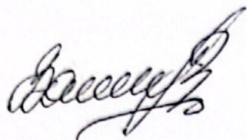


94
18.12.2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ ТА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, БІЗНЕСУ ТА МАРКЕТИНГОВИХ
ТЕХНОЛОГІЙ



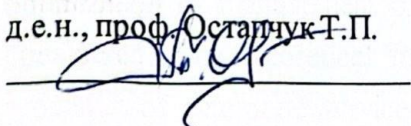
КАЛИНОВИЧ Валерія Віталіївна
(студент групи ПВМ-8)

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

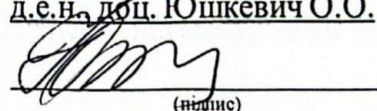
УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВА

(представлена на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»
галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»)

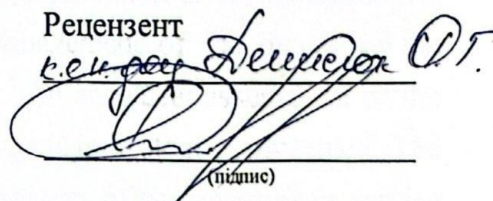
Допущено до захисту
протокол № 8
від 29.11.2023
зав. кафедри менеджменту,
бізнесу та маркетингових
технологій
д.е.н., проф. Остапчук Т.П.



Керівник роботи:
д.е.н. доц. Юшкевич О.О.


(підпис)

Рецензент


(підпис)

Житомир, 2023

Анотація

Калинович В. В. Удосконалення управління якістю послуг підприємства. – Рукопис.

Магістерська кваліфікаційна робота представлена на здобуття ступеня вищої освіти «магістр», галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність». – Державний університет «Житомирська політехніка», Житомир, 2023.

У магістерській кваліфікаційній роботі розглянуто особливості обґрунтування та оптимізації управління якістю надання послуг на підприємстві. Досліджено теоретичні основи управління якістю надання послуг підприємства. Представлена аналітична оцінка функціонування системи управління якістю надання послуг підприємства. Обґрунтовано напрями удосконалення системи управління якістю надання послуг підприємства.

Ключові слова: якість, послуги, якість послуг, стандарти якості, управління якістю послуг, сертифікація, ліцензування.

Annotation

Kalinovich V. V. Improvement of quality management of enterprise services. - Manuscript.

The master's qualification work is submitted for the Master's degree, field of knowledge 07 "Management and administration" of specialty 076 "Entrepreneurship, trade and exchange activity". - Zhytomyr Polytechnic State University, Zhytomyr, 2023.

In the master's qualification work, the peculiarities of substantiation and optimization of management of the quality of service provision at the enterprise are considered. The theoretical foundations of the management of the quality of the provision of enterprise services have been studied. An analytical assessment of the functioning of the enterprise's service quality management system is presented. The areas of improvement of the quality management system of the enterprise's service provision are substantiated.

Keywords: quality, services, service quality, quality standards, service quality management, certification, licensing.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВІ	8
1.1. Сутність та принципи управління якістю послуг на підприємстві.....	8
1.2. Процес управління якістю послуг на підприємстві.....	16
1.3. Методичні аспекти оцінювання якості послуг підприємства.....	24
1.4. Нормативно-правове та інформаційне забезпечення відносин у сфері управління якістю послуг підприємства.....	31
Висновки до розділу 1	37
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОГО СТАНУ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ ВСП «ЖИТОМИРСЬКИЙ КОЛІЙНИЙ РЕМОНТНО-МЕХАНІЧНИЙ ЗАВОД»	39
2.1. Аналіз тенденцій розвитку залізничної галузі України	39
2.2. Діагностика фінансово-економічного стану підприємства	46
2.3. Оцінка системи управління якістю надання послуг на підприємстві	56
Висновки до розділу 2	64
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ ВСП «ЖИТОМИРСЬКИЙ КОЛІЙНИЙ РЕМОНТНО-МЕХАНІЧНИЙ ЗАВОД».....	66
3.1. Організаційно-економічні заходи щодо підтримки умов забезпечення якості послуг підприємства	66
3.2. Створення системи менеджменту якості послуг на підприємстві.....	72
3.3 Оцінка економічної ефективності впровадження системи управління якістю послуг на підприємстві	78
Висновки до розділу 3	82
ВИСНОВКИ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	87
ДОДАТКИ.....	95

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна ринкова економіка вимагає кардинально нових критеріїв оцінки якості послуг. Це можна обґрунтувати тим, що зараз виживання будь-якого підприємства, його стійкість на ринку товарів і послуг визначає рівень конкурентоспроможності. Якість послуг - це основна складова конкурентоспроможності будь-якого сервісного підприємства. Визначаючи якість послуг, необхідно виявити ряд найбільш бажаних товарних властивостей для споживача. Економісти при реалізації продукції та наданні послуг ставлять на перше місце ціну і терміни поставки, часом забуваючи про якість послуг. Хоча одним з найважливіших моментів в конкурентоспроможності вважається якість виробленої продукції та наданих послуг.

Якість сервісних послуг, включаючи їх безпеку, є найважливішою характеристикою сфери обслуговування населення. Високий рівень якості послуг дозволяє більш повно задовольняти потреби населення й створювати сприятливі умови проживання в регіоні. Підвищення якості ремонтних сервісних послуг сприяє зростанню їх обсягу, розвитку галузі в цілому, збільшенню зайнятості населення, рівня конкуренції між підприємствами.

У сучасних економічних умовах, у яких опинилися підприємства, у тому числі підприємства побутового обслуговування (невідповідність зростання заробітної плати рівню інфляції, підвищення тарифів на комунальні платежі, безробіття, зниження реальних доходів населення), проблема підтримки споживчого попиту населення й конкурентоспроможності підприємств здобуває особливої актуальності. Рішенням зазначеної проблеми може стати збереження наявної клієнтської бази за рахунок підвищення якості обслуговування й орієнтації підприємства на споживача шляхом впровадження системи менеджменту якості послуг.

Досвід ефективного управління свідчить, що саме система управління якістю є тим чинником, який дозволяє формувати не тільки

конкурентоспроможність, але і формувати конкурентні переваги системи управління підприємством та створити передумови для сталого розвитку. Зокрема, впровадження міжнародних систем управління якістю, які активно впроваджуються у світовій практиці господарювання на сучасному етапі для українських підприємства відкривають нові міжнародні ринки послуг. Отже, менеджмент системи якості послуг – одна з найбільш актуальних тем в умовах сучасного ринку, тому що виживання будь-якого підприємства в цих умовах визначається можливістю забезпечити конкурентоспроможність товарів і послуг.

Дослідженням побудови та оцінці ефективності системи управління якістю послуг на підприємстві, аналізу її впливу на конкурентоспроможність підприємства присвятили роботи такі провідні зарубіжні вчені, як Е. Демінг, Дж. Джуран, Г. Тагуті, так і вітчизняні. Зокрема, дане питання досліджували Д.Г. Гольцев, Є.А. Гончаров, Ю.Б. Кабаков, В.М. Корешков, І.М. Ліфіц та інші.

Зазначене обумовило вибір теми, постановку мети та завдань магістерської кваліфікаційної роботи. Обрана тема повністю відповідає проблемам напряму підготовки за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

Метою магістерської кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування напрямів удосконалення управління якістю надання послуг на підприємстві ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод».

Для досягнення поставленої мети були сформульовані та вирішені такі **завдання:**

- дослідити сутність та принципи управління якістю послуг на підприємстві;
- вивчити процес управління якістю послуг на підприємстві;
- узагальнити методичні аспекти оцінювання якості послуг підприємства;
- вивчити нормативно-правове та інформаційне забезпечення відносин у сфері управління якістю послуг підприємства;
- провести аналіз тенденцій розвитку залізничної галузі України;

- провести діагностику фінансово-економічного стану підприємства;
- здійснити оцінку системи управління якістю надання послуг на підприємстві;
- запропонувати організаційно-економічні заходи щодо підтримки умов забезпечення якості послуг підприємства;
- представити створення системи менеджменту якості послуг на підприємстві;
- представити оцінку економічної ефективності впровадження системи управління якістю послуг на підприємстві.

Об'єктом дослідження у магістерській кваліфікаційній роботі виступає процес управління якістю надання послуг на підприємстві, **предметом** – теоретичні, методичні та прикладні засади удосконалення управління якістю надання послуг на підприємстві.

Методи дослідження. У дослідженні використовувалися такі методи: історико-логічний, системно-структурний підходи до аналізу економічних стану підприємства, порівняльний, графічний і табличний, а також статистичний методи. Використання комплексного підходу для вивчення контролю якості, який дозволяє отримати кількісну характеристику її впливу на діяльність та розвиток підприємства. Робота ґрунтується на використанні принципу єдності теорії і практики, прогнозування розвитку економічних процесів на основі методу наукової абстракції, загального та часткового.

Інформаційна база дослідження. Джерелами інформації були: праці провідних вітчизняних і зарубіжних вчених, присвячені проблемам якості та конкурентоспроможності продукції, методична і навчальна література, інтернет ресурси.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у розробленні науково-обґрунтованих засад управління якістю продукції та практичних рекомендацій щодо розвитку системи управління якістю продукції та якістю праці в системі операційного менеджменту на сервісному та аналогічних підприємствах.

Практичне значення роботи полягає у можливості підвищення ефективності управління якістю послуг та праці досліджуваного і аналогічних підприємств за рахунок впровадження наявних у роботі пропозицій та рекомендацій. Розроблені проектні рішення впроваджуються в стратегію управління досліджуваної компанії.

За результатами дослідження опубліковано: Юшкевич О.О., Калинович В.В. Процес управління якістю послуг на підприємстві: тези виступів IX Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Зміни векторів розвитку для забезпечення національної соціально-економічної стратегії» (4-5 грудня 2023 р.). м. Житомир.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження було апробовано під час участі в наступних наукових конференціях: IX Всеукраїнській науково-практичній Інтернет-конференції «Зміни векторів розвитку для забезпечення національної соціально-економічної стратегії» (4-5 грудня 2023 р.). м. Житомир.

Структура та обсяг магістерської кваліфікаційної роботи. Магістерська кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних літературних джерел, додатків. Основний зміст роботи викладено на 94 сторінках друкованого тексту. Робота містить 14 таблиць та 11 рисунків. Список використаних джерел налічує 84 найменування. Робота містить 3 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Сутність та принципи управління якістю послуг на підприємстві

Світові тенденції свідчать про те, що частка послуг в загальному обсязі ринку постійно зростає. Що стосується України, то вона суттєво відстає в розвитку цього сектору економіки. Відставання у сфері послуг значною мірою зумовлено тим, що на підприємствах сфери послуг фактично відсутні методики впровадження і застосування систем управління якістю послуг. Крім того, підприємства не усвідомлюють, що ринок товарів швидкими темпами переростає в ринок послуг [37, с.58].

Під час розроблення послуги та системи її надання вирішується головне завдання - створити якість і цінність послуги невід'ємною частиною обслуговування, а це означає, що не тільки послуга і обслуговування є невіддільними, а й категорії «якість» і «послуга» слід розглядати як взаємозв'язані. Думка про одну і ту саму послугу різних покупців буде неоднозначною, кожен із них висловить її залежно від очікуваної ним цінності та відповідності параметрів цінності його очікуванням, а також ціни даної послуги. Отже, якість послуги являє собою її здатність задовольнити потреби та очікування конкретного споживача.

Міжнародний стандарт ISO 8420 поняття якості поширює на об'єкт якості, яким може бути не тільки продукт, а й діяльність або процес, організація, система або окрема особа та будь-яка комбінація із них. Властивість (здатність) об'єкта задовольнити потреби згідно зі Стандартом може бути представлена сукупністю його характеристик. Виходячи з цього, ISO 8420 дає таке визначення: якість - це сукупність характеристик об'єкта, які належать до його властивості задовольнити встановлені та передбачувані потреби [45, с.190].

Переваги, створювані якістю, є основними компонентами нецінової конкуренції і дуже важливими передумовами для існування в бізнесі. Висока якість приводить до високої задоволеності, сприяє лояльності покупця, а це у свою чергу забезпечує стійкий та зростаючий попит. Високоякісна продукція та прибуткова діяльність задовольняють матеріальні й духовні потреби службовців, стимулюють високопродуктивну працю, практично ліквідують плинність персоналу. Внаслідок високої якості зменшується дефектність продукту, незадоволення споживачів, підвищується продуктивність праці, а, відповідно, і знижуються витрати. Висока продуктивність та наявні витрати, у свою чергу, ставлять підприємство у вигідніше положення за цінової конкуренції [51, с.43].

Поняття якості важко однозначно визначити, тому найбільш поширеним підходом є розгляд його з функціональних позицій, враховуючи, що якість і цінність створюються в процесі проектування послуги та обслуговування, забезпечуються в процесі надання послуги і обслуговування, а також сприймаються та оцінюються покупцем послуги. Отже, якість об'єкта закладається за інструментарієм QFD у процесі його розроблення й виробництва, а оцінюється під час надання та експлуатації. Параметри якості можуть мати кількісні характеристики (визначатись інструментально) та якісні (оцінюватись органоліптично або характеризуватись поняттям «придатні/непридатні») і, виходячи із цього, якість як характеристика проектування і виробництва, а також як важлива ринкова характеристика може бути розділена на п'ять категорій – абстрактну, орієнтовану на продукт, орієнтовану на споживача, орієнтовану на виробництво та орієнтовану на створення цінностей (рис. 1.1).

Наведені категорії визначення якості не дають повної можливості розуміння значення якості послуги, тому їх доповнюють відповідними вимірниками, найчастіше використовують критерії якості, за якими споживач виказує своє ставлення до послуги – надійність, чуйність, безпека, взаєморозуміння з покупцем та очевидність.



