

## ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ДІЯЛЬНІСТЬ ВІТЧИЗНЯНИХ АВТОТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE ACTIVITY OF DOMESTIC MOTOR TRANSPORT ENTERPRISES

УДК 65.018 : 656.13

<https://doi.org/10.32843/infrastruct36-42>**Сакун Л.М.**

к.е.н., доцент,  
доцент кафедри менеджменту  
Кременчуцький  
національний університет  
імені Михайла Остроградського

**Герасимчук В.В.**

викладач кафедри  
бізнес адміністрування,  
маркетингу і туризму  
Кременчуцький  
національний університет  
імені Михайла Остроградського

**Велькін Б.О.**

студент  
Кременчуцький  
національний університет  
імені Михайла Остроградського

У статті розроблено теоретико-методичні рекомендації щодо забезпечення функціонування сучасних автотранспортних підприємств із застосуванням систем менеджменту якості в їхній діяльності. Визначено та обґрунтовано шляхи покращення задоволення потреб населення в необхідних транспортних послугах, підвищення ефективності і якості роботи транспорту, а також розглянута специфіка управління якістю таксомоторного обслуговування населення. Здійснено аналіз перевезених автомобільним транспортом пасажирів по Україні та Полтавській області за 2018 рік. Проведено сегментування ринку автотранспортних пасажирських перевезень. Використано нові методи менеджменту якості для забезпечення конкурентоспроможності автотранспортних підприємств та наданих ними послуг. Застосовано метод QFD для забезпечення якості автотранспортних перевезень на прикладі «Кременчуцького АТП-15307». Метод використано для перетворення вимог пасажирів до якості автоперевезень у технічні характеристики автотранспортних послуг.

**Ключові слова:** автотранспортне підприємство, система менеджменту якості, транспортні послуги, таксомоторне обслуговування, міські пасажирські перевезення.

В статті розроблено теоретико-методичні рекомендації по обеспечению

функционирования современных автотранспортных предприятий с применением систем менеджмента качества в их деятельности. Определены и обоснованы пути улучшения удовлетворения потребностей населения в необходимых транспортных услугах, повышения эффективности и качества работы транспорта, а также рассмотрена специфика управления качеством таксомоторного обслуживания населения. Осуществлен анализ перевозимых автомобильным транспортом пассажиров по Украине и Полтавской области за 2018 год. Проведено сегментирование рынка автотранспортных пассажирских перевозок. Использованы новые методы менеджмента качества для обеспечения конкурентоспособности автотранспортных предприятий и предоставляемых ими услуг. Применен метод QFD для обеспечения качества автотранспортных перевозок на примере «Кременчугского АТП-15307». Метод используется для преобразования требований пассажиров к качеству перевозок в технические характеристики автотранспортных услуг.

**Ключевые слова:** автотранспортное предприятие, система менеджмента качества, транспортные услуги, таксомоторное обслуживание, городские пассажирские перевозки.

*The main tasks of passenger transportation are: to fulfill the needs of citizens in transportation beforehand, providing the safety of this process, improving the efficiency and quality of transport. The article develops theoretical and methodical recommendations for functioning of modern road transport enterprises with implementation of quality management systems in their activities. The ways of fulfilling the needs of citizens in terms of transport services, improvement of transport efficiency and quality of transport operation have been identified and substantiated, as well as features of quality management in relation to taxi public service. The analysis of road transportation in Ukraine and Poltava region in 2018 as well as market segmentation of road transportation has been carried out. The QFD method was applied to ensure the quality of road transport concerning "Kremenchug auto transport plant ATP-15307". The method was used to transform the requirements of passengers regarding quality of road transport into the technical characteristics of road transport services. The conducted segmentation of the market of road passenger transportation has revealed as the most promising segment for the development consisting of middle-income citizens. According to consumer requirements for quality of service in terms of the situation in the market of Kremenchuk motor transport services, the most essential aspects for sustainable competitiveness for ATP 15307 are: "reasonable fee for services", "driver assistance in landing and disembarkation", "choice of music for the passenger", "individual approach", "convenient payment". The main technical characteristics of rendering quality services regarding road transportation for the producer have been revealed. The list of the most important characteristics of the quality of transportation service according to the criteria: staff, technologies, equipment, resources, control and measurement are formed, classified according to the categories of reason-consequence diagram. The practical significance of the obtained results is that the proposed methodological approaches, recommendations are brought to the level of concrete practical suggestions and can be used by the transport enterprises of the Kremenchug in their activity.*

**Key words:** motor transport enterprise, quality management system, transport services, taxi service, urban passenger transportation.

