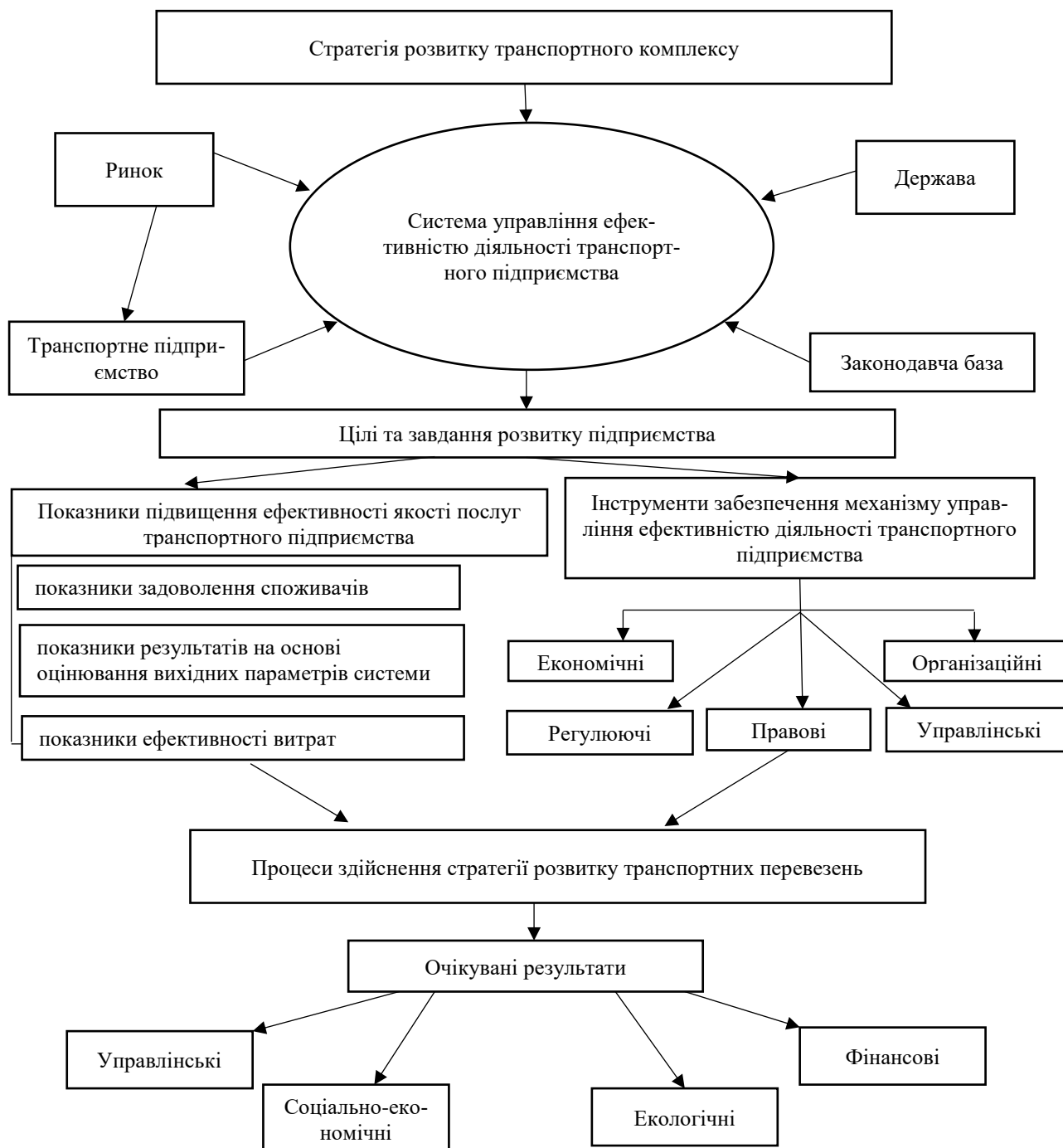


Рис. 1. Формування системи управління ефективністю діяльності транспортного підприємства

Джерело: авторська розробка

До першої категорії відносять кількість пасажирських поїздок на годину, кількість пасажирських поїздок на душу населення та показники якості обслуговування громадським транспортом – кількість маршрутів на квадратний кілометр міської території, середня швидкість руху транспортних засобів і темпи її зростання, кількість інцидентів на транспорті [7].