Рис. 1.1. Змістовні категорії визначення якості послуг [80]

Надійність визначається наданням послуги у зазначенні терміни, з першого разу та за узгодженою ціною. Чуйність визначається прагненням або готовністю персоналу сервісного підприємства до своєчасного надання послуги, а також реагування на терміновість виконання замовлення. Безпека стосується знань, компетенції (навички, професіоналізм), ввічливості (поважне ставлення, людяність, дружелюбність) та здатності персоналу викликати та заслужити довіру. Взаєморозуміння з покупцем визначається як турбота та персоніфікована увага до споживача. В процесі контакту з покупцем персонал сервісного підприємства має докладати зусиль до розуміння покупця та його потреб. Очевидність пов'язана з фізичним підтвердженням послуги і включає засоби обслуговування, зовнішність персоналу, інструмент або обладнання, за допомогою якого надається послуга, тощо [69, с.148].

Дослідження довели, що найважливішим критерієм для покупців є надійність, тому вважається, що необов'язково застосовувати до всіх послуг усі п'ять критеріїв, достатньо двох з них. Водночас для глибшого розуміння якості будь-якої конкретної послуги пропонується ретельно вивчати її характеристики та цінності, які споживач очікує від послуги, застосовуючи додаткові критерії, такі як доступність, прозорість, комунікабельність, довіра тощо.

До критеріїв, які визначають вимоги до послуг, міжнародний стандарт ISO 9004-2-96, частина 2 «Настанови щодо послуг» відносить: час очікування, дотримання строків виконання, чисельність персоналу та одиниць обслуговування та інші кількісні характеристики; ступінь довіри споживачів, безпека, ввічливість, естетичність, зручність, гігієнічність та інші якісні характеристики [48, с.115].

Якість з позицій орієнтації на споживача для сервісного підприємства має першорядне значення тому, що послуга проявляється в момент її виконання і якість послуги сприймається передусім через якість обслуговування під час її продажу. В момент купівлі відбувається порівняння очікуваної послуги з реальною (сприйнятою). Безумовно, на очікування конкретного покупця впливають фізичне оточення, власні потреби та його життєвий досвід. Великий вплив на формування очікувань покупця мають засоби інформації. Розбіжності в оцінці якості покупцем і сервісним підприємством виникають унаслідок різного розуміння ними цінності послуги.

Контроль і оцінювання якості послуг здійснюються шляхом зіставлення запланованих критеріїв, параметрів, характеристик, які називаються також показниками якості, з фактичним їх значенням. Враховуючи, що серед показників якості послуг є значна кількість якісних характеристик, для забезпечення контролю й оцінювання якості послуги необхідно за розгорнутою функцією якості QFD перевести ці характеристики у їх кількісні аналоги і використати для якості послуги. Зокрема, за моделлю «розбіжностей», що дає загальне уявлення про якість послуг на підставі розбіжностей між очікуваннями покупця та тим, що він, на його думку, отримав, використовуються для оцінки

п'ять вище названих найважливіших критеріїв якості послуги.

Розбіжності оцінюються за результатами опитування за питаннями, внесеними в анкету SERVQUAL [12; 68].

Розбіжність 1 - незнання очікувань клієнтів. Виникає внаслідок поверхового або неправильного проведення маркетингових досліджень, неадекватного ставлення до їх результатів, відсутності достатньої взаємодії з покупцем, викривлення інформації опитування або інформації від контактного персоналу.

Розбіжність 2 - неправильні стандарти якості послуг - можливі, коли сервісне підприємство, правильно оцінивши очікування покупців, уникає брати на себе високі зобов'язання, недооцінює свої можливості щодо досягнення високої якості послуг, а тому занижує стандарти та не ставить правильних цілей.

Розбіжність 3 - надана послуга не відповідає робочим специфікаціям - має місце через нездатність або небажання персоналу сервісного підприємства надати послугу відповідним чином унаслідок конфліктності, некомпетентності або некваліфікованості, нездатності технології, невідповідності системи контролю та оцінювання праці, відчуття безконтрольності персоналу та відсутності командного підходу в організації надання послуги.

Розбіжність 4 - невідповідність обіцянь дійсності - виникає внаслідок неправильної взаємодії між виробничим процесом, маркетингом і персоналом, а також усередині кожного з них, та схильності до завищення обіцянок.

Розбіжність 5 - сприйняття наданої покупцю послуги не відповідає його очікуванням - є результатом попередніх чотирьох розбіжностей, коли клієнт очікує на одну якість і цінність, а отримує іншу. На сприйняття покупцем впливають: вербальне спілкування особистості, потреби, минулий досвід та саме сервісне підприємство. Ця розбіжність є найважливішою, оскільки покупець, який вважає, що отримав менше, ніж очікував, буде розчарований і сприйматиме якість послуги та обслуговування низькими, і, навпаки, якщо, на його думку, отримане перевищує його очікування, він буде задоволений і

захоплений отриманим, а послугу і обслуговування вважатиме найвищої якості.

Сукупність очікуваних споживачем параметрів якості необхідної йому послуги та їх значення, які задовольняють запити споживача, складають цінність об'єкта.

Динаміка попиту на ринку вимагає оперативного реагування на зміни та створення продукту, що задовольняв би очікування споживачів, і забезпечується, з одного боку, участю у цьому процесі всіх суб'єктів ринку, з другого - контролем та врахуванням цих змін [39, с.164].

Управління якістю послуг підприємства - це система стратегій, процесів і методів, спрямованих на забезпечення високої якості надання послуг, що відповідає або перевершує очікування клієнтів. Основна суть управління якістю послуг полягає в постійному вдосконаленні, контролі та оптимізації процесів для забезпечення високої якості надання послуг [7, с.88].

Основні аспекти управління якістю послуг включають наступне (рис. 1.2).

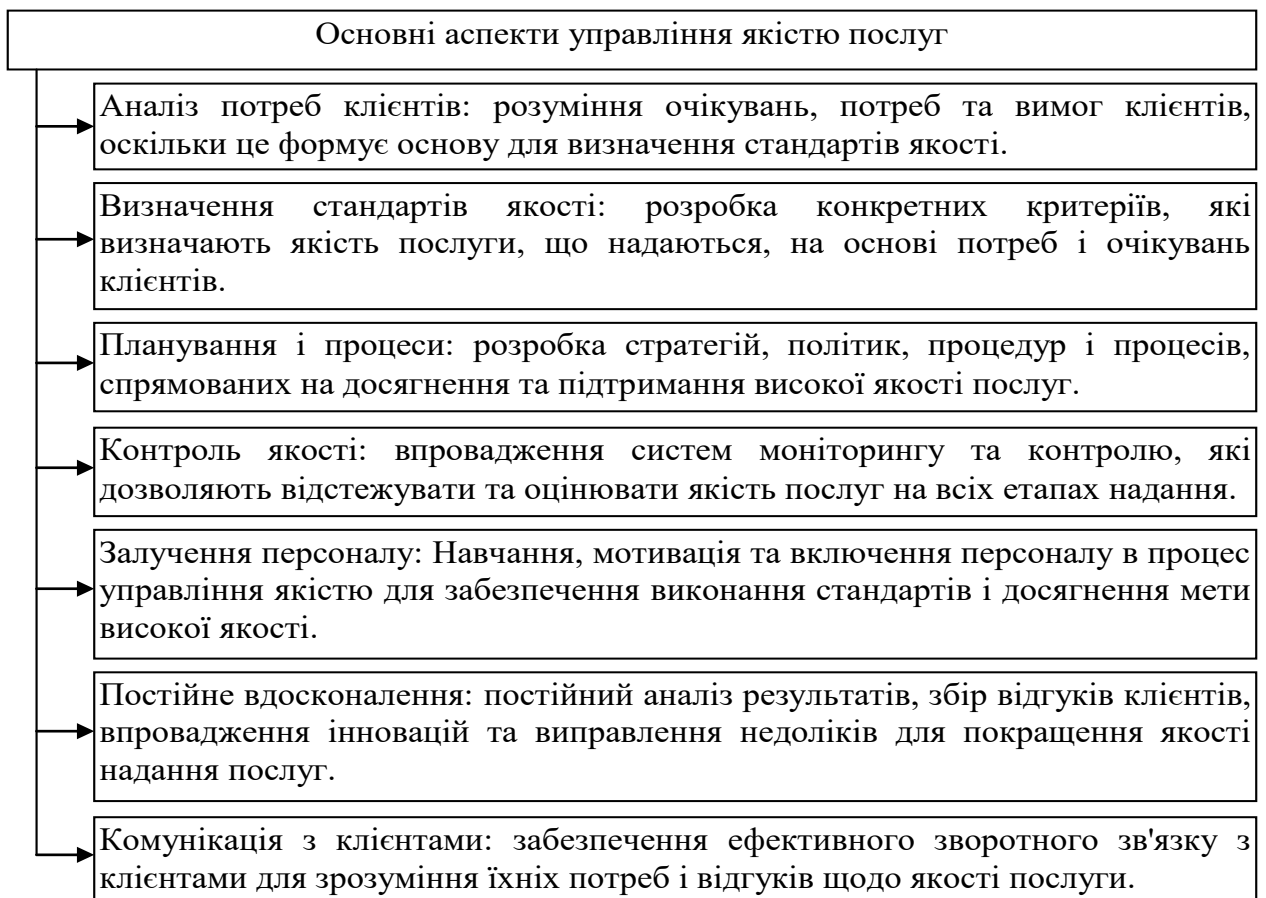


Рис. 1.2. Основні аспекти управління якістю послуг [1]

Ці принципи та практики в управлінні якістю послуг сприяють створенню ефективної системи, яка спрямована на надання послуг, які відповідають потребам і очікуванням клієнтів, та постійно вдосконалюються для досягнення найкращих результатів.

Взаємній вигоді як споживачів, так і виробників, які активно й свідомо реагують на зміну вимог ринку, сприяє загальне управління якістю (TQM - Total Quality Management) як принципово новий підхід до управління будь-яким підприємством/

Основу успіху для впровадження контролю процесів виробництва та врахування очікувань споживачів на всіх етапах життєвого циклу продукту становлять стандарти, у тому числі ISO серії 9000 Міжнародної організації стандартів [7, с.20].

TQM - це управління, націлене на якість, основане на участі усіх членів підприємства і спрямоване на досягнення довготривалого успіху через задоволення вимог споживача та вигоди як для членів підприємства, так і суспільства. Однією з основних і обов'язкових умов успішного впровадження TQM та запорукою успішної роботи підприємства в питаннях забезпечення якості є особиста участь у цьому процесі керівника підприємства (вищого керівництва) та акцент на задоволення споживачів. Найважливішими принципами загального управління якістю, які забезпечують успіх стратегії якості, є [35, с.52]:

- акцент на споживача, який передбачає спрямування всієї уваги виробника на задоволення запитів і побажань споживача, котрий є учасником процесу, здійснюваного виробником, та арбітром в оцінюванні його якості. Це вимагає безперервного системного дослідження бажань споживачів, оскільки їхні вимоги та очікування постійно змінюються;

- залучення вищого керівництва до безпосередньої участі у втіленні усіх принципів TQM та подання відповідного прикладу. Керівництво має чітко визначати цілі, політику і стратегію та сформулювати високі очікування. До них належать: інновації, ризики в випробуванні нових ідей та методів поліпшення

продукту, гордість за роботу, залучення персоналу до постійного вдосконалення продуктів, процесів, підбору кадрів;

- акцент на процес (увага процесам) виходить із визначення процесу за TQM як будь-якої організованої діяльності з трансформувannya факторів входу на процес у попередньо спланований для відповідного споживача вихід (продукт, послугу). Кожен процес повинен мати свого керівника, який відповідає за поліпшення роботи та може самостійно прийняти рішення. Процес розглядається як джерело якості, тому якість процесу фактично є якістю результату процесу, а звідси необхідно впливати на процес, а не на його результати, щоб не виправляти допущені помилки (дефекти), а упереджувати їх. Це забезпечується системою контролю процесу від операції до операції, спрямованою на упередження невідповідності, а не на контроль кінцевого результату процесу;

- постійне (безперервне) поліпшення якості всіх процесів, яке необхідне для поліпшення якості вихідного продукту, незважаючи на жодні успіхи в досягненні якості та конкурентоспроможності продукту, оскільки потреби й очікування покупців постійно змінюються, а конкуренція безперервно піднімає стандарти. Крім цього, процеси надання нових послуг останнім часом прискорюються внаслідок використання в нових продуктах сучасних передових технологій, пропагування більш високої якості й цінності, ніж у наявних продуктах, і на їх тлі деякі послуги, навіть сучасні, старіють. Отже, постійне поліпшення якості є нагальною вимогою;

- залучення до роботи з поліпшення якості усіх учасників процесу, як внутрішніх, так і зовнішніх споживачів, передбачає їхню безпосередню участь у безперервному поліпшенні якості цього процесу. Для ефективної участі кожного співробітника сервісного підприємства в стратегії якості необхідно навчити персонал основам TQM та концепціям постійного вдосконалення роботи, наділити усіх працівників відповідальністю та правами в межах їхньої компетенції, виявляти зацікавленість у результатах їхньої роботи та стимулювати поліпшення роботи;

- базування рішень на фактах, а не на інтуїції або власному досвіді спеціалістів, яких не завжди достатньо для того, аби зуміти задовольнити покупця. Рішення будуть ефективними, якщо вони базуватимуться на фактах, а результати мають бути вимірюваними [35, с.52].

Таким чином, розглянуті принципи якості та постійного поліпшення якості є вихідними для вирішення конкретних стратегічних завдань, орієнтуючись на які кожне сервісне підприємство розробляє програму якості відповідно до своїх потреб.

1.2. Процес управління якістю послуг на підприємстві

Управління якістю послуг належить до складових механізму управління, це спосіб організації діяльності сервісного підприємства. Таке управління охоплює коригування відносин між учасниками процесу надання послуг, підприємством і споживачами послуг, формами та методами впливу на процес виробництва й реалізації послуг, організаційною структурою управління, умовами стимулювання персоналу.