**Постановка проблеми.** Однією з важливих складових частин міської інфраструктури є розвинута транспортна система, без якої нормальне існування сучасного міста неможливе. Поряд із традиційними показниками, що зумовлюють і характеризують розвиток пасажирського транспорту, є підвищення швидкості сполучення і комфортності поїздок з урахуванням платоспроможності громадян.

Сучасні системи менеджменту якості не просто вимагають стабільності в наданні якості послуг, але й потребують безперервного її забезпечення. Політика та цілі у сфері якості встановлюються,

щоб слугувати орієнтиром для будь-якого підприємства, в тому числі у сфері пасажирських перевезень. Вони визначають бажані результати та сприяють використанню суб'єктом господарювання ресурсів для їх досягнення.

Актуальність досліджуваної проблеми полягає в прикладному застосуванні нових методів менеджменту якості для забезпечення конкурентоспроможності автотранспортних підприємств та наданих ними послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вирішенню окремих завдань зазначеної проблематики

присвячені дослідження вітчизняних та зарубіжних учених: А.М. Ляпунова, П.Л. Чебишева, Р.А. Фатхутдінова, А.І. Яковлева, А.Є. Воронкової, Л.С. Шевченко, С.Д. Ільєнкової та інших. Методологічні основи та практичні аспекти функціонування пасажирського транспорту відображені у працях вітчизняних і зарубіжних учених, таких як А.О. Абрамов, І.Я. Аксьонов, А.В. Базиліук, В.П. Гудкова, В.М. Дмитрієв, Л.Г. Зайончик, В.В. Концева, Ю.Ф. Кулаєв, П.Р. Левковець, Є.К. Хануков, Є.М. Сич, В.Г. Шинкаренко, В.М. Шубко та багато інших.

Слід зазначити, що, незважаючи на наявність наукових робіт із окресленої тематики, їхню високу наукову і практичну цінність, є потреба в дослідженні методів управління якістю послуг.

Поглибленого вивчення і аналізу потребує впровадження методів менеджменту якості у діяльність вітчизняних автотранспортних підприємств.

**Постановка завдання.** Основною метою статті є розроблення теоретико-методичних рекомендацій щодо підвищення якості транспортних послуг пасажирського перевезення.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Нагальними завданнями виконання ефективних пасажирських перевезень є повнота і своєчасність задоволення потреб населення, безпека цього процесу, підвищення якості роботи транспорту.

При цьому для формування високого рівня конкурентоспроможності підприємства необхідні не тільки зацікавленість та кваліфікація працівників, відповідна матеріальна база, а й добре налагоджена система менеджменту якості.

Якість послуги – це сукупність характеристик, яка зумовлює придатність послуги задовольняти певні потреби відповідно до її призначення [1–2].

Під якість транспортного обслуговування клієнтури під час перевезень зазвичай мають на увазі: повноту, швидкість, своєчасність або рівномірність доставки; зберігання вантажів; безпеку перевезень; комплексність; доступність; культуру обслуговування споживачів транспортних послуг.

Менеджмент якості перевезення пасажирів відбувається через контроль і управління певними показниками, основні з яких наведені на рис. 1.

В Україні транспортна галузь переживає період нестабільності і демонструє від'ємну динаміку обсягів пасажирських перевезень (рис. 2).

Послугами пасажирського транспорту в Полтавській області скористалися 106,6 млн. пасажирів, що становить 106,3% від обсягу 2017 р. (табл. 1).

Основними видами пасажирського транспорту у місті Кременчук є автобусний (АТ «АТП-15307»), тролейбусний (комунальне підприємство «Тролейбусне управління») та 8 головних автотранспортних приватних підприємств, а саме: ПП «Ямщик», ПП «Євротранс-сервіс», ПП «Кремінсьзовніштранс-сервіс», ТОВ «Союз-Авто-Експрес», ПП «Авто-Крона», ТОВ «Авто-комплект», ПП Фірма «Грація-Транссервіс», МКП «Фірма Адела». Сьогодні АТ «Кременчуцьке автотранспортне підприємство 15307» – це основне підприємство з надання транспортних послуг в Кременчуці і Кременчуцькому районі. АТП-15307 є підприємством безперервного технологічного циклу, робота здійснюється за змінним графіком. Нині АТП-15307 обслуговує 7 міських, 40 приміських і 17 міжміських маршрутів загальною протяжністю 1830 км.