У другій категорії узагальнюють тривалість пробігу транспортних засобів та відпрацьований час, кількість пасажирських перевезень, зони транспортного обслуговування населення.

Показники третьої категорії – показники ефективності – у розглядуваній системі у свою чергу також поділяються на три підгрупи [9]:

- показники економічної ефективності: рівень прибутковості перевезень як різниця між отриманими доходами і операційними витратами, експлуатаційні та операційні витрати на пасажирські поїздки тощо;

- показники ефективності використання ресурсів надавачів транспортних послуг: завантаження транспортних засобів по кількості пасажирів, фондovіддача основних транспортних засобів, інтенсивність використання транспортних засобів у години пік, рівень продуктивності праці персоналу транспортних організацій тощо;

- показники ефективності використання паливно-енергетичних ресурсів: витрати цих ресурсів на одного перевезеного клієнта, на один транспортний засіб, на один пасажиро-кілометр тощо.

Ще один підхід до кількісного оцінювання ефективності обслуговування клієнтів та класифікації показників якості послуг громадського транспорту передбачає їх поділ на показники ресурсів, витрат, продуктивності, об'єму, транспортної роботи та показники ефективності як відношення показників об'єму до показників ресурсів або витрат. До показників об'єму при цьому відносять кількість маршрутів, транспортних засобів, перевезених пасажирів за рік тощо. До показників продуктивності – середню швидкість, інтенсивність тощо. Показники транспортної роботи оцінюють пасажиро-кілометри, кілометри пробігу транспортного засобу тощо [1].

Система управління якістю послуг транспортного підприємства КП «Київпастранс» заснована переважно на детальному вивченні поточного та перспективного попиту на послуги перевезень. Під час розроблення додаткових методів вдосконалення системи управління якістю транспортних послуг враховують актуальні вимоги чинних стандартів, вимоги споживачів, дані наукової та технічної інформації, результати сертифікації.

Система управління якістю транспортного підприємства складається з комплексу взаємопов'язаних процесів, що забезпечують виконання чинних вимог стандарту.

Організаційно-економічна модель підвищення якості послуг КП «Київпастранс» – це комплекс заходів, стратегій та підходів, які спрямовані на поліпшення рівня обслуговування пасажирів та оптимізацію економічних процесів у діяльності цього підприємства громадського транспорту, що наведена на рис. 2.

Розглянемо детальніше фактори і умови, що впливають на організаційні складові забезпечення якості послуг КП «Київпастранс»:

1. Мотивація персоналу: мотивований персонал грає ключову роль у забезпеченні якості послуг. Наявність мотиваційних програм, системи стимулювання та можливості для професійного росту допомагають підтримувати високий рівень продуктивності та відданості співробітників.

2. Технічне обслуговування і експлуатація: технічний стан транспортних засобів та інфраструктури має велике значення. Регулярне технічне обслуговування, ремонт та обслуговування транспорту дозволяють забезпечити безпеку та надійність послуг.

3. Організація виробничих процесів: ефективність організації виробничих процесів, включаючи маршрути, графіки, розклади та забезпечення необхідним обладнанням, впливає на пунктуальність та зручність послуг для пасажирів.

4. Управління запасами та логістика: ефективне управління запасами і логістика мають важливе значення для забезпечення належного рівня обслуговування та готовності транспорту до надання послуг.

5. Безпека та стандарти якості: дотримання вимог щодо безпеки та стандартів якості є важливими аспектами забезпечення

якості послуг. Регулярна перевірка та аудити можуть допомогти впровадити відповідні заходи.