Зміст управління якістю послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій, спрямованих на створення, надання та планування послуг високого рівня якості. Систему управління якістю послуг розглядають як своєрідний механізм управлінських відносин, сформований із таких елементів [41, с.54]:

- законів управління якістю, тобто зі суттєвих, періодично повторюваних взаємозв'язків між елементами системи управління якістю, які забезпечують її діяльність та цілісність;

- об'єкта управління якістю (структурних підрозділів у підприємствах, керівників середнього й низового рівнів управління та підпорядкованого їм персоналу);

- предмета управління якістю - послуги або з комплексу послуг, що надають у підприємствах;

- чинників управління якістю (на що спрямована діяльність у сфері якості з метою досягнення визначених цілей);

- функцій і методів управління якістю - конкретних форм, засобів цілеспрямованого впливу органів управління якістю на інтереси й умови життєдіяльності працівників;

- інформації - сукупності даних для прийняття управлінських рішень стосовно якості послуг;

- методики - встановленого способу діяльності й інструментарію впливу суб'єкта управління якістю на об'єкт (планів, технологій, рішень, норм і нормативів, форм матеріального та морального стимулювання);

- організаційної структури - обов'язків, повноважень і взаємовідносин, поданих у вигляді схеми, за якою готельне підприємство виконує функції, тобто з внутрішньої будови системи якості, яка відображає розподіл праці в організації й специфіку виконання конкретних функцій і методів діяльності у сфері якості;

- технічних засобів збору, обробки та збереження інформації, технології виконання робіт, які підвищують продуктивність і ефективність управлінської праці у сфері якості;

- кадрів управління якістю - керівників, спеціалістів, допоміжного персоналу.

Мета управління якістю послуг - удосконалення форм і методів процесу управління, спрямованого на поліпшення якості й забезпечення стійкого конкурентного статусу підприємства. Для її досягнення адміністрація підприємств повинна забезпечити організацію всіх органів управління та підрозділів, скоординовану на створення системи управління якістю, яка повинна передбачати вивчення ринку послуг, маркетингові дослідження. Поліпшення якості готельних послуг має здійснюватись відповідно до потреб споживачів.

Умови раціонального управління якістю на основі впровадження системи якості такі [31, с.37]:

- відповідальність керівництва за формування політики у сфері якості послуг та забезпечення задоволення потреб споживачів;
- необхідні ресурси (кваліфіковані трудові та матеріально-технічні ресурси), котрі керівництво повинно забезпечити у впровадження системи якості;
- дієздатність системи якості, для реалізації якої підприємство має розробити, документально оформити та впровадити нагальні заходи;
- ефективна взаємодія між споживачами послуг і працівниками, зорієнтована на визначення процесу управління якістю та структури системи якості.

Процес управління якістю послуг підприємства охоплює стратегію реалізації якості, що визначає основні напрями та цілі у сфері якості, офіційно затверджені керівництвом з урахуванням вимог споживачів, завдань у сфері якості, методів їхнього виконання, ролі персоналу в реалізації стратегії, іміджу підприємства та ін. Стратегія може бути здійснена внаслідок послідовної реалізації короткострокової або довгострокової цілі й передбачати поліпшення економічних показників діяльності підприємства, досягнення вищого рівня якості послуг стосовно рівня провідних підприємств, орієнтування на задоволення потреб певних категорій споживачів або сегментів ринку, розвиток і вдосконалення якості додаткових послуг [39, с.165].

В основу формування такої стратегії підприємства покладена законодавча та нормативно-технічна база у сфері стандартизації та сертифікації. Засобом реалізації стратегії є система якості, згідно з якою здійснюється планування, оперативне управління та поліпшення якості. Планування - це діяльність керівників підприємства, спрямована на визначення цілей та вимог до якості послуг і застосування елементів системи якості, що охоплює планування якості послуг, управлінської та виконавчої діяльності, підготовку програм якості. Оперативне управління якістю - сукупність методів і видів діяльності, які застосовують для виконання встановлених вимог з метою поточного управління процесами у сфері якості й усунення короткострокових причин

неефективного управління якістю обслуговування. Забезпечення якості - це планові та систематичні види діяльності, необхідні для виконання вимог до якості послуг. Поліпшення якості послуг підприємства - діяльність, спрямована на підвищення ефективності процесів з метою отримання прибутку підприємством та користі (вигоди) для споживачів послуг [47, с.43].

Сучасні системи управління якістю охоплюють усі етапи життєвого циклу послуги, починаючи з маркетингових досліджень і завершуючи післяопераційним контролем та оцінкою ступеня задоволення споживачів після надання послуги. Актуальність парадигми, згідно з якою якість повинна бути основною складовою всіх етапів життєвого циклу послуги, спричинила зміни в практичній діяльності підприємств стосовно забезпечення якості.

Процесуальний підхід до впровадження системи менеджменту якості в стандартах ІСО 9000 є визначальним чинником. У механізмі управління якістю послуг на основі цього підходу виокремлюють дві групи процесів у системі якості - основні й допоміжні. Першу охоплюють процеси створення та реалізації послуг (бізнес-процеси). Другу становлять процеси менеджменту та забезпечення.

Усі проблеми управління якістю на практиці зводяться до визначення функцій, котрі повинен виконувати суб'єкт управління. Для раціональної організації управління якістю підприємства вирішальне значення має виявлення обсягу, структури та характеру функцій. Їх вивчення дає змогу окреслити обсяг функцій, які виконують суб'єкти управління в підприємстві, а також структуру управління, розподілити функції між органами управління, ефективно організувати сам процес управління. Отже, функції управління сприяють формуванню системи управління якістю послуг як структури та її організації як процесу.

Сутність функцій аналізують з таких позицій [66, с.25]:

- функція управління якістю послуг - вид управлінської діяльності;
- функція управління якістю послуг - результат спеціалізації управлінської діяльності;

- функція управління становить основу здійснення управління.

Управління якістю послуг на підприємстві включає ряд ключових функцій, спрямованих на забезпечення високої якості наданих послуг. Основні з них включають [80, с.365]:

1. Стратегічне планування: визначення мети і цілей щодо якості послуг, розробка стратегій для досягнення цих цілей та визначення ключових показників ефективності (KPIs).

2. Стандартизація процесів: розроблення стандартів та процедур, які допомагають забезпечити однакову якість послуг у всіх аспектах діяльності підприємства.

3. Контроль якості: встановлення системи контролю, спостереження та оцінки якості послуг, щоб вчасно виявляти та виправляти будь-які відхилення від стандартів.

4. Навчання та розвиток персоналу: забезпечення того, що співробітники мають необхідні знання та навички для надання високоякісних послуг шляхом тренінгів, розвитку та постійного професійного зростання.

5. Залучення клієнтів: збір фідбеку від клієнтів, вивчення їх потреб та очікувань для адаптації сервісів до вимог споживачів.

6. Постійне вдосконалення: проведення аналізу результатів, виявлення можливостей для поліпшення та впровадження нових методів або технологій для підвищення якості наданих послуг.

Ці функції спільно спрямовані на створення та збереження високої якості послуг, задоволення потреб клієнтів та підвищення конкурентоспроможності підприємства на ринку.

Управління якістю послуг - це вид управлінської діяльності, що виник унаслідок поглиблення розподілу праці й спеціалізації функцій управління підприємством. Функція управління якістю послуг повинна діяти на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Під час реалізації функція управління проходить декілька етапів (прийняття рішення здійснення управлінського впливу, збір, обробка та передача інформації) та складається з елементів

виробничо-експлуатаційного, технічного, економічного й правового характеру.

Специфічні функції управління якістю послуг характеризують окремі сторони управлінської діяльності, відображаючи вплив управлінської системи на окрему частину об'єкта управління. Вони змінюються під впливом інновацій на ринку (вдосконалення управління якістю з використанням автоматизованого опрацювання інформації), поглиблення спеціалізації, управління сертифікацією, сертифікації системи якості, прогнозування потреб та рівня якості послуг, наукового аналізу операцій у сфері якості, планування вдосконалення якості послуг, організації системи маркетингових досліджень, техніко-економічного дослідження поліпшення якості [79, с.216].

Процес управління якістю послуг на підприємстві включає кілька етапів, спрямованих на забезпечення високої якості наданих послуг. Основні етапи представлено на рис. 1.3.

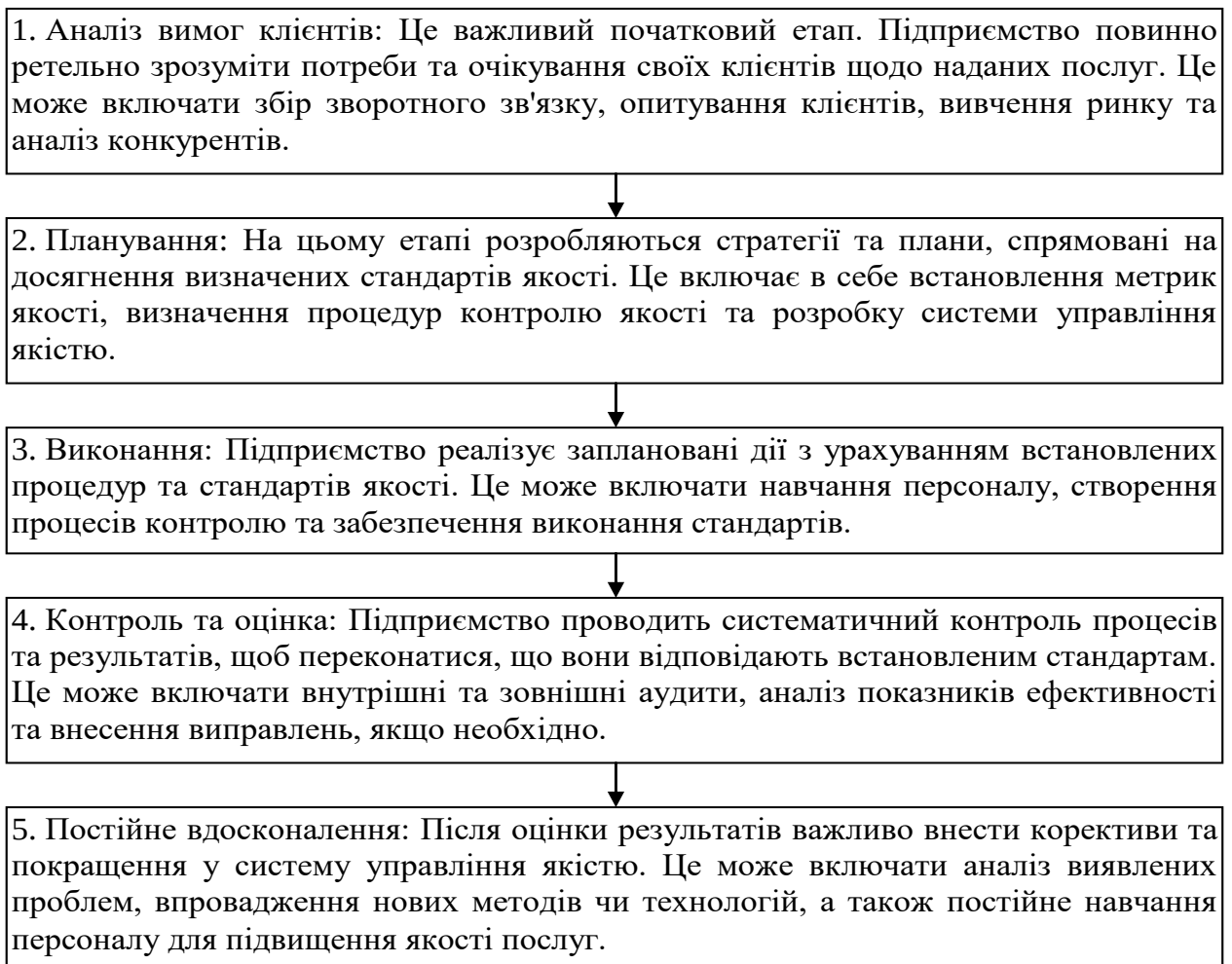


Рис. 1.3. Етапи процесу управління якістю послуг на підприємстві [69]

Ці етапи становлять цикл управління якістю, який підприємство повинне постійно вдосконалювати, щоб забезпечити високу якість наданих послуг та задоволення потреб клієнтів.

Управління якістю послуг на підприємстві має свої особливості, оскільки відрізняється від управління якістю товарів. Основні особливості управління якістю послуг включають [17; 73]:

1. Неосяжність та недетермінованість: послуги часто є неосяжними, важлива частина їх надання - це сам процес, тому що вони не можуть бути збережені для подальшого використання. Це створює складнощі в їх стандартизації та контролі, оскільки результат може бути менш передбачуваним порівняно з товарами.

2. Роль персоналу: люди, які надають послуги, мають ключове значення. Їхні навички, професійна етика, взаємодія з клієнтами безпосередньо впливають на якість послуги. Тому управління якістю послуг включає навчання, мотивацію та розвиток персоналу.

3. Споживач як співтворець послуги: відмінність послуг полягає у тому, що клієнти часто беруть участь у процесі надання послуги (наприклад, консультації, освіти). Їхні очікування та сприйняття впливають на оцінку якості послуги.

4. Інтангібельність: послуги часто є менш матеріальними, ніж товари, інколи складно виміряти чи оцінити їх якість. Це створює виклики у визначенні та вимірюванні якості послуг.

5. Залучення клієнтів у процес управління: важливість взаємодії з клієнтами, отримання їхнього фідбеку та реакція на їхні потреби стає ключовим елементом управління якістю послуг.

6. Гнучкість та індивідуалізація: часто послуги вимагають гнучкості та індивідуалізації, оскільки клієнти можуть мати різні потреби, і важливо адаптуватися до них для задоволення.

Управління якістю послуг враховує ці особливості для розробки стратегій, процедур та підходів, спрямованих на покращення якості послуг та задоволення

потреб споживачів.