На ефективне функціонування автотранспортних підприємств впливають низка чинників, подолання яких забезпечить їм стабільність роботи та конкурентоспроможність, а саме: занижений (регульований державою) тариф на послуги пасажирського транспорту; велика кількість пільгових категорій громадян та несвоєчасне надходження коштів субвенції за пільгові перевезення; різна система оподаткування для великих та малих автотранспортних підприємств. У пасажирських перевезеннях менеджмент якості має цілу низку принципових методологічних особливостей, зумовлених як відмінностями між товарами і послугами взагалі, так і специфікою послуги під назвою «автотранспортні перевезення». Застосуємо метод QFD для забезпечення якості автотранспортних перевезень на прикладі «Кременчуцького АТП-15307». Цей метод використовують для перетворення вимог пасажирів до якості автоперевезень на технічні характеристики автотран-



Рис. 1. Структура показників якості перевезення пасажирів

Джерело: сформовано на основі [3]

Кількість перевезених пасажирів автомобільним (автобуси) транспортом по Україні за період 2009-2018 рр., тис. осіб

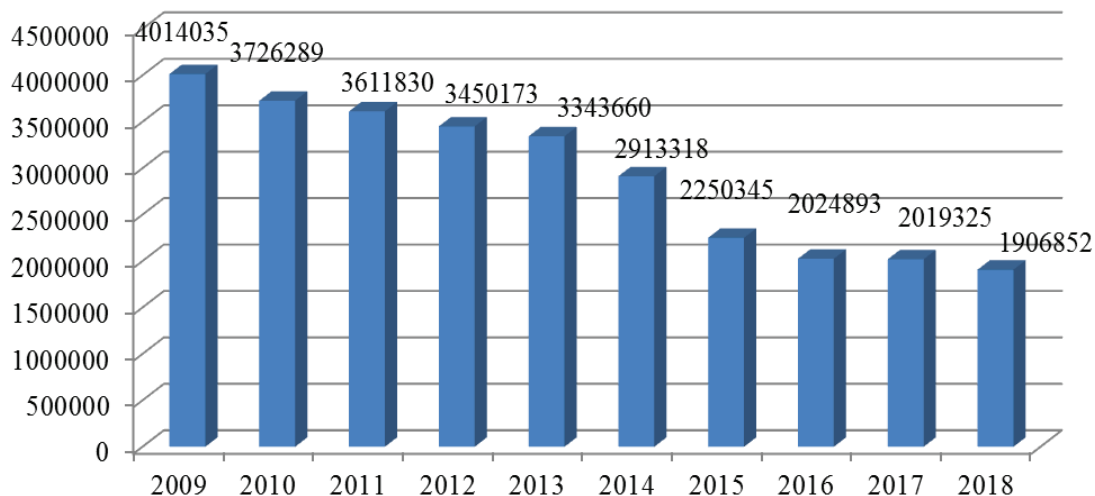


Рис. 2. Кількість перевезених автомобільним транспортом пасажирів по Україні за період 2009–2018 рр.

Джерело: складено та розраховано на основі [4]

Таблиця 1

Пасажирські перевезення Полтавської області у 2018 році

Види транспорту	Пасажирооборот		Перевезено пасажирів	
	млн. пас. км	у % до 2017	тис. осіб	у % до 2017
Транспорт, усього	2613,0	102,6	106567,5	106,3
залізничний <sup>1</sup>	1237,5	100,6	4557,7	92,7
автомобільний	1093,9	104,7	49622,8	109,8
авіаційний	0,6	–	0,8	–
тролейбусний	281,0	103,3	52386,2	104,4

<sup>1</sup> Кількість відправлених пасажирів

Джерело: [4]

спортних послуг, виконання яких дає змогу забезпечити якість.

Проведене сегментування ринку автотранспортних пасажирських перевезень виявило як найбільш перспективний для розвитку сегмент, що складається з громадян із середнім достатком. Споживчий бенчмаркінг показав, що якість послуг усіх автотранспортних підприємств міста Кременчука перебуває приблизно на одному рівні (табл. 2).