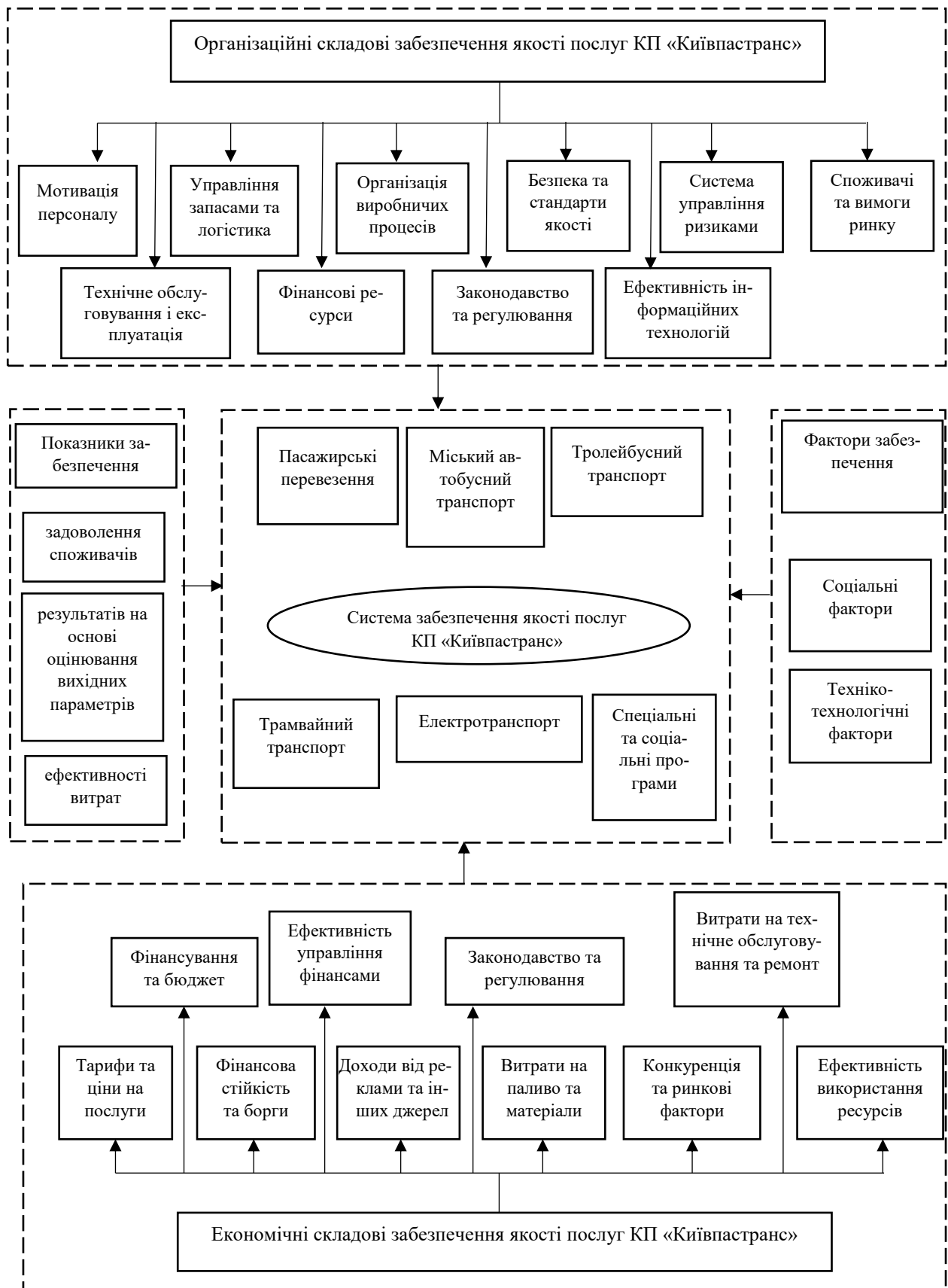


Рис.2. Організаційно-економічна модель підвищення якості послуг КП «Київпастрас»  
Джерело: авторська розробка

6. Фінансові ресурси: наявність фінансових ресурсів впливає на здатність проводити необхідне обслуговування та розширювати і покращувати послуги.