Управління якістю послуг на підприємстві є критичним елементом для досягнення успіху та конкурентоспроможності. Ось декілька ключових причин, чому це необхідно [73, с.90]:

- задоволення клієнтів, оскільки якість послуг безпосередньо впливає на задоволення та лояльність клієнтів. Хороша якість послуг стимулює повернення клієнтів та створює позитивну репутацію, що є важливим для збереження і залучення нових клієнтів;

- конкурентна перевага, оскільки успішне управління якістю послуг може стати ключовою конкурентною перевагою підприємства. Це може допомогти відрізнити ваше підприємство від інших на ринку і забезпечити перевагу в очах споживачів;

- підвищення лояльності співробітників - якість послуг також впливає на мотивацію та задоволення співробітників. Якщо працівники бачать, що їхня робота приносить високу якість та задоволення клієнтам, це може позитивно вплинути на їхню робочу мотивацію;

- мінімізація витрат, так як ефективне управління якістю допомагає уникнути витрат на повторні роботи або виправлення помилок. Це дозволяє оптимізувати процеси, покращувати продуктивність та знижувати загальні витрати;

- вплив на репутацію та бренд - якість послуг прямо впливає на репутацію підприємства та його бренд. Позитивний досвід клієнтів сприяє підвищенню довіри та підтримки бренду.

Таким чином, управління якістю послуг не лише поліпшує саму якість наданих послуг, але й має великий вплив на фінансові показники, стабільність та розвиток підприємства. Це включає у себе розробку та впровадження стандартів, процедур та керівництво, спрямоване на постійне поліпшення та забезпечення відповідності вимогам клієнтів. Управління якістю послуг орієнтоване на задоволення потреб і очікувань клієнтів, враховуючи специфіку самої послуги.

1.3. Методичні аспекти оцінювання якості послуг підприємства

Визначальним фактором конкурентоспроможності підприємства, яке працює в сфері обслуговування, є забезпечення високого рівня якості послуг. Специфіка послуг, а саме їх невідчутність, невіддільність від джерела, непостійність якості та незбереженість, вимагає розробки нестандартних підходів до оцінки їх якості. Крім того, оцінка якості послуг буде залежати також від специфіки галузі, в якій вони надаються [73, с.91].

Якість послуг – це набір її характеристик, які визначають певний ступінь задоволення потреб споживачів. Відповідно для кожного рівня потреб розробляється послуга відповідної якості, що дозволяє їх стандартизувати.

Оцінка якості послуг підприємства передбачає виконання ряду завдань, спрямованих на оцінку та вдосконалення якості наданих послуг. Ось декілька основних завдань [53, с.62]:

1. Визначення очікувань клієнтів - розуміння та аналіз очікувань клієнтів щодо надання послуг є однією з основних задач. Це включає в себе вивчення їхніх потреб, вимог та сподівань.

2. Визначення критеріїв якості - розробка конкретних критеріїв, за якими можна оцінити якість послуг. Це може бути стандартизовані метрики, які дозволяють виміряти ефективність та якість обслуговування.

3. Збір даних - збір інформації щодо різних аспектів надання послуг. Це може бути здійснено через анкетування клієнтів, опитування, відстеження процесів обслуговування, аналіз внутрішніх процесів тощо.

4. Аналіз даних - оцінка зібраних даних для визначення поточного рівня якості послуг, виявлення слабких місць та можливостей для поліпшення.

5. Впровадження поліпшень - розробка та впровадження стратегій для покращення якості послуг на підставі результатів аналізу. Це може включати в себе навчання персоналу, зміни в процесах обслуговування, впровадження нових технологій тощо.

6. Моніторинг і перевірка - постійне спостереження за якістю наданих

послуг для впевненості у тому, що внесені зміни ефективні та відповідають потребам клієнтів.

Ці завдання допомагають підприємствам систематично оцінювати та вдосконалювати якість наданих послуг, щоб забезпечити задоволення клієнтів та зміцнення позицій на ринку.

Процес оцінки якості послуг підприємства включає кілька ключових етапів, що дозволяють систематично оцінювати, аналізувати та покращувати якість наданих послуг. Ось загальний зміст цього процесу [57, с.226]:

- визначення критеріїв. Початок процесу оцінки полягає в розробці або визначенні критеріїв та стандартів, за якими буде вимірюватися якість послуг. Це може бути пов'язано з очікуваннями клієнтів, внутрішніми стандартами підприємства або відомими галузевими нормами;

- збір даних. Підприємство здійснює збір даних, пов'язаних з якістю послуг. Це може включати в себе опитування клієнтів, аудити процесів обслуговування, внутрішні аналітичні дані, ретельний аналіз фідбеку тощо;

- аналіз. Оцінка та аналіз отриманих даних для визначення поточного рівня якості послуг. Це включає виявлення сильних та слабких сторін, ідентифікацію можливостей для поліпшення та визначення пріоритетів;

- виявлення проблем. Якщо під час аналізу були виявлені проблеми чи відхилення від стандартів, це етап, коли вони детально визначаються та документуються для подальшого вирішення;

- планування поліпшень. Розробка конкретних стратегій, програм та заходів для поліпшення якості послуг на основі виявлених проблем та можливостей;

- впровадження змін. Реалізація запланованих заходів для поліпшення якості послуг. Це може включати в себе навчання персоналу, зміни в процесах обслуговування, впровадження нових технологій тощо.

- моніторинг та контроль. Систематичний моніторинг ефективності впроваджених змін для перевірки їхньої ефективності та відповідності поставленим цілям. Цей етап передбачає постійне спостереження та

вдосконалення процесу оцінки якості.

Цей процес є циклічним і постійно повторюється для забезпечення постійного покращення якості послуг підприємства, відповідності потребам клієнтів та змінам у внутрішньому середовищі.

Аналіз літературних джерел показав, що, у найбільш загальному випадку, існує два основні підходи до оцінки якості послуг – виробничий та споживчий. Виробничий підхід передбачає оцінку якості на основі порівняння фактичних показників надання послуг (час очікування, час обслуговування, тощо) з проектними, плановими. Споживчий підхід акцентує увагу на користі для споживача від споживання послуги. На нашу думку, при оцінці якості послуг доцільно поєднувати ці два підходи. Оцінку якості послуг у літературних джерелах також розглядають як процес на різних етапах життєвого циклу послуги [7, с.105].

Розглянемо основні методичні підходи до оцінки якості послуг, які пропонуються у сучасних вітчизняних наукових дослідженнях. Дослідник Чабан О.П. пропонує векторний метод оцінки якості послуг. На думку дослідника, практичний досвід та теоретичне обґрунтування свідчать: якщо відношення значення сумарного вектору оцінювального об'єкту до еталонного становить 80 %, то послуга надається відмінно, при значеннях 85-90 % – дуже добре, від 80 до 85 % – добре, 75-80 % – гранична межа, а нижче за 75 % – такі послуги є приводом для негайного покращення [83, с.127].

Іванків О.Я. пропонує альтернативний підхід до оцінювання якості послуги – метод розкладання послуги на складові процеси, для кожного з яких визначаються показники якості, що характеризують процеси та етапи надання послуги. У цьому випадку оцінка якості послуги дорівнює сумі оцінок складових процесів. Встановлення рівня ефективності процесів створення послуги, тобто їх якості, а також ідентифікація можливих невідповідностей та виявлення причин їх виникнення, здійснюється шляхом проведення вимірювань і оцінки показників якості послуги [4].

Також дослідники адаптують метод SERVQUAL для різних видів послуг.

Цей метод дає загальне уявлення про якість послуг і має в основі припущення про те, що якість послуги – це результат споживчого порівняння своїх очікувань і сприйняття за 16 аспектами, згрупованими навколо п'яти головних критеріїв якості послуги (quality dimensions). За цими п'ятьма критеріями оцінюються відмінності, які називаються «розбіжностями» (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Характеристика параметрів якості послуг
на підставі моделі SERVQUAL [70]

Параметр	Характеристика
Надійність	Здатність надати послуги якісно й у визначений термін.
Матеріальність	Позитивне сприйняття приміщень та зовнішнього вигляду персоналу підприємства, де надаються послуги. Використання якісного та сучасного устаткування. Наявність зручних засобів розрахунку за послуги та інші фізичні свідчення щодо надання послуги.
Чуйність або відповідна реакція	Бажання персоналу своєчасно допомогти клієнтові в наданні послуги.
Гарантія	Сприймана споживачем компетентність і ввічливість персоналу в процесі надання послуг. Сформована у клієнта довіра до підприємства та персоналу. Безпека та гарантія надання послуг.
Співчуття	Доступність (фізичні і психологічні взаємовідносини із персоналом мають бути легкими та невимушеними). Упевненість споживача в ідентифікації рішення його проблеми.
Комунікативність	Інформування клієнта щодо надання послуг на зрозумілій йому мові. Прагнення до кращого розуміння специфічних потреб споживача й адаптація професійних якостей персоналу до їх задоволення.

Метод SERVQUAL був розроблений на базі концепції якості сервісу, створеної в свою чергу у 1985 році Паразурманом Беррі. Основою цього методу є алгоритм «Очікування-Сприйняття» (Expectation – Perception, P-E). Сприйняття в методиці розглядається як вимірне ставлення споживача до послуги, яку він отримав.

Дослідники Артеменко В.С. та Ольшанський О.В. у своїх дослідженнях зосереджують увагу на маркетингових підходах до оцінки якості послуг. Зокрема, до них належать такі методи як метод діаграмного проектування, метод точок дотику, метод споживчого сценарію, метод реінжинірингу, метод «Mystery Shopping» (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Характеристика маркетингових підходів до оцінки якості послуг [54]

Метод	Характеристика
Метод діаграмного проектування	Становить схематичне подання всіх етапів процесу надання послуг з урахуванням поділу їх на видиму й невидиму зону для клієнта.
Метод точок дотику	Процес взаємодії персоналу підприємства зі споживачами в момент надання послуги називають «точкою дотику». Саме цей момент вважається контрольованим, і тому існує можливість моделювання процесу надання послуги й, відповідно, його контролю.
Метод споживчого сценарію	Заснований на тому, що, крім менеджера й маркетолога, брати участь у процесі проектування можуть і споживачі послуг.
Метод реінжинірингу	За своєю сутністю схожий на метод діаграмного проектування. Однак відмінність полягає в тому, що аналізом, контролем і корегуванням процесу надання послуги займаються всі відділи підприємства.
Метод «Mystery Shopping»	Метою такого методу є оцінка якості надання послуг. Його сутність полягає в тому, що представники фірм під видом покупця відвідують торговельні заклади, а потім отримують «послуги». Перевагою цього методу є несподіваний контроль, таємність, пряме спостереження.

Дослідниця Курносова-Юркова О.О. [39] адаптувала для потреб оцінки якості послуг методику системи збалансованих показників Р. Каплана та Д. Нортон. Для цілей оцінки якості послуг запропоновано для кожної групи показників – фінанси, споживачі, бізнес-процеси та персонал – відповідні показники, що характеризують саме якість надання послуг споживачеві. Далі на основі цих показників дослідниця пропонує розраховувати інтегральний показник якості послуги.

Отже, оцінка якості послуг на підприємстві може використовувати різні методичні підходи для вимірювання та аналізу. Ось деякі з найбільш популярних методів [10, с.287]:

1. SERVQUAL. Цей метод базується на визначенні різниці між очікуваннями клієнтів щодо якості послуг та їх фактичними враженнями після отримання послуги. SERVQUAL аналізує п'ять основних аспектів якості: надійність, відзивчивість, компетентність, забезпечення та співвідношення.

2. SERVPERF. Цей метод орієнтований на визначення того, наскільки клієнти задоволені отриманими послугами, без порівняння їх очікувань. SERVPERF зосереджений на п'яти ключових атрибутах якості послуг та

спостереженні за реальними враженнями клієнтів.

3. Ключові показники продуктивності (KPI). Цей підхід використовує конкретні вимірювання (наприклад, середній час обробки, відсоток виконаних вчасно заявок тощо) для визначення успішності організації у наданні якісних послуг.

4. Mystery Shopping. Цей метод включає підміну клієнта для анонімного оцінювання послуг. Особа (або група осіб) приймає роль потенційного або існуючого клієнта та оцінює якість обслуговування, спілкування та інші аспекти послуги.

5. Анкетування та опитування клієнтів. Використання анкет або опитувань для збору думок та вражень клієнтів стосовно наданих послуг. Це дозволяє отримати безпосередні відгуки та рекомендації щодо поліпшень.

6. Балансовий підхід. Використання комбінації різних методів для оцінки якості послуг з різних перспектив, таких як покращення процесів, задоволення клієнтів та результати бізнесу.

Ці методи допомагають підприємствам отримати різнобічний огляд якості послуг, збирати об'єктивні дані та здійснювати зміни для покращення відповідно до потреб клієнтів та бізнес-цілей.

Таким чином, на основі проведеного аналізу підходів до оцінки якості послуг можемо зробити висновок, що наразі наявний широкий спектр методів, які враховують специфіку сфери послуг та мають як свої переваги, так і недоліки. Вважаємо, що проблематика оцінки якості послуг потребує подальших досліджень та має бути інтегрована в систему управління якістю послуг організації [22].

Підприємство, яке забезпечує високу якість послуг, має більше шансів задовольнити потреби та очікування своїх клієнтів. Це сприяє збереженню існуючих клієнтів і залученню нових. Управління якістю послуг дозволяє підприємствам відрізнитися від конкурентів. Здатність надавати кращі послуги може стати ключовим фактором успіху на ринку. Збільшення якості послуг часто супроводжується оптимізацією процесів та зменшенням витрат на

виправлення помилок чи повторні роботи. Висока якість послуг сприяє створенню позитивної репутації та впевненості споживачів у підприємстві. Це сприяє стабільності та позиціонуванню бренду.