За результатами опитування серед споживачів цільового сегменту за запропонованими критеріями (рис. 3) було з'ясовано, що найбільш важливими характеристиками якості послуги для них є: «безпека», «оперативність подачі автомобіля до місця виклику», «простота виклику», «оперативність перевезення», «обґрунтована плата за послугу», «збереження багажу», «культура обслуговування» і «комфорт у салоні».

Згідно з аналізом вимог споживачів до якості послуги з погляду ситуації на ринку автотранспортних послуг міста Кременчука найбільш потрібними для стійкої конкурентоспроможності для АТП 15307 (рис. 3) є: «обґрунтована плата

за послуги», «допомога водія під час посадки і висадки», «вибір музики за смаком пасажирів», «індивідуальний підхід» і «зручна форма оплати». Отже, для виробника було виявлено основні технічні характеристики процесу надання якісної послуги автотранспортного перевезення [5–7]. Сформовано перелік найважливіших характеристик якості послуги перевезення за критеріями: персонал, технології, обладнання, ресурси і контроль та вимірювання, класифіковано їх відповідно до категорій причинно-наслідкової діаграми.

Визначено важливість технічних характеристик для виконання вимог споживачів з урахуванням положення автотранспортного підприємства на ринку (рис. 4).

До найбільш важливих характеристик належить: поліпшення технічного стану рухомого складу, зниження до мінімуму (до повної відсутності) несправностей спідометра, поліпшення культури обслуговування, покращення класового складу транспортних засобів, підтримання належного рівня кваліфікації персоналу, оптимізація чисельності диспетчерів, створення системи

Таблиця 2

Споживчий бенчмаркінг

Вимога	Оцінка ступеня виконання вимоги				
	1	2	3	4	5
Оперативність подачі автомобіля до місця виклику			ТМД	У	
Простота виклику			ТУМД		
Безпека			ТУМД		
Оперативність перевезення			Д	ТУМ	
Обґрунтована плата за надання послуги, наявність знижок		Т	УМД		
Збереження багажу, можливість повернути забуту річ			ТУМД		
Культура обслуговування			ТУМД		
Комфорт і чистота в салоні			ТУМД		
Допомога водія під час завантаження або розвантаження			ТУМД		
Індивідуальний підхід			ТУМД		
Зручна форма сплати, видача чека			ТУМД		
Вибір музики на ваш смак			ТУМД		

\*Т – АТ «АТП-15307»; У – ПП «Ямщик»; М – ПП «Євротранс-сервіс»; Д – ПП «Кременьзовніштранссервіс»