7. Законодавство та регулювання: законодавство та регуляторні вимоги можуть впливати на організаційні процеси та вимоги до надання послуг.

8. Система управління ризиками: ефективне управління ризиками допомагає ідентифікувати та мінімізувати можливі загрози для якості послуг, такі як аварії або інші негативні події.

9. Ефективність інформаційних технологій: використання сучасних інформаційних технологій може полегшити моніторинг, планування та управління процесами, що впливають на якість послуг.

10. Споживачі та вимоги ринку: реакція на потреби та вимоги клієнтів, включаючи зручність, доступність та якість послуг, важлива для забезпечення задоволення клієнтів.

Розглянемо фактори і умови, що впливають на економічні складові забезпечення якості послуг КП «Київпастрас» [8]:

1. Фінансування та бюджет: рівень фінансування, виділеного КП «Київпастрас», впливає на здатність організації проводити технічне обслуговування, ремонт і модернізацію транспортних засобів та інфраструктури, що впливає на якість послуг.

2. Тарифи та ціни на послуги: рівень тарифів та цін на послуги, які надає КП «Київпастрас», визначає дохід від пасажирських перевезень. Зміни в цих цінах можуть вплинути на доступність послуг та прибуток.

3. Витрати на технічне обслуговування та ремонт: ефективність та якість технічного обслуговування та ремонту впливають на витрати КП «Київпастрас». Недостатнє обслуговування може призвести до дорогих ремонтів та втрати пасажирів.

4. Витрати на паливо та матеріали: ціни на паливо та інші матеріали, необхідні для експлуатації транспорту, можуть впливати на витрати КП «Київпастрас».

5. Ефективність використання ресурсів: раціональне використання ресурсів, включаючи транспортні засоби та персонал, впливає на витрати та прибуток КП «Київпастрас».

6. Доходи від реклами та інших джерел: доходи від реклами на транспортних засобах та інших джерел можуть сприяти збільшенню прибутку та забезпечити додаткові ресурси для покращення послуг.

7. Ефективність управління фінансами: ефективне управління фінансами та бюджетом допомагає контролювати витрати та оптимізувати бюджет, що впливає на прибуток та можливість інвестувати у покращення якості послуг.

8. Конкуренція та ринкові фактори: наявність конкуренції та ринкова позиція КП «Київпастрас» можуть впливати на прибуток та змушувати організацію покращувати якість послуг.

9. Законодавство та регулювання: законодавство та регулювання, пов'язані з тарифами, оподаткуванням і іншими аспектами, можуть впливати на фінансові обмеження та прибуток.

10. Фінансова стійкість та борги: фінансова стійкість організації та наявність боргів можуть впливати на здатність КП «Київпастрас» забезпечувати необхідні інвестиції у покращення якості послуг.

Всі ці фактори та умови мають вплив на організаційні та економічні складові забезпечення якості послуг КП «Київпастрас» і потребують систематичного керівництва та координації для забезпечення якісних та надійних транспортних послуг для пасажирів та уважного фінансового управління та стратегічного планування для досягнення фінансової стійкості та забезпечення високої якості наданих послуг.

Виходячи з вище перерахованих факторів та умов, що впливають на економічні та організаційні складові забезпечення якості послуг КП «Київпастрас» можемо визначити фактори внутрішнього та зовнішнього середовища, які впливають на ці складові.

Внутрішні фактори впливу на організаційні складові забезпечення якості послуг транспортного підприємства можуть бути ключовими для покращення якості послуг і задоволення клієнтів. Ось деякі з таких факторів [5]:

1. Керівництво та культура підприємства: Ставлення керівництва до якості та внутрішньої культури підприємства можуть впливати на те, як працівники ставляться до

своєї роботи і обслуговування клієнтів. Якщо керівництво активно підтримує ініціативи щодо покращення якості, це може стимулювати персонал до більшої відданості і відповідальності.

2. Кадровий потенціал: Кваліфікація, досвід та мотивація персоналу грають важливу роль у забезпеченні якості послуг. Навчання та розвиток персоналу можуть покращити їхні навички і здатність надавати високоякісне обслуговування.