Оцінювання якості послуг може використовувати різні формули та підходи в залежності від специфіки бізнесу. Ось деякі з найпоширеніших показників та формул (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Система показників оцінки якості послуг на підприємстві [3]

Показник	Формула розрахунку
1. Середній час обробки	$\text{Середній час обробки} = \text{Загальний час обробки} / \text{Кількість оброблених заявок}$
2. Відсоток виконаних заявок вчасно	$\text{Відсоток виконаних вчасно} = \text{Кількість вчасно виконаних заявок} / \text{Загальна кількість заявок} \times 100\%$
3. Частка повторних звернень	$\text{Частка повторних звернень} = \text{Кількість повторних звернень} / \text{Загальна кількість звернень} \times 100\%$
4. Коефіцієнт залучення клієнтів	$\text{Коефіцієнт залучення} = \text{Кількість нових клієнтів} / \text{Загальна кількість клієнтів} \times 100\%$
5. Час очікування на обслуговування	$\text{Час очікування} = \text{Загальний час очікування}$
6. Частка відмінених / неуспішних замовлень	$\text{Частка неуспішних замовлень} = \text{Кількість неуспішних замовлень} / \text{Загальна кількість замовлень} \times 100\%$
7. Середній рейтинг клієнтів	Рейтинги клієнтів можуть оцінюватися за допомогою опитувань або анкетування, наприклад, за шкалою від 1 до 5
8. Показник повторного замовлення	$\text{Показник повторного замовлення} = \text{Кількість повторних замовлень} / \text{Загальна кількість замовлень} \times 100\%$
9. Коефіцієнт втрат клієнтів	$\text{Коефіцієнт втрат} = \text{Кількість втрачених клієнтів} / \text{Загальна кількість клієнтів на початок періоду} \times 100\%$
10. Відсоток задоволеності клієнтів	$\text{Відсоток задоволеності} = \text{Кількість задоволених клієнтів} / \text{Загальна кількість клієнтів} \times 100\%$

Ці показники та формули можуть бути використані для визначення та вдосконалення якості послуг підприємства, проте варто пам'ятати, що вони можуть відрізнятися залежно від сфери діяльності та специфіки бізнесу.

Отже, управління якістю послуг є критичним елементом стратегії бізнесу, який сприяє підвищенню конкурентоспроможності, задоволенню клієнтів та оптимізації внутрішніх процесів підприємства. Відповідна якість послуг впливає на задоволеність персоналу та їхню робочу ефективність. Отже, ці аспекти є визначальними в системі оцінювання якості послуг підприємств.

1.4. Нормативно-правове та інформаційне забезпечення відносин у сфері управління якістю послуг підприємства

Нормативно-правове регулювання надання послуг в Україні пройшло значний шлях розвитку, особливо після отримання незалежності в 1991 році. Воно постійно змінюється та адаптується до нових викликів, розвитку суспільства та міжнародних стандартів. Основні етапи розвитку нормативно-правового регулювання надання послуг в Україні можна узагальнити так [2]:

Початок 90-х років: після отримання незалежності України розпочалася робота над формуванням нової системи нормативно-правового регулювання. В цей період виникали перші закони, спрямовані на захист прав споживачів та визначення загальних принципів регулювання надання послуг.

2000-і роки: збільшення уваги до галузевого регулювання. В цей період були прийняті закони, специфічні для різних сфер, наприклад, законодавство про телекомунікації, фінансові послуги, медичні послуги тощо.

2010-і роки: зростання важливості міжнародного співробітництва та впровадження європейських стандартів. У цей період Україна активно адаптувалася до європейських стандартів якості, зокрема у сферах безпеки харчових продуктів, телекомунікацій, прав споживачів.

Сучасність: зараз нормативно-правове регулювання в Україні продовжує активно розвиватися та модернізуватися. Велика увага приділяється впровадженню нових технологій, захисту прав споживачів, адаптації до міжнародних стандартів та підвищенню якості послуг у всіх галузях економіки.

Цей процес є постійним, оскільки змінюються вимоги ринку, технології та очікування споживачів. Нормативно-правове середовище постійно модифікується для забезпечення високої якості та конкурентоспроможності послуг, які надаються на українському ринку.

Нормативно-правове регулювання управління якістю послуг підприємства включає в себе набір законів, стандартів, правил та вимог, що регулюють процеси та практики забезпечення якості послуг. Основні складові цього

регулювання можуть включати [31, с.35]:

- законодавство та нормативи. У різних країнах існують законодавчі акти та стандарти, які визначають вимоги до якості наданих послуг. Ці нормативи можуть охоплювати безпеку, якість обслуговування, права споживачів, стандартизацію та інші аспекти;

- стандарти якості. Організації можуть дотримуватися певних міжнародних стандартів якості, таких як сертифікація ISO (наприклад, ISO 9001 для системи управління якістю), щоб підтвердити відповідність своїх процесів та практик вимогам якості;

- правила та регулювання галузей. Деякі галузі мають специфічні нормативи та правила, які регулюють якість надання послуг. Наприклад, у сфері охорони здоров'я, фінансів, транспорту, харчування тощо;

- законодавство щодо захисту прав споживачів. Нормативи, які захищають права споживачів, включаючи право на якісні послуги, повернення товарів, інформаційну прозорість та інше;

Це регулювання надає рамки та вимоги, які підприємства повинні дотримуватися для забезпечення високої якості послуг, відповідності вимогам законодавства, зменшення ризиків та захисту прав споживачів. Дотримання цих нормативів допомагає зберігати репутацію підприємства та забезпечувати відповідність їхніх дій закону.

Нормативно-правове регулювання управління якістю послуг на підприємстві виступає як основний керівний документ, що встановлює стандарти та вимоги до процесів та практик забезпечення якості надання послуг. Основні завдання цього регулювання включають [41, с.56]:

- встановлення стандартів. Розробка нормативів, які визначають якісні параметри послуг, вимоги до їх надання та критерії оцінки якості;

- відповідність законодавству. Забезпечення відповідності діяльності підприємства вимогам законодавства щодо якості послуг, зокрема, в сфері захисту прав споживачів, стандартів безпеки тощо;

- створення рамок управління. Визначення правил та процедур управління

процесами забезпечення якості, включаючи контроль, аналіз та покращення;

- систематичне оновлення. Нормативно-правове регулювання управління якістю включає механізми перегляду та оновлення стандартів для відповідності сучасним вимогам та технологіям;

- захист інтересів споживачів. Гарантування прав споживачів на отримання якісних послуг, включаючи доступ до інформації про якість, право на повернення чи заміну некоректно наданих послуг тощо;

- забезпечення внутрішньої відповідальності. Створення системи внутрішнього контролю, що передбачає відповідальність керівництва та персоналу за дотримання встановлених стандартів якості.

Нормативно-правове регулювання управління якістю послуг забезпечує стабільність, надійність та відповідність діяльності підприємства вимогам, сприяючи вдосконаленню якості послуг та забезпеченню довіри споживачів.

Україна має ряд законодавчих актів, які регулюють якість надання послуг підприємствами та встановлюють вимоги до якості та стандартів надання різних видів послуг, що наведено у табл. 1.4.

Таблиця 1.4

Нормативно-правове забезпечення відносин у сфері управління
якістю послуг підприємства

Нормативно-правовий акт	Характеристика
Закон України «Про захист прав споживачів» [58]	Цей закон встановлює права та обов'язки споживачів, включаючи право на якісні послуги, інформаційну прозорість, право на відшкодування шкоди в разі неналежно наданої послуги тощо.
Закон України «Про стандартизацію» [59]	Цей закон визначає принципи стандартизації в Україні та встановлює вимоги до стандартів якості, які можуть використовуватися для регулювання якості послуг у різних галузях.
Закон України «Про захист прав споживачів фінансових послуг» [25]	Цей закон встановлює правила та вимоги до надання фінансових послуг споживачам, зокрема, щодо забезпечення їхньої якості та відповідності вимогам законодавства.
Закон України «Про телекомунікації» [28]	Цей закон містить положення, що стосуються надання телекомунікаційних послуг та встановлює вимоги до їхньої якості, безпеки та доступності для споживачів.
Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів та продуктів побутового вжитку» [30]	Цей закон регулює якість та безпеку харчових продуктів, косметики, товарів побутового вжитку та встановлює вимоги до їхньої якості.

Продовження таблиці 1.4

Закон України «Про медичні послуги» [26]	Встановлює вимоги до якості медичних послуг та права пацієнтів.
Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [23]	Регулює обіг електронних документів у різних сферах, включаючи надання електронних послуг.
Закон України «Про транспорт» [29]	Встановлює вимоги до безпеки та якості пасажирських та вантажних перевезень.
Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» [24]	Регулює систему соціального страхування, включаючи вимоги до надання соціальних послуг.
Закон України «Про освіту» [27]	Визначає вимоги до якості освітніх послуг у системі освіти.

Ці законодавчі акти встановлюють правові основи для забезпечення якості послуг в різних сферах діяльності, захисту прав споживачів та створення умов для надання якісних та безпечних послуг підприємствами в Україні.

В сучасних економічних умовах інформація набуває визначального значення та безпосередньо впливає на формування перспектив подальшого економічного зростання. Водночас, в міру розвитку світових економічних відносин реалізація інформаційної функції значно ускладнилась, оскільки відображає більш складні, глобальні та швидко змінювані бізнес-процеси. Головна роль інформації, у даному контексті, полягає у забезпеченні здатності вищого менеджменту вчасно та адекватно реагувати на світові економічні виклики задля швидкого та якісного прийняття відповідних управлінських рішень. Саме своєчасне надання достовірної, необхідної і достатньої інформації фахівцям, експертам і керівникам підвищуватиме ефективність роботи підприємства [36, с.72].

Реалізація цілей управління, шляхом використання якісного програмного забезпечення та ефективного застосування засобів зв'язку, є важливим чинником у досягненні поставлених цілей сталого розвитку як суспільства так і окремого підприємства. Інформаційна революція, що виникла шляхом стрімкого поширення інформатизації суспільства носить світовий характер та безпосередньо впливає на усі сфери життя суспільства: економіку, управління,

науку, політику та ін. Роль інформації як окремого ресурсу в управлінні якістю послуг підприємства полягає не тільки в інформаційній підтримці діяльності роботи підприємства, але і в застосуванні нових можливостей управління його функціонування.

Інформаційне забезпечення управління якістю послуг на підприємстві - це система збору, аналізу та використання даних для контролю, оцінки та покращення якості наданих послуг. Наведемо деякі ключові аспекти інформаційного забезпечення [10, с.287]:

1. Системи управління якістю (СУЯ). Вони включають в себе стандартні процедури, які допомагають збирати дані про якість, визначати проблемні області та розробляти плани покращення. Наприклад, системи ISO 9001, що встановлюють вимоги до систем управління якістю.

2. Моніторинг і звітність. Системи для постійного моніторингу рівня якості послуг, збирання даних про відгуки клієнтів, відстеження показників ефективності та складання звітів для оцінки якості.

3. Системи фідбеку та аналізу. Використання опитувань, оглядів клієнтів, внутрішніх опитувань персоналу та інших методів для отримання відгуків про якість послуг.

4. Внутрішні бази даних. Збір внутрішньої інформації про ефективність процесів, показників виконання, витрат та іншої важливої інформації для аналізу та прийняття рішень.

5. Використання технологій. Впровадження спеціалізованих програмних засобів для автоматизації збору, аналізу та звітності щодо якості послуг.

6. Оцінка ефективності. Використання ключових показників ефективності (KPIs) для вимірювання результатів, виявлення тенденцій та встановлення метрик для виявлення покращень.

7. Навчання та розвиток. Забезпечення доступу до навчальних матеріалів, інформаційних ресурсів та інструментів для персоналу, що допомагає підвищити рівень навичок та знань для поліпшення якості обслуговування.

Ці елементи інформаційного забезпечення сприяють створенню

систематизованої та об'єктивної основи для управління якістю послуг на підприємстві, дозволяючи вчасно виявляти проблеми, аналізувати їх та впроваджувати покращення.

Інформаційні технології в управлінні якістю послуг допомагають збирати, обробляти, аналізувати та використовувати дані для покращення якості своїх послуг. Ось кілька видів ІТ, що застосовуються у цій сфері [15, с.19]:

- CRM-системи (Customer Relationship Management) - це системи, які дозволяють збирати та управляти інформацією про клієнтів, їхні відносини з підприємством, історію покупок та взаємодії, дозволяючи забезпечити більш персоналізоване обслуговування.

- ERP-системи (Enterprise Resource Planning). Ці системи охоплюють управління різними аспектами бізнесу, включаючи фінанси, логістику, управління персоналом та інші, і можуть включати модулі для контролю якості та управління стандартами;

- BI-системи (Business Intelligence). Ці системи дозволяють аналізувати великі обсяги даних та отримувати цінні інсайти для управління якістю послуг, виявлення тенденцій та вдосконалення процесів;

- системи обробки та аналізу даних - інструменти для обробки даних, які дозволяють проводити статистичний аналіз, прогнозування та виявлення причинно-наслідкових зв'язків, допомагаючи виявляти проблеми та впроваджувати відповідні покращення.

- моніторингові та звітні системи - ці системи дозволяють в реальному часі моніторити різні параметри якості послуг та створювати звіти для оцінки рівня якості.

- мобільні додатки та платформи. Додатки для спілкування з клієнтами, реєстрації замовлень, отримання відгуків, що спрощує взаємодію з клієнтами та забезпечує швидкий обмін інформацією.

Використання цих технологій дозволяє підприємствам ефективно збирати, аналізувати та використовувати інформацію для забезпечення високої якості послуг, збільшення задоволення клієнтів та покращення ефективності бізнесу.

Висновки до розділу 1

За результатами проведеного дослідження теоретичних основ управління якістю надання послуг на підприємстві можна зробити наступні висновки:

1. Встановлено, що під час розроблення послуги та системи її надання вирішується головне завдання - створити якість і цінність послуги невід'ємною частиною обслуговування, а це означає, що не тільки послуга і обслуговування є невіддільними, а й категорії «якість» і «послуга» слід розглядати як взаємозв'язані. Думка про одну і ту саму послугу різних покупців буде неоднозначною, кожен із них висловить її залежно від очікуваної ним цінності та відповідності параметрів цінності його очікуванням, а також ціни даної послуги. Отже, якість послуги являє собою її здатність задовольнити потреби та очікування конкретного споживача.

2. Визначено, що управління якістю послуг підприємства - це система стратегій, процесів і методів, спрямованих на забезпечення високої якості надання послуг, що відповідає або перевершує очікування клієнтів. Основна суть управління якістю послуг полягає в постійному вдосконаленні, контролі та оптимізації процесів для забезпечення високої якості надання послуг. Основу успіху для впровадження контролю процесів виробництва та врахування очікувань споживачів на всіх етапах життєвого циклу продукту становлять стандарти, у тому числі ISO серії 9000 Міжнародної організації стандартів.