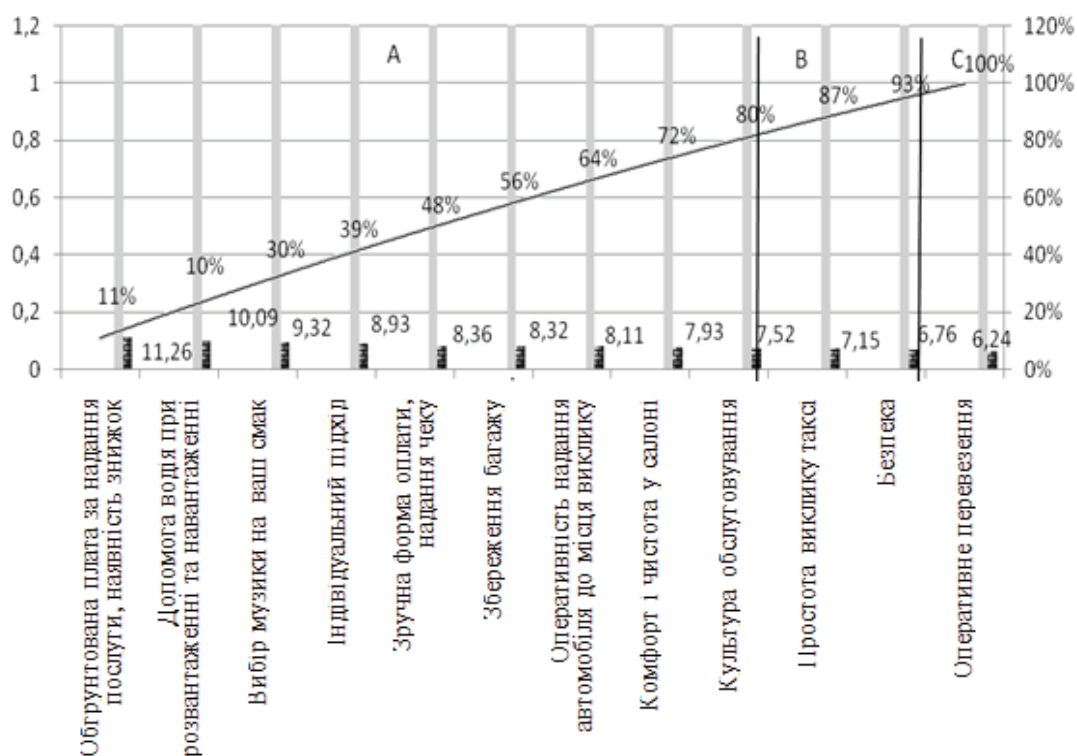


Рис. 3. Діаграма Парето якості надання послуг пасажирського перевезення АТП 15307

знижок, підтримання кваліфікації персоналу, оптимізація швидкості пересування, підтримання певної кількості таксомоторів на стоянках, створення чіткого стандарту на послугу, застосування різних форм оплати, оптимізація тарифу, підтримка оптимального стану здоров'я персоналу, підбір персоналу відповідно до вимог за стажем, мінімізація часу подачі автомобіля до місця виклику і порядок роботи із знайденими речами.

За результатами проведеного технічного бенчмаркінгу зроблено висновок, що Кременчуцьке АТП-15307 є безперечним лідером у ринковому сегменті з технічного потенціалу. Крім того, серед

найбільш важливих інженерних характеристик, виявлених на більш ранніх етапах, визначені ті, які розвинені в компаніях на однаково невисокому рівні, а тому їхній розвиток дає можливість різкого якісного стрибка у рівні обслуговування: «дотримання норм поведінки оплати», «порядок роботи із знайденими речами» і «дотримання режимів праці та відпочинку». Саме поліпшення цих характеристик допоможе підприємству в майбутньому зайняти лідируючі позиції на ринку міських і міжміських пасажирських перевезень.

Наведені результати дослідження визначають стратегічні пріоритети та тенденції розвитку