3. Управління процесами: Організаційні процеси, пов'язані з прийманням замовлень, обробкою даних, логістикою та технічним обслуговуванням, повинні бути оптимізовані для забезпечення ефективності та точності.

4. Контроль якості: Постійний моніторинг і оцінка якості послуг допомагають ідентифікувати недоліки та недоліки в обслуговуванні та вжити заходи для їх усунення.

5. Інфраструктура та обладнання: Стан і надійність обладнання, транспортних засобів та інфраструктури можуть впливати на здатність підприємства надавати послуги на високому рівні якості.

6. Процедури і стандарти: Впровадження стандартів і процедур, які визначають якість обслуговування і безпеку, допомагає стандартизувати процеси та забезпечити послуги на високому рівні.

7. Клієнтська спрямованість: Фокус на потребах і очікуваннях клієнтів допомагає забезпечити високу якість послуг, орієнтуючись на їхню задоволеність.

Фактори зовнішнього середовища можуть значно впливати на організаційні аспекти забезпечення якості послуг транспортного підприємства. Ось деякі зовнішні фактори, які можуть мати вплив :

1. Законодавство та регулювання: Зміни в законодавстві або нові регуляторні вимоги можуть вимагати від підприємства виконання певних стандартів якості, впровадження нових процедур та контролю.

2. Економічні умови: Економічна ситуація, така як зростання або спад економіки, може впливати на бюджет та фінансовий стан підприємства, а також на здатність інвестувати у покращення якості послуг.

3. Ринкова конкуренція: Зміни в структурі ринку та поява нових конкурентів

можуть змусити транспортне підприємство зосередитися на покращенні якості послуг для збереження та збільшення своєї конкурентоспроможності.

4. Технологічний прогрес: Розвиток нових технологій та інновацій може змусити підприємство впроваджувати нові технології та покращувати якість послуг.

5. Вимоги споживачів: Зміни в споживчих уподобаннях та очікуваннях клієнтів можуть вимагати адаптації послуг для задоволення нових потреб та вимог.

6. Соціокультурні фактори: Зміни в суспільних цінностях та культурній обстановці можуть впливати на спосіб взаємодії з клієнтами та створення специфічної атмосфери в транспорті.

7. Екологічні вимоги: Зростання обліку впливу на навколишнє середовище може вимагати від підприємства впровадження екологічно чистих практик та послуг.

Організаційно-економічні аспекти підвищення якості послуг транспортного підприємства визначають новий вимір стратегічного розвитку. Невтомно досліджуючи ці аспекти, ми прагнемо визначити ефективні стратегії, що дозволять підприємствам залишатися на передових позиціях у сучасному конкурентному середовищі та забезпечити вищий стандарт обслуговування для своїх клієнтів [3].

Громадський транспорт є важливим компонентом інфраструктури сучасних міст і має великий вплив на щоденне життя громадян. Зазначається, що покращення якості послуг громадського транспорту впливає на безпеку, комфорт і зручність пасажирів, а також на відносини з інвесторами, урядом та іншими зацікавленими сторонами.

Виходячи з проведених досліджень визначено, що підвищення якості послуг КП «Київпастранс» передбачає комплексний підхід, який охоплює низку заходів та стратегій, спрямованих на поліпшення обслуговування пасажирів та оптимізацію економічних процесів [6].

1. Реконструкція та модернізація інфраструктури включає в себе оновлення та поліпшення зупинок, пішохідних переходів, станцій і підземок, з установкою ескалаторів, ліфтів і покращенням доступності для людей

з обмеженими можливостями. Це забезпечить більш зручне та безпечне користування громадським транспортом.

2. Розвиток екологічних видів транспорту, таких як тролейбуси та електричні автобуси, допоможе зменшити викиди шкідливих речовин та покращити якість повітря, що подихають мешканці міста. Ця ініціатива сприяє екологічній сталості.