3. Обґрунтовано, що управління якістю послуг належить до складових механізму управління, це спосіб організації діяльності сервісного підприємства. Таке управління охоплює коригування відносин між учасниками процесу надання послуг, підприємством і споживачами послуг, формами та методами впливу на процес виробництва й реалізації послуг, організаційною структурою управління, умовами стимулювання персоналу. Зміст управління якістю послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій, спрямованих на створення, надання та планування послуг високого рівня якості.

4. Узагальнено, що процес управління якістю послуг підприємства охоплює стратегію реалізації якості, що визначає основні напрями та цілі у сфері якості, офіційно затверджені керівництвом з урахуванням вимог споживачів, завдань у сфері якості, методів їхнього виконання, ролі персоналу в реалізації стратегії, іміджу підприємства та ін. Стратегія може бути здійснена внаслідок послідовної реалізації короткострокової або довгострокової цілі й передбачати поліпшення економічних показників діяльності підприємства, досягнення вищого рівня якості послуг стосовно рівня провідних підприємств, орієнтування на задоволення потреб певних категорій споживачів або сегментів ринку, розвиток і вдосконалення якості додаткових послуг.

5. Встановлено, що сучасні системи управління якістю охоплюють усі етапи життєвого циклу послуги, починаючи з маркетингових досліджень і завершуючи післяопераційним контролем та оцінкою ступеня задоволення споживачів після надання послуги. Актуальність парадигми, згідно з якою якість повинна бути основною складовою всіх етапів життєвого циклу послуги, спричинила зміни в практичній діяльності підприємств стосовно забезпечення якості.

6. Обґрунтовано, що нормативно-правове регулювання управління якістю послуг підприємства включає в себе набір законів, стандартів, правил та вимог, що регулюють процеси та практики забезпечення якості послуг. Нормативно-правове регулювання управління якістю послуг на підприємстві виступає як основний керівний документ, що встановлює стандарти та вимоги до процесів та практик забезпечення якості надання послуг.

7. Доведено, що реалізація цілей управління, шляхом використання якісного програмного забезпечення та ефективного застосування засобів зв'язку, є важливим чинником у досягненні поставлених цілей сталого розвитку як суспільства так і окремого підприємства. Інформаційне забезпечення управління якістю послуг на підприємстві - це система збору, аналізу та використання даних для контролю, оцінки та покращення якості наданих послуг.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОГО СТАНУ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ ВСП «ЖИТОМИРСЬКИЙ КОЛІЙНИЙ РЕМОНТНО-МЕХАНІЧНИЙ ЗАВОД»

2.1. Аналіз тенденцій розвитку залізничної галузі України

Транспортна система України забезпечує зв'язки між галузями, підприємствами, регіонами країни, зарубіжними державами. Для сучасного транспорту властива велика різноманітність видів, кожен з яких має свої специфічні виробничі особливості.

Серед усіх видів транспорту в Україні, як і в багатьох країнах, провідне місце займає залізничний транспорт, що пояснюється його універсальністю: можливістю обслуговувати всі галузі економіки і задовольняти потреби населення в перевезеннях практично у всіх кліматичних зонах і в будь-який час. Подальший розвиток залізничної галузі стає важливим державним завданням, від вирішення якого залежить економічний і соціальний розвиток держави, її інтеграція у світове співтовариство.

Залізничний транспорт в Україні є однією з базових галузей економіки. Це залізничний транспорт загального користування, підпорядкований Державній адміністрації залізничного транспорту України, та залізничні під'їзні колії різних форм власності, які не належать до залізничного транспорту загального користування.

Важливість залізничного транспорту полягає, по-перше, у тому, що Україна знаходиться на шляху між країнами Європи та Азії, які стрімко розвиваються. Через територію України проходять транспортні коридори як Схід – Захід та Балтика – Чорне море. По-друге, він має такі переваги як низькі тарифи, відносна безпека і регулярність перевезень.

Головна функція залізничного транспорту – перевезення масових

промислових і сільськогосподарських вантажів (вугілля, сталь, зерно та ін.) на великі відстані. Відмітна особливість – регулярність руху незалежно від погоди і пори року. Для залізничного транспорту характерна масовість і порівняно низька собівартість перевезень. Переваги залізничного транспорту полягають в тому, що залізниці можна прокладати у будь-якому напрямку. Він забезпечує швидкий і регулярний рух незалежно від пори року. До недоліків його слід віднести низьку маневреність, необхідність додаткових робіт при доведенні вантажів іншими видами транспорту, а також досить високу вартість прокладання залізниць [5].

В українській економіці однією з провідних галузей є залізничний транспорт, який використовують для дальніх і масових перевезень майже всіх видів продукції і товарів (рис. 2.1).

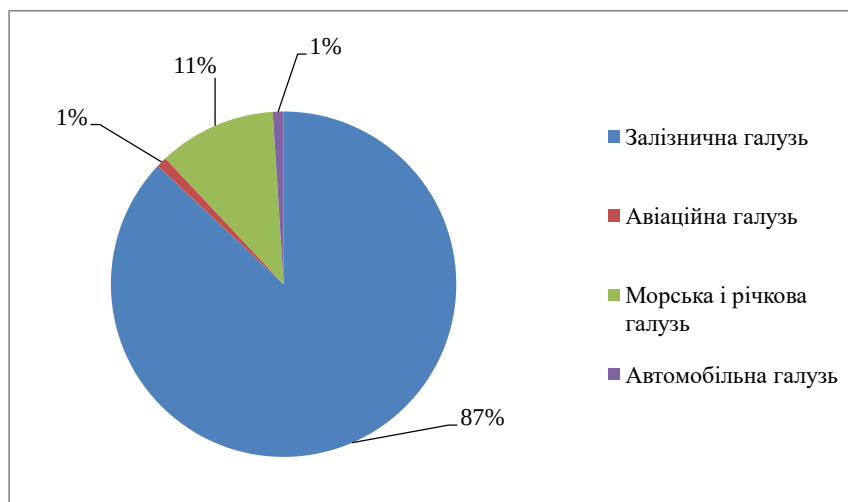


Рис. 2.1. Структура освоєння капітальних інвестицій в Україні
в 2020-2021 рр., % [31]

Найбільша кількість інвестицій серед галузей транспортної системи України в 2020-2021 рр. характерна для залізничного транспорту (88%), що підтверджує його пріоритетну позицію в транспортній системі країні серед інших видів транспорту.

Укрзалізниця (Державна адміністрація залізничного транспорту України) – орган управління залізничним транспортом загального користування, що здійснює централізоване управління процесом перевезень у внутрішньому й міждержавному сполученнях та регулює виробничо-господарську діяльність залізниць. Майновий комплекс сформований на спадщині СРСР опинився на території України в момент розпаду країни. Довжина залізничних шляхів – 21,6 тис. км. Великий парк рухомого складу – біля 4000 од. локомотивів та 120 000 од. рухомого складу [7].

До сфери Укрзалізниці входять 6 залізниць України (Донецька, Львівська, Одеська, Південна, Південно-Західна та Придніпровська залізниці), а також інші підприємства та організації єдиного виробничо-технологічного комплексу, які обслуговують залізничну інфраструктуру та забезпечують перевезення вантажів і пасажирів. Всі 6 залізниць зберегли свою назву з часів СРСР. Назви Південно-Західної та Південної залізниці не відповідають їх реальному розташуванню на карті України.

Виробничим процесом у транспорті є переміщення вантажів і людей. Тому для визначення ролі транспортного комплексу у національному господарстві необхідно скористатись характерними показниками. Одним з них є обсяг перевезень, тобто кількість перевезених вантажів (пасажирів) за певний проміжок часу (рік, місяць, добу). Перевезення вантажів та пасажирів залізничним транспортом в Україні належить до природної монополії і визначається такими тарифними нормами.

Тарифи на перевезення вантажів у межах України – визначаються Міністерством інфраструктури України за погодженням з Міністерством економічного розвитку і торгівлі України та Міністерством фінансів України. Тарифи встановлюються у гривнях і коригуються з урахуванням рівня інфляції та зміни споживчих цін.

Тарифи на перевезення пасажирів, багажу і вантажобагажу у внутрішньому сполученні визначаються Міністерством інфраструктури

України за погодженням з Міністерством економічного розвитку і торгівлі України та встановлюються у гривнях.

Тарифи на перевезення вантажів у міжнародному сполученні регулюються спеціальною Тарифною політикою, яка щорічно затверджується Міністерством інфраструктури України на основі міжурядових угод та встановлюються у швейцарських франках.

Тарифи на перевезення пасажирів та багажу у міжнародному сполученні затверджуються Міністерством інфраструктури України на підставі певних міжурядових угод. Встановлюються у швейцарських франках при поїздках у країни Співдружності Незалежних Держав, а також Латвію, Литву, Естонію, у євро – при поїздках в інші країни.

У 2014 році політична та економічна ситуація в Україні значно погіршилась. Політичні та соціальні заворушення у поєднанні з регіональними напруженнями призвели до тимчасової окупації Автономної Республіки Крим російською федерацією, повномасштабних збройних сутичок у певних частинах Донецької та Луганської областей та, у кінцевому підсумку, значного погіршення політичних та економічних стосунків України з Російською Федерацією. Ці чинники спричинили зниження основних економічних показників, збільшення дефіциту державного бюджету, зменшення валютних резервів Національного банку України та, як наслідок, подальше зниження кредитного рейтингу суверенного боргу України.

Кримська влада проголосила про виокремлення Кримської Дирекції ДП «Придніпровська залізниця» в окрему юридичну особу Державне підприємство «Кримська залізниця». Частка доходів Кримської Дирекції в доходах ПАТ «Укрзалізниця» складала 0,7% [8].

В 2014 р., в результаті збройних сутичок, органи державної влади України втратили контроль над деякою територією Донецької та Луганської областей, де здійснює діяльність Донецька залізниця, включаючи м. Донецьк, де знаходиться головний офіс Донецької Залізниці. Частка доходів Донецької Залізниці становила 6%.

Через неспровоковане вторгнення РФ в Україну 24 лютого 2022 р. показники роботи вітчизняного залізничного транспорту значно скоротилися – обсяги вантажних перевезень у 2022 р. зменшилися на 52,1 %, або на 163,7 млн т [1]. Найбільшим скорочення залізничних вантажних перевезень було в березні 2022 р. – близько 8,3 млн т. Протягом наступних місяців ситуація дещо поліпшилася – середньомісячні перевезення у квітні – грудні складала 10,5 млн т, хоча й були значно меншими за аналогічний показник 2021 р. (27,2 млн т) (рис. 2.2).

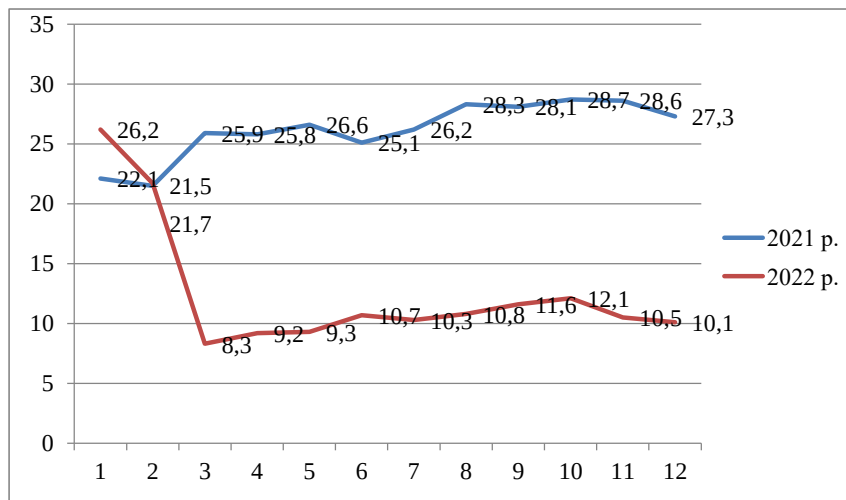


Рис. 2.2. Динаміка залізничних вантажних перевезень у 2021–2022 рр., млн т. [31]

Агресор систематично завдавав ударів по цивільній енергетичній інфраструктурі, що спричинило зриви графіків руху поїздів та знизило обсяги вантажних перевезень наприкінці року.

У структурі залізничних перевезень за вантажною номенклатурою в 2022 р. відбулися значні зміни (табл. 2.1).

Найбільшого скорочення зазнали обсяги перевезень залізних та марганцевих руд – на 59,1 % або на 45,9 млн т через втрату металургійних потужностей усередині країни, а також звуження попиту на зовнішніх ринках.

Таблиця 2.1

Структура вантажних перевезень за окремими видами вантажів
у 2021-2022 рр., млн. т [31]

Номенклатура вантажів	2021 р.	2022 р.
Руда залізна і марганцева	77,6	31,7
Кам'яне вугілля	50,2	29,5
Будівельні матеріали	65,7	22,8
Інші вантажі	65,5	28,5
Чорні метали	21,7	9,2
Зерно і продукти перемелу	33,6	28,9
Всього	314,3	150,6

З тих самих причин скоротилися перевезення кам'яного вугілля на 41,2 % (20,7 млн т) та чорних металів на 57,6 % (12,5 млн т). Крім того, на падіння обсягів перевезень кам'яного вугілля вплинула втрата низки шахт на тимчасово окупованих місцевостях та обстріли російською стороною вугільних шахт на територіях, що знаходяться під контролем України. Через заморожування великої кількості об'єктів будівництва скоротилися обсяги перевезень будівельних матеріалів на 65,3 % (42,9 млн т).

Найменшого падіння зазнали залізничні перевезення зернових та продуктів їх перемелу – на 14,1 % (4,7 млн т). Таке відносно невелике скорочення зумовлене реалізацією надзвичайних заходів з боку ООН, США, країн ЄС, Туреччини, Кабінету Міністрів України, Адміністрації морських портів України (АМПУ) та безпосередньо АТ «Укрзалізниця» з метою організації «зернових коридорів», диверсифікації маршрутів постачання зернових на експорт; а також збільшенням можливостей зберігання й перероблення врожаю поточного року.