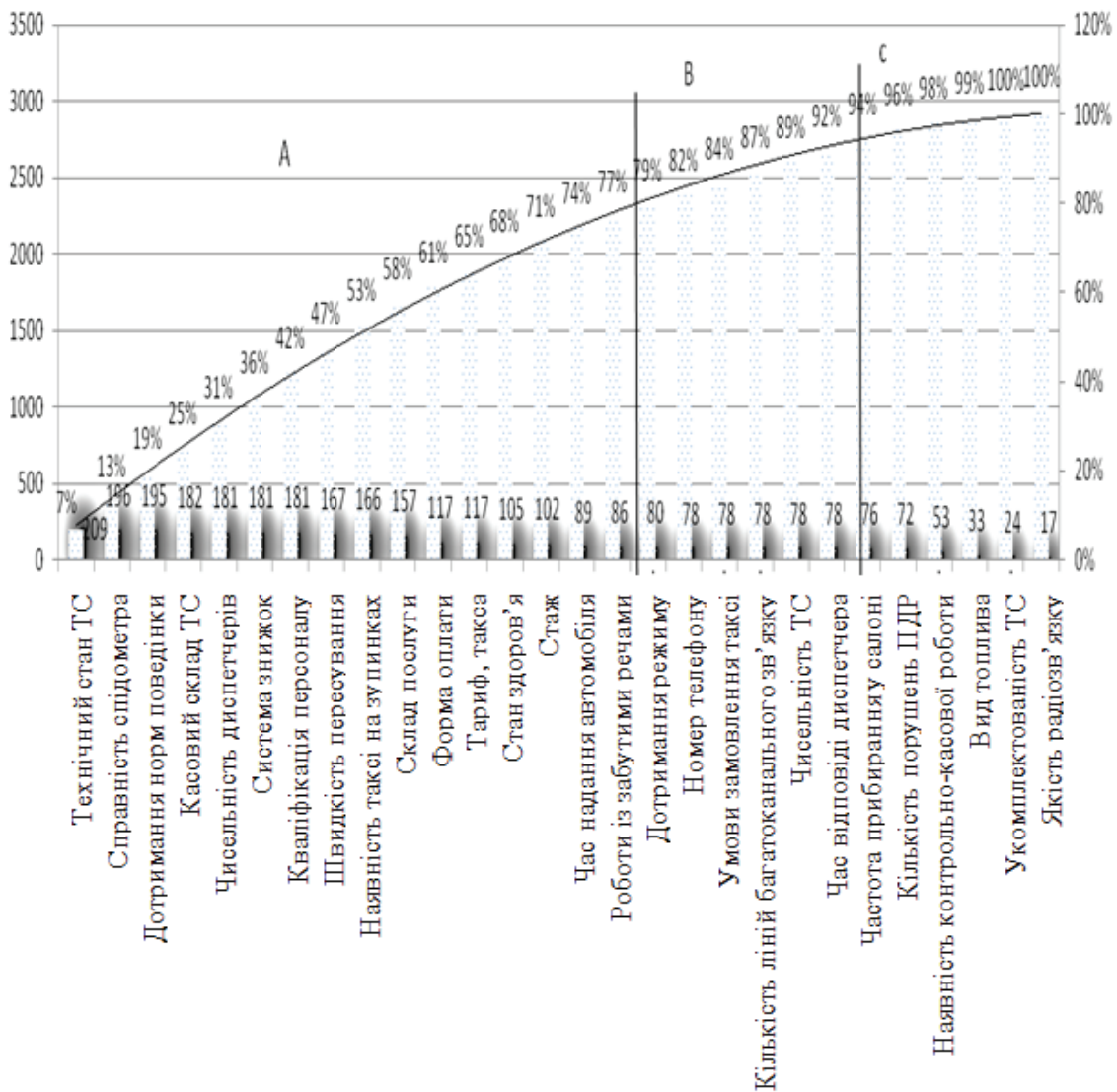


Рис. 4. Діаграма Парето технічних характеристик автотранспортних послуг

організації роботи внутрішніх міських пасажирських перевезень, узагальнюють бажані результати, сприяють використанню суб'єктом господарювання ресурсів для їх досягнення, а також вказують на можливі шляхи підвищення ефективності, удосконалення планування, раціоналізації роботи сучасних міських транспортних систем, що буде сприяти перспективному розвитку будь-якого автотранспортного або іншого промислового підприємства, підвищить його конкурентоспроможність, забезпечить широкий розвиток маршрутних таксомоторних перевезень та надасть можливість завоювати нові ринки збуту.

Таким чином, актуальним є розроблення комплексної програми впровадження систем менеджменту якості на підприємствах пасажирського транспорту, що сприятиме розвитку всіх його видів.

Основні положення такої програми повинні включати: удосконалення маршрутів перевезень; технологічні можливості всіх видів транспорту і потреби

населення; оновлення структури рухомого складу, що дасть змогу надавати послуги не нижче рівня визначеної якості; оптимізацію наявного складу основних фондів перевізників; застосування сучасних інформаційних технологій і диспетчеризацію процесів управління транспортом; активну взаємодію з представниками інфраструктурних підприємств.

**БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:**

1. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: монографія. Харків : ХНАДУ, 2006. 404 с.
2. Абалонин С.М. Конкурентоспособність транспортних послуг. Москва: Академкнига, 2004. 172 с.
3. Маруніч В.С., Шморгун Л.Г. Організація та управління пасажирськими перевезеннями: підручник. Київ: Міленіум, 2017. 528 с.
4. Державна служба статистики України. Офіційний вебсайт. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 30.09.2019).

5. Докучаева С.А. Применение метода QFD для обеспечения качества таксомоторных перевозок. Качество. Инновации. Образование: научно-практический журнал. 2007. № 2. С. 59–69.

6. Кузькін О.Ф. Нормативно-правові аспекти оцінки якості послуг міського маршрутного пасажирського транспорту загального користування. Вісник ЖДТУ. 2010. №2 (53). С. 79–84.

7. Аксенов И.М. Маркетинг пассажирских перевозок: учебное пособие. Киев: Основа, 2016. 212 с.