3. Оптимізація платіжних систем, включаючи використання сучасних методів оплати, таких як смарт-карти та мобільні додатки, робить користування транспортом зручнішим для пасажирів.

4. Забезпечення актуальної інформації для пасажирів щодо розкладів, затримок та змін у роботі транспорту через різноманітні канали спілкування, включаючи веб-сайти, мобільні додатки та інформаційні табло, зробить подорожі пасажирів більш пунктуальними та зручними.

5. Встановлення систем GPS та відеоспостереження на транспортних засобах підвищить безпеку та дозволить кращий контроль якості обслуговування.

6. Сприяння інтермодальності та інтеграція системи квитків і розкладів.

7. Залучення інвестицій у розвиток громадського транспорту дозволить придбати новий транспорт, модернізувати інфраструктуру та впровадити нові технології.

8. Впровадження екологічних стандартів та ініціатив спрямоване на зменшення негативного впливу громадського транспорту на навколишнє середовище.

9. Організація громадських слухань, опитувань і форумів для збору думок та пропозицій від користувачів дозволить краще враховувати потреби та побажання пасажирів.

10. Залучення представників громадських організацій та активістів до процесу управління та розробки політики сприяє більшій прозорості та відповідальності у роботі КП «Київпаstrans».

**Висновки.** Загалом, підвищення якості послуг КП «Київпаstrans» буде досягатися через процесний підхід, який охоплює різні аспекти, включаючи технічні покращення, підвищення якості обслуговування, ство-

рення сприятливого середовища для пасажирів і залучення суспільності до процесу прийняття рішень.

Процесний підхід для КП «Київпаstrans» – це модель управління, яка охоплює різні аспекти діяльності підприємства з метою досягнення покращення якості послуг та оптимізації ефективності. В даному контексті процесний підхід передбачає спрямованість на взаємодію та взаємозалежність різних частин організації та різних аспектів її діяльності для досягнення спільних цілей.

Таким чином, підвищення якості транспортних послуг підприємства громадського транспорту КП «Київпаstrans» сприятиме повному та своєчасному задоволенню потреб населення в перевезеннях. При цьому якість транспортного обслуговування пасажирів являтиметься сукупністю усіх властивостей перевізного процесу та системи перевезень пасажирів, що обумовлюють задоволення їх потреб у поїздках відповідно до вимог сучасних умов.

### Література

1. Arefieva Olena, Simkova Tetiana. Management of formation and realization of potential of transport enterprises in the conditions of development of social and economic systems *Journal of Corporate Responsibility and Leadership*. 2020. Vol. 7. No 4. Art. 3. S. 25-41 <http://jcr.l.umk.pl/files/6216/4191/0188/013-JCRL-2020-4.pdf>
2. Ареф'єва О.В., Сімкова Т.О., Лисиця Ю.Б. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг авіатранспортних підприємств. *Економіка транспорту і зв'язку*. 2018. С. 224-231.
3. Ареф'єва О.В., Ковальчук А.М., Панчосна Т.М. Передумови формування стратегії антикризового управління на підприємствах транспортної галузі України. *Ефективна економіка*. 2022. №12. <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/884>
4. Ареф'єва О.В., Сафонік Н.П., & Дудік А.О. (2023). Стратегічний аналіз розвитку транспортних підприємств в умовах інноваційних тенденцій. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, №7. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-7-04-16>
5. Ареф'єва О.В., Вовк О.М., Соборайчук Т.Ю. Управління ефективністю використання виробничого потенціалу транспортного підприємства. *Інфраструктура ринку*. 2018. №24. [Електронний ресурс] Режим доступу до ресурсу: <http://www.market-infr.od.ua/uk/24-2018>.
6. Ареф'єва О.В., Кравчук Н.М., Івашута М.Ю. Логістичне управління основними засобами на транспортних підприємствах. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво: наук.-вироб. журн.*



Класич. приват. ун-т. Запоріжжя. 2018. № 5(104). С. 55-61

7. Ареф'єва О.В. Управління змінами на підприємстві: оцінка доцільності процесу в організаційному та економічному аспекті. Монографія: Стійкий розвиток в умовах соціально орієнтованої економіки. За ред. Прохорової В.В. Харків: Смуґаста типографія, 2016. С. 163-171.