Динаміка вантажних перевезень за видами сполучення в Україні у 2021-2022 рр. представлена на рис. 2.3.

За видами сполучення в кількісному вимірі найбільше скоротилися внутрішні залізничні перевезення – у 2022 р. вони зменшилися на 49,2 % або на 73,7 млн т порівняно з 2021 р.

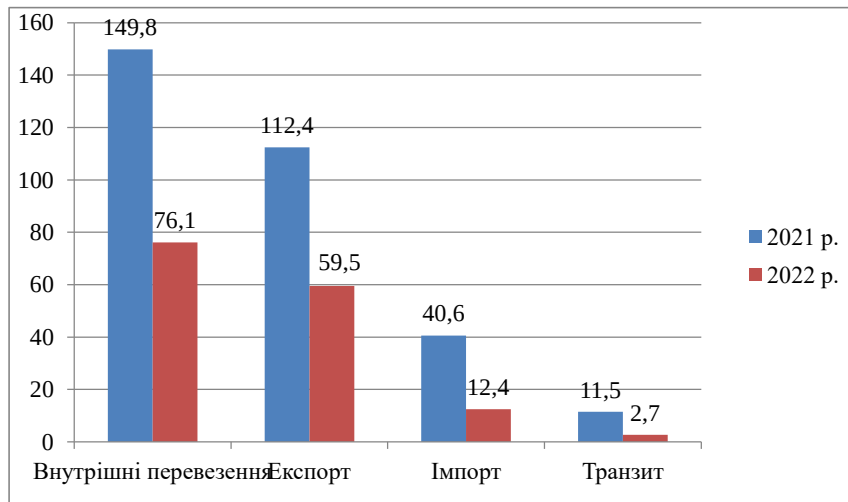


Рис. 2.3. Динаміка вантажних перевезень за видами сполучення в Україні у 2021-2022 рр., млн т. [31]

Падіння зумовлене втратою низки потужних вантажогенерувальних промислових підприємств, зменшенням урожаю та перевезень зернових, зниженням економічної активності та відповідним зменшенням ВВП України на 30,4 % внаслідок російського вторгнення[2]. Експортні перевезення скоротилися на 47,1 % (52,9 млн т), імпортні – на 69,5 % (28,2 млн т) – переважно через блокування морських портів України збройними силами загарбника, недостатню пропускну здатність залізничних переходів на заході України та неспроможність транспортної системи країн ЄС обслуговувати необхідний вантажопотік. Транзит зазнав скорочення на 76,9 % (8,8 млн т) – переважно через блокування морських портів та припинення залізничного сполучення з рф та Республікою Білорусь.

Визначено, що основними проблемами залізничного транспорту, які потребують негайного вирішення, є: недосконалість нормативно-правових актів, недостатня прозорість фінансової діяльності галузі, високий рівень зносу основних засобів, відсутність державної підтримки інноваційного розвитку галузі, відсутність додаткових джерел фінансування інвестицій у розвиток

матеріально-технічної бази залізничного транспорту. Обґрунтовано необхідність удосконалення системи управління залізничним транспортом та забезпечення державної підтримки його реформування, що дозволить підвищити конкурентоспроможність українських залізниць на ринку транспортних послуг.

2.2. Діагностика фінансово-економічного стану підприємства

ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» є структурним підрозділом філії «Центр з ремонту та експлуатації колійних машин» АТ Укрзалізниця. Основним видом діяльності заводу є виконання всіх видів ремонту спеціального рухомого складу.

Завод є підприємством критичної інфраструктури, основною функцією якого є виконання комплексу робіт з модернізації, капітально-відновлювального, капітального, середнього та поточного ремонтів спеціального рухомого складу, вузлів та агрегатів, виготовлення запасних частин, колійного інструменту тощо.

Метою діяльності ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» є задоволення потреб у безпечних та якісних залізничних перевезеннях, забезпечення ефективного функціонування та розвитку залізничного транспорту, шляхом якісного технічного обслуговування, , та задоволення потреб інших споживачів, створення умов для підвищення конкурентоспроможності галузі тощо.

Сьогодні до складу Житомирського колійного ремонтно-механічного заводу входять 9 цехів:

- цех з ремонту колійних машин важкого типу;
- цех з ремонту ліцензійних машин;
- ливарний цех;
- механічний цех;
- ковальський цех;

- цех ремонту дизельних двигунів;
- цех ремонту електричних машин постійного струму;
- цех ремонту електричних машин змінного струму;
- цех ремонту електроапаратури.

Підрозділ невпинно працює над освоєнням ремонту нових типів машин які поповнюють парк залізниць . З кожним роком освоюється новий вид продукції, запчастин для ремонту колійних машин та утримання колійного і станційного господарства. В середньому за рік біля 30-ти колійним машинам проводиться капітальний та середній ремонт. Значна увага приділяється технічному переоснащенню виробництва. За останні чотири роки завод поповнено новим верстатним обладнанням – стрічковим, згинальним та довбальним верстатами. Кузню оснащено сучасним нагрівальним приладом - індукційним нагрівачем ІНУ-100. В 2014 році ливарний цех було снащено сучасним ливарним комплексом центробіжного лиття. Проведено модернізацію системи електронного числового управління координатно-розточувального верстату. Перераховані заходи сприяли не лише освоєнню нових видів випуску продукції, але й значно поліпшити умови та продуктивність праці.

Галузі діяльність підприємства: функціонування інфраструктури залізничного транспорту.

ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» має самостійний баланс, окремий поточний рахунок, підпорядкований Регіональній філії «Південно-Західна залізниця» АТ «Укрзалізниця» та перебуває в державній власності. Дочірніх підприємств та філій немає.

Організаційна структура управління ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» представлена на рис. 2.4.

ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» має такі відділи та служби:

1) відділ експлуатації – займається організацією випуску залізничного транспорту на лінію, виданням листів та ТТН, організовує роботу залізничного транспорту;

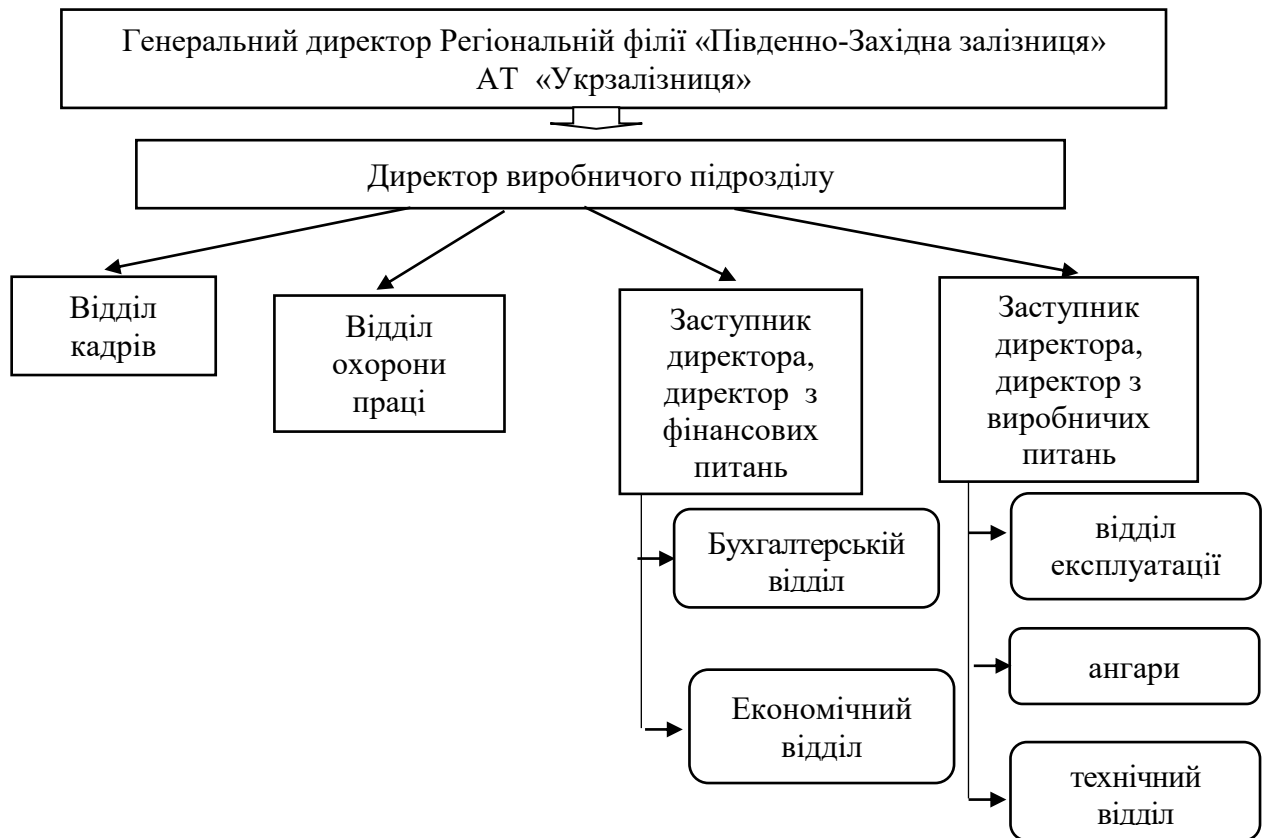


Рис. 2.4. Організаційна структура ВСП «Житомирський
колійний ремонтно-механічний завод»

3) ангари – місце де стоять транспортні засоби та проводиться їх ремонт;

4) технічний відділ – займається обліком транспортних засобів які стоять в гаражу без запасних частин, які треба запчастини, в якій кількості треба запасних частин, для яких треба запасні частини.

5) економічний відділ – здійснює аналіз та планування фінансово-господарської діяльності підприємства, оперативно-статистичний облік і контроль за виконання затверджених планів та облік і контроль виконання планів.

Основна діяльність робітників відділу експлуатації полягає в наступному:

- забезпечення виконання планів пасажирських перевезень;
- слідкує за ефективністю функціонування технічного процесу експлуатаційної служби підприємства.

Начальник відділу експлуатації:

- організовує та керує роботою відділу експлуатації;

– забезпечує та організовує розробка всіх експлуатаційних матеріалів;
 – складає експлуатаційну документацію виробничого підрозділу до затвердження.

Економічну службу у виробничому підрозділі очолює головний економіст (заступник директора з питань економіки). Він відповідає за організацію планової роботи. Підпорядковані йому відділи здійснюють контроль за виконанням планових завдань, проводять аналіз діяльності підприємства. У його компетенції є також питання фінансів, організації праці та заробітної плати.

Основними завданнями економічного відділу є формування єдиної економічної політики виробничого підрозділу на основі аналізу стану і тенденцій розвитку галузі, економічне планування й аналіз економічного стану, формування цінової політики.

Основні економічні показники, що характеризують діяльність ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» представлено у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Основні економічні показники господарської діяльності
 ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Показники	Роки			2022 р. до 2020 р.	
	2020 р.	2021 р.	2022 р.	+, –	%
Обсяги господарської діяльності (валова продукція), тис. грн.	468562,0	564922,0	816321,0	347759,0	74,2
Чистий дохід (виручка), тис. грн.	395934,0	475800,0	685968,0	290034,0	73,3
Валовий прибуток, тис. грн.	112529,0	143573,0	155802,0	43273,0	38,5
Прибуток від операційної діяльності, тис. грн.	39326,0	53965,0	48774,0	9448,0	24,0
Чистий прибуток, тис. грн.	24654,0	34027,0	30225,0	5571,0	22,6
Середньорічна вартість:					
· сукупних активів, тис. грн.	198086,0	233395,0	308384,0	110298,0	55,7
· необоротних активів, тис. грн.	122238,0	147648,0	162518,0	40280,0	33,0
· оборотних активів, тис. грн.	75848,0	85747,0	145866,0	70018,0	92,3
· власного капіталу, тис. грн.	126274,0	155664,5	187790,5	61516,5	48,7
Фондовіддача	3,8	3,8	4,7	0,9	23,8
Коефіцієнт оборотності оборотних активів	5,2	5,6	4,7	-0,5	9,9

Продовження таблиці 2.2

Рентабельність господарської діяльності за чистим прибутком, %	6,7	7,8	4,6	-2,1	-
Рентабельність активів підприємства (ROA), %	12,5	14,6	9,8	-2,7	-
Рентабельність власного капіталу (ROE), %	19,5	21,9	16,1	-3,4	-

Провівши аналіз даних табл. 2.2, можна зробити наступні висновки про фінансово-економічну діяльність ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод». Зростання прибутковості свідчить про позитивну динаміку розвитку підприємства, нарощування обсягів надання послуг. Але необхідно відмітити, що при збільшенні чистого доходу на 73,3%, валовий прибуток зріс лише на 38,5%, тобто темпи приросту витрат на виробництво реалізованих послуг є більшими за темпи приросту доходу. Це свідчить про значну ресурсомісткість послуг. ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод». У цілому здійснюючи господарську діяльність, підприємство отримувало чистий прибуток, який в 2022 році становив 30225 тис. грн., що на 22,6% більше, ніж у 2020 році.

В табл. 2.3 проведемо аналіз показників ліквідності ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод».

Таблиця 2.3

Показники оцінки ліквідності ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Показники	Нормативні значення та динаміка	Роки			2022 р. до 2020 р.
		2020 р.	2021 р.	2022 р.	+, -
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,2-0,35	0,14	0,05	0,58	0,44
Коефіцієнт швидкої ліквідності	> 0,5	0,74	0,81	1,29	0,55
Коефіцієнт покриття (загальний коефіцієнт ліквідності)	> 1	1,06	1,30	2,38	1,32
Частка оборотних засобів в активах	за планом	0,36	0,37	0,54	0,18
Робочий капітал, тис грн.	середньогалузеве, збільшення	4531,00	21794,00	115018,00	110487,00

Коефіцієнт абсолютної ліквідності є найбільш жорстким критерієм ліквідності підприємства. На ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» цей показник до 2022 року знаходився нижче нормативного значення, але на кінець досліджуваного періоду він становить 0,58, це означає, що підприємство здатне погасити негайно більше половини (58%) своїх поточних зобов'язань.