#### REFERENCES:

1. Kryvoruchko O.M. (2006) Menedzhment jakosti na pidpryjemstvakh avtomobilnogho transportu: teorija, metodologhija i praktyka [Quality management at road transport enterprises: theory, methodology and practice]. Kharkiv. KhNADU. (in Ukrainian)

2. Abalonin S.M. (2004) Konkurentosposobnost' transportnykh uslug. [Competitiveness of transport services] Moscow. Akademkniga. (in Russian)

3. Marunych V.S., Shmorghun L.Gh. (2017) Orghanizacija ta upravlinnja pasazhyrsjkomy perevezennjamy [Organization and management of passenger transportation] Kyiv. Milenium. (in Ukrainian)

4. Derzhavna sluzhba statystryky Ukrainy (2019) Available at: <http://www.ukrstat.gov.ua> (accessed 30 September 2019).

5. Dokuchaeva S.A. (2007) Primenenie metoda QFD dlya obespecheniya kachestva taksomotornykh perevozok [Application of the QFD method to ensure the quality of taxis]. Quality. Innovation. Education. no. 2, pp. 59–69.

6. Kuzjkin O.F. (2010) Normatyvno-pravovi aspekty ocinky jakosti poslugh misjkogho marshrutnogho pasazhyrsjkogho transportu zagaljnogho korystuvannja [Regulatory aspects of quality assessment of public transit public transit services] Visnyk ZhDTU. no. 2 (53), pp. 79–84.

7. Aksenov I.M. (2016) Marketing passazhirsikh perevozok [Marketing of passenger transportation] textbook. Kyiv. Osнова. (in Russian)

**Sakun Lesia**Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,  
Senior Lecturer at Department of Management  
Kremenchug National University named after Mikhail Ostrogradsky**Gerasimchuk Viktoriia**Instructor at Department of  
Business Administration, Marketing and Tourism  
Kremenchug National University named after Mikhail Ostrogradsky**Vielkin Bohdan**Student  
Kremenchug National University named after Mikhail Ostrogradsky

## IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE ACTIVITY OF DOMESTIC MOTOR TRANSPORT ENTERPRISES

**The purpose of the article.** The purpose of the scientific article is to develop theoretical bases and methodological recommendations for solving issues regarding quality improvement of passenger transportation services. The relevance of the problem is the implementation of new methods of quality management to ensure the competitiveness of trucking companies and their services.

**Methodology.** General and applied methods have been used in the work: comparison – for accordance of actual indicators of services quality with normative ones; monographic – to study foreign and domestic experience in assessing the quality of transport services; statistical analysis – for studying, grouping and evaluating the project of implementation of the transport management system in Kremenchug ATP-15307; graphical method – to visualize the results of the study.

**Results.** The article demonstrates theoretical and methodical recommendations for proper functioning of modern road transport enterprises with implementation of quality management systems in their activities. The ways of improving public satisfaction in transport services, efficiency and quality of transport operations are identified and substantiated, as well as the specifics of quality management of taxi public service.

The analysis of passengers in relation to road transportation in Ukraine and Poltava region for 2018 is carried out. Segmentation of the market of road passenger transportation has been carried out. New methods of quality management have been used to ensure the competitiveness of road transport companies and their services. The QFD method was applied to provide quality road transportation on the example of “Kremenchug ATP-15307”.

The method was used to transform the requirements of passengers for the quality of road transport into the technical characteristics of road transport services. The conducted segmentation of the market of road passenger transportation has revealed as the most promising for the development segment consisting of middle-income citizens.

According to the analysis of consumer requirements for quality of service in terms of the situation in the market of Kremenchuk motor transport services, the most necessary for sustainable competitiveness for ATP-15307 are: “reasonable fee for services”, “driver assistance in landing and disembarkation”, “choice of music for the taste of the passenger”, “Tailor made” and “convenient payment”.

**Practical implications.** According to the results of the technical benchmarking Kremenchug ATP-15307 is a leader in the market sector in terms of technical potential. The most important engineering characteristics have been identified, the development of which will significantly improve the level of given services: “compliance with standards of payment behavior”, “dealing with found things” and “following the “labour – rest” mode”. The practical significance of the obtained results is that the proposed methodological approaches, recommendations are brought to the level of concrete practical suggestions and can be used by the transport enterprises of the Kremenchug in their activity.

**Value/creativity.** The scientific value of the obtained results is revealed in theoretical, methodological aspects for identifying and substantiating possible ways of improving services quality of motor transport enterprises in the flexible market environment.