8. Ковальчук А.М., Рижевська Н.Р., Kovalchuk Alona, Ryzhevska Nataliia National Aviation University. Стратегічні орієнтири розвитку транспортних підприємств в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. №26(202).

9. Назаренко Я.Я. Формування критеріїв якості послуг пасажирського транспорту в умовах європейської інтеграції України. *Економіка та управління на транспорті*. 2017. №4. С. 72-79.

10. Сімкова Т.О., Долгополова Ю.А. Оцінка якості послуг транспортних підприємств та їх підвищення. Сучасні підходи до креативного управління економічними процесами: Х Міжнар. наук.-практ. конф., 22 квітня 2019 р.: тези доп. К., 2019. С. 123-124.

11. Сімкова Т.О., Панчощна Т.М. Розвиток інтегрованої системи управління якістю підприємств авіатранспортної сфери. *Економічний науково-практичний журнал Причорноморські економічні студії* Випуск 65. Частина 1. 2021. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.65-23>

12. Чупрін Є.С., Кондратенко Д.В., Гелеверя Є.М. Аналіз та перспективи розвитку транспортної галузі України з позиції автотранспортних підприємств. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2019. №24(3). С. 125-130.

## References

1. Arefieva Olena, Simkova Tetiana. (2020). Management of formation and realization of potential of transport enterprises in the conditions of development of social and economic systems *Journal of Corporate Responsibility and Leadership*. Vol. 7, No 4, Art. 3, pp. 25-41. <http://jcr.l.umk.pl/files/6216/4191/0188/013-JCRL-2020-4.pdf>

2. Arefieva, O.V., Simkova, T.O., & Lysytsia, Yu.B. (2018). Orhanizatsiyno ekonomichne zabezpechennia upravlinnia yakistiu posluh aviatransportnykh pidpriemstv. *Ekonomika transportu i zviazku*, 224-231 (organizatsiyno ekonomichne zabezpechennya-upravlinnya-yakistyu-posluh-aviatransportnih-pidpriemstv.pdf (nau.edu.ua)

3. Arefieva, O.V., Kovalchuk, A.M. & Panchoshna T.M. (2022). Peredumovy formuvannia stratehii antykrizovoho upravlinnia na pidpriemstvakh transportnoi haluzi Ukrainy. *Efektivna ekonomika*, №12 <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/884>

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.12.14>

4. Arefieva, O.V., Safonik, N.P., & Dudik, A.O. (2023). Stratehichni analiz rozvytku transportnykh pidpriemstv v umovakh innovatsiinykh tendentsii. *Problemy suchasnykh transformatsii*, Ser.: ekonomika ta upravlinnia, (7). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-7-04-16>

5. Arefieva, O.V., Vovk, O.M., & Soboraichuk, T.Yu. (2018). Upravlinnia efektyvnistiu vykorystannia vyrobnychoho potentsialu transportnoho pidpriemstva. *Infrastruktura rynku*, №24. Retrieved from <http://www.market-infr.od.ua/uk/24-2018>.

6. Arefieva, O.V., Kravchuk, N.M., & Ivashuta, M.Yu. (2018). Lohistychne upravlinnia osnovnymy zasobamy na transportnykh pidpriemstvakh. *Derzhava ta rehiony*, Ser.: Ekonomika ta pidpriemnytstvo, Klasychnyi pryvatnyi universytet. Zaporizhzhia. № 5(104), 55-61.

7. Arefieva, O.V. (2016). Upravlinnia zminamy na pidpriemstvi: otsinka dotsilnosti protsesu v orhanizatsiynomu ta ekonomichnomu aspekti. *Proceedings from: Stiykyi rozvytok v umovakh sotsialno oriietovanoi ekonomiky*. (pp. 163-171). V.V. Prokhorova (Ed.). Kharkiv: Smuhasta typhrafiia.