Коефіцієнт швидкої ліквідності відображає платіжні можливості підприємства за умови своєчасного проведення розрахунків з дебіторами. Цей показник значно перевищує нормативне значення та має тенденцію до зростання. Але керівництву підприємства необхідно звернути увагу на те, чи не пов'язане його зростання зі збільшенням невиправданої дебіторської заборгованості, що може негативно вплинути на підприємство у майбутньому. Крім того наявні резерви сумнівних боргів.

Коефіцієнт покриття показує, яку частину поточних зобов'язань за кредитами та розрахунками можна погасити за рахунок усіх мобілізованих оборотних активів. За 2020-2022 роки цей показник перевищував нормативне значення та має чітку тенденцію до зростання. Частка оборотних активів в майні підприємства становить менше половини, але має позитивну динаміку, зростає, що свідчить про загальну ліквідність ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод».

Різниця між оборотними активами та поточними зобов'язаннями представляє такий показник, як чистий робочий капітал. Він показує, який обсяг оборотних активів компанії фінансується за рахунок довгострокових фінансових ресурсів (власного капіталу та довгострокових зобов'язань).

Розмір робочого капіталу є показником безпечності, «фінансовою подушкою», що теоретично дає можливість підприємству погасити всю або більшу частину своїх поточних зобов'язань та продовжувати працювати. Цей показник за досліджуваний період зріс більше ніж в 25 раз, і становить в 2022 році 115 018,0 тис. грн., отже ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» має можливість розширювати подальшу діяльність.

В табл. 2.4 розглянемо основні показники оцінки фінансової стійкості ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод».

Таблиця 2.4

Показники оцінки фінансової стійкості ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Показники	Нормативні значення	Роки			2022 р. до 2020 р.
		2020 р.	2021 р.	2022 р.	+, -
Коефіцієнт автономії	>0,5	0,64	0,69	0,55	-0,09
Коефіцієнт фінансової залежності	<2,0	1,57	1,44	1,81	0,24
Коефіцієнт концентрації позикового капіталу	<0,5	0,34	0,29	0,43	0,10
Коефіцієнт фінансової стійкості (стабільності)	>1	1,88	2,42	1,27	-0,61
Коефіцієнт фінансового ризику	<0,5	0,53	0,41	0,79	0,25
Коефіцієнт стійкості фінансування	0,8-0,9	0,66	0,71	0,77	0,11
Коефіцієнт поточних зобов'язань	>0,5	1,00	1,00	0,52	-0,48
Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними засобами	>0,1	-0,01	0,18	0,17	0,18
Коефіцієнт маневреності робочого капіталу	>0,5	0,03	0,13	0,57	0,53
Коефіцієнт страхування бізнесу	>0,2	0,02	0,02	0,01	-0,01

Коефіцієнт фінансової автономії (коефіцієнт концентрації власного капіталу або незалежності) характеризує питому вагу власного капіталу в загальній сумі балансу. На аналізованому підприємстві значення цього показника знаходиться на рівні вищому за нормативний (0,5). Даний показник не має чіткої тенденції, але за досліджуваний період зменшився на 13,39% до критичного рівня 0,55. Зворотним до нього є коефіцієнт фінансової залежності. Їх добуток дорівнює одиниці. В 2022 році фінансова залежність становить 1,81, це означає, що на 1 грн. власного капіталу припадає 1,81 грн. загальної вартості майна. Зростання цього показника у динаміці означає збільшення частки позикових коштів у фінансуванні підприємства. На скільки саме збільшилась частка позикових коштів показує абсолютна зміна коефіцієнта концентрації позикового капіталу. Отже, частка позикового капіталу у загальній сумі зросла на 10% і становить у 2022 році 0,43. При цьому на 1 грн. залученого капіталу припадає 1,27 грн. власного, що переважає мінімальне значення на 0,27 грн.

Коефіцієнт фінансового ризику показує співвідношення залучених коштів і власного капіталу. За цим коефіцієнтом здійснюють найбільш загальну оцінку фінансової стійкості. Він показує, скільки одиниць залучених коштів припадає на кожен одиницю власних, так на кінець 2022 року на 1 грн. власного капіталу припадає 0,79 грн. позикового. Зростання показника в динаміці (на 47,83%) свідчить про посилення залежності підприємства від зовнішніх інвесторів і кредиторів, тобто про зниження фінансової стійкості.

За коефіцієнтом поточних зобов'язань ми бачимо, що у 2020 та 2021 рр. підприємство додатково залучало лише короткострокові позики, а в 2022 році було залучено й довгострокові (48% усіх залучених коштів). Також видно, що 17% оборотних засобів профінансовано за рахунок власного капіталу. Значення перевищує норматив – це добре. Коефіцієнт маневреності робочого капіталу показує ступінь мобільності використання власних коштів підприємством. Він показує частку власного капіталу, яка вкладена в поточну діяльність.

Найчастіше, чим вищий рівень коефіцієнта фінансової автономії і нижчий коефіцієнта фінансової залежності та коефіцієнта фінансового ризику, тим стійкіший фінансовий стан підприємства. Під час аналізу показників ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» було виявлено обернену тенденцію, що свідчить про загрозу фінансовому стану підприємства.

Як бачимо, збитковість ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» не означає його неплатоспроможність. В основі платоспроможності та ліквідності будь-якого підприємства лежить наявність передумов для здійснення розрахунків з контрагентами швидко та в повному обсязі, а це забезпечується перш за все активами підприємства. Оцінити наскільки ефективно підприємство використовує свої ресурси дозволяє аналіз ділової активності, оскільки саме ділова активність підприємства зумовлює його платоспроможність, фінансову стійкість та стабільність діяльності.

Ділова активність проявляється в динамічності розвитку ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод», швидкості обороту засобів підприємства (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Показники оцінки ділової активності ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Показники	Роки			2022 р. до 2020 р.	
	2020 р.	2021 р.	2022 р.	+, -	%
Коефіцієнт оборотності активів, об.	2,00	2,04	2,22	0,23	11,29
Тривалість обороту активів, дн.	182,61	179,04	164,09	-18,52	10,14
Коефіцієнт оборотності власного капіталу, об.	3,14	3,06	3,65	0,52	16,50
Тривалість обороту власного капіталу, дн.	116,41	119,41	99,92	-16,49	14,16
Коефіцієнт оборотності оборотних активів, об.	5,22	5,55	4,70	-0,52	9,91
Тривалість обороту оборотних активів, дн.	69,92	65,78	77,61	7,69	11,00
Коефіцієнт оборотності запасів, об.	14,83	16,09	10,86	-3,97	26,76
Тривалість обороту запасів, дн.	24,62	22,69	33,62	9,00	36,54
Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості, об.	9,29	9,76	12,36	3,07	33,04
Тривалість обороту дебіторської заборгованості, дн.	39,29	37,40	29,53	-9,76	24,84
Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості, об.	15,59	21,57	32,02	16,43	в 2,1 рази
Тривалість обороту кредиторської заборгованості, дн.	23,42	16,92	11,40	-12,02	51,32

У табл. 2.5 коефіцієнт оборотності активів, який характеризує швидкість обороту всього майна підприємства, показує, що капітал, вкладений в активи підприємства, здійснює в середньому 2 оберти за рік з тенденцією до збільшення, при цьому період обертання зменшується. Позитивним є також зростання оборотності власного капіталу на 16,5%, що свідчить про зростання ділової активності. Оборотність власного капіталу показує ефективність використання активів, які з нього формуються.

Необхідно звернути увагу на коефіцієнти оборотності оборотних активів та запасів, вони зменшуються, отже зростання оборотності активів спричинене підвищенням ефективності використання необоротних активів. Це пов'язано з оновленням основних фондів та зростанням обсягів продажу продукції.

На підприємстві ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» спостерігається позитивна тенденція до швидкого погашення дебіторської та кредиторської заборгованості, що може свідчити про покращення розрахунково-платіжної дисципліни.

Кінцеві результати діяльності характеризуються не лише абсолютними показниками прибутку та збитку, а й співвідношенням отриманого ефекту з понесеними витратами (використаними ресурсами). Для цього обчислюють відносні показники ефективності. Для ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» ці показники розраховані в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Показники оцінки ефективності господарювання ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод», %

Показники	Роки			2022 р. до 2020 р.
	2020 р.	2021 р.	2022 р.	+, -
Рентабельність продукції	39,71	43,22	29,39	-10,32
Рентабельність операційної діяльності	10,82	12,57	7,55	-3,27
Рентабельність звичайної діяльності	9,42	10,61	6,35	-3,07
Рентабельність господарської діяльності	9,42	10,61	6,35	-3,07
Рентабельність активів	12,45	14,58	9,80	-2,65
Рентабельність власного капіталу	27,47	29,80	22,13	-5,34
Рентабельність залученого капіталу	52,03	63,91	35,99	-16,04
Рентабельність необоротних активів	28,37	31,42	25,57	-2,80
Рентабельність оборотних активів	45,73	54,10	28,49	-17,24

Найбільше зменшилась рентабельність залученого капіталу (на 16,04 пункти) та оборотних активів (на 17,24 пункти). Щодо показника рентабельності активів ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод», то за досліджуваний період він зменшився на 2,65 пункти, внаслідок цього в 2022 році з 1 грн. активів було отримано на 2,65 коп. менше прибутку.

Аналіз рентабельності діяльності свідчить про те, що протягом досліджуваного періоду підприємство працювало ефективно та отримувало прибутки. З кожної гривні власного та залученого капіталу, вкладеної у виробництво, було одержано в 2022 р., відповідно, 0,22 та 0,36 грн. прибутку.

За результатами проведеної роботи можна зробити висновок, що за період з 2020 по 2022 рр. ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» здійснювало господарську діяльність, що є прибутковою. Але рентабельність діяльності підприємства має тенденцію до зниження, що вимагає покращення системи управління.

2.3. Оцінка системи управління якістю надання послуг на підприємстві

ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» пропонує такі види послуг:

- капітальний ремонт ДВЗ, ремонт паливної апаратури;
- перемотка електродвигунів та якорів 0.1 кВт - 100 кВт. змінного та постійного струму;
- токарні, фрезерні, зубонарізні роботи, росточка на координатних станках, шліфівка деталей;
- шліфівка кол. валів, внутрішня шліфівка циліндрів ДВЗ;
- виготовлення зварних рамних конструкцій;
- ковальське, та ливарне виробництва;
- послуги термопечей;
- штамповка, гибка, рубка листової сталі;
- виготовлення гумотехнічних виробів;
- ремонт и виготовлення залізничних машин та механізмів;
- відновлення деталей та вузлів агрегатів будь-якої складності.

Залізничний транспорт як одна з найважливіших галузей національної економіки задовольняє потреби населення та суспільного виробництва в залізничних перевезеннях, забезпечуючи стабільний соціально-економічний розвиток країни. Характер і особливості трансформаційних процесів на залізничному транспорті, спрямованих на розвиток конкурентного ринку залізничних перевезень, обумовлюють пошук нових механізмів забезпечення економічної безпеки підприємств залізничного транспорту. Враховуючи процеси реформування залізничного транспорту та появи великої кількості суб'єктів залізничного бізнесу, особливо гостро постає проблема захисту майнових інтересів усіх учасників залізничних перевезень у сфері їх відповідальності перед пасажирами, вантажовласниками (вантажовідправниками) та іншими особами.

Тому в умовах конкурентного середовища одним з найбільш актуальних питань є забезпечення економічної діяльності залізничних підприємств за допомогою формування механізму страхування відповідальності учасників залізничних перевезень перед третіми постраждалими особами з метою відшкодування збитків за нанесення шкоди їх життю, здоров'ю, майну або вантажу [41, с.53].

Житомирський колійний ремонтно-механічний завод є філією АТ «Українська залізниця», яка є займається перевезенням вантажів та пасажирів залізничним транспортом.

АТ «Укрзалізниця» – це природна монополія, їй не загрожує конкуренція. Це пов'язано з тим, що вхід в дану галузь має надто високу ціну, щоб інвесторів зацікавив такий проект. Інвестувати кошти в нові рейки – надто дорого. Таке дублювання є не вигідним і для суспільства в цілому.

Державний статус виробничого підрозділу передбачає регулювання характеру діяльності і матеріально-технічного постачання. Тим самим подавляється економічна свобода і втрачаються стимули до більш ефективної роботи. Окрім цього, монополія має можливість покращити свій фінансовий стан за рахунок решти економіки шляхом зрівнювання динаміки їх цін.

Виробничі потужності повністю задовільняють потреби виробничого підрозділу, ступінь використання обладнання в середньому складає 100 відсотків. Місцезнаходження основних засобів відповідає фактичній адресі заводу.

Істотними проблемами, що впливають на якість послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод», є зростання вартості енергоносіїв, а також часті зміни в податковому законодавстві.

Організація виробництва на підприємстві означає цілеспрямовану координацію всіх елементів і ресурсів для того, щоб в короткі терміни і з найменшими витратами вирішувати поставлені завдання, забезпечуючи при цьому поєднання всіх елементів виробництва – робочої сили, знарядь і предметів праці. Хороша організація виробництва створює сприятливі умови

для високопродуктивної роботи всього колективу підприємства. Вона охоплює різні напрямки діяльності підприємств, зокрема організацію технічної підготовки, нормування праці, внутрішньовиробниче планування, технічний контроль і роботу допоміжних господарств, матеріально-технічне постачання та ін. Важливу координуючу роль для дотримання єдності дій в процесі виробництва відіграють графіки технологічного процесу виробництва [2, с.57].

Обсяги продукції заводів визначаються за строго встановленими нормами пробігів, термінами ремонту і оглядів рухомого складу відповідно до розмірів перевезень вантажів і пасажирів. Заводи, лінійні підприємства і депо мають оснащений комплекс цехів і дільниць, об'єднаних єдиним технологічним процесом робіт.

Ці підприємства працюють за розробленими нормативними положеннями, мають технічні паспорти, статутні фонди та системи технологій, заснованих на комплексній механізації і автоматизації