8. Kovalchuk, A.M., & Ryzhevska, N.R. Kovalchuk, Alona, & Ryzhevska, Nataliia (2021). National Aviation University, Stratehichni oriientyry rozvytku transportnykh pidpriemstv v suchasnykh umovakh. *Ekonomika ta suspilstvo*, Issue №26(202). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-26-71>

9. Nazarenko, Ya.Ya. (2017). Formuvannia kryteriiv yakosti posluh pasazhyrskoho transportu v umovakh yevropeiskoi intehratsii Ukrainy. *Ekonomika ta upravlinnia na transporti*, (4), 72-79.

10. Simkova, T.O., & Dolhopolova, Yu.A. (2019). Otsinka yakosti posluh transportnykh pidpriemstv ta yikh pidvyshchennia. *Proceedings from: MIIM '19: X Mizhnarodna nauково-praktychna konferentsiia*, (22 kvitnia 2019 r.). Suchasni pidkhody do kreatyvnoho upravlinnia ekonomichnymy protsesamy. (pp. 123-124). Kyiv.

11. Simkova, T.O., & Panchoshna, T.M. (2021). Rozvytok intehrovanoi systemy upravlinnia yakistiu pidpriemstv aviatransportnoi sfery. *Ekonomichni nauково-praktychnyi zhurnal Prychornomorski ekonomichni studii*, Issue 65, Part 1. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.65-23>

12. Chuprin, Ye.S., Kondratenko, D.V., & Heleveria, Ye.M. (2019). Analiz ta perspektyvy rozvytku transportnoi haluzi Ukrainy z pozytsii avtotransportnykh pidpriemstv. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu*, Ser.: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove gospodarstvo, 24(3), 125-130.

<https://dSPACE.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/25466>

FORMATION OF A SYSTEM FOR ENSURING THE QUALITY OF SERVICES  
OF PUBLIC TRANSPORT ENTERPRISES

*T. O. Simkova, Ph. D (Econ.), Associate Professor, National Aviation University*

*V. O. Mishchenko, Master's student, National Aviation University*

**Methods.** The theoretical and methodological basis of the study is the works of leading domestic and foreign scholars, methodology and system-wide principles of conducting comprehensive scientific research. Among the specific research methods used in the work are: abstract and logical – to study the development of the problems and generalize the conclusions; theoretical generalization – in the process of disclosing the essence of the category «quality of service»; observation, comparative advantages, economic analysis, grouping and comparison – to study indicators, tools and factors of development of transport enterprises; the method of groupings – in deepening the general classification of the system of ensuring the quality of services of public transport enterprises.

**Results.** The key aspects of strategic planning, resource allocation and systematic analysis of the performance of a transport enterprise are identified. The indicators that ensure the improvement of the quality of services and the tools for ensuring the system of management of the transport enterprise performance are identified. The factors and conditions influencing the organisational and economic components of ensuring the quality of services of public transport enterprise have been allocated, as well as the factors of internal and external environments of influence on the studied components have been identified.

An organisational and economic model for improving the quality of services of transport enterprise has been formed, which is a set of measures, strategies and approaches aimed at improving the level of passenger service and optimising economic processes in the activities of public transport enterprise. Based on the research, an integrated approach has been determined, which covers a number of measures and strategies aimed at improving passenger service and optimising economic processes to improve the quality of services of a public transport enterprise.

**Novelty.** In the course of forming a system for managing the efficiency of a transport enterprise, an organisational and economic model for improving the quality of services of a transport enterprise has been developed, which is a set of measures, strategies and approaches aimed at improving the level of passenger service and optimising economic processes in the activities of a public transport enterprise.

**Practical value.** The article offers guidelines for effective management of transport activities, which cover key aspects of strategic planning, resource allocation and systematic analysis of efficiency, aimed at improving the quality of services and improving the level of passenger service and optimising economic processes in the activities of public transport enterprises.

**Keywords:** quality of services, quality assurance, transport enterprise, performance, competitiveness, external and internal factors, organisational and economic factors.

*Надійшла до редакції 05.09.23 р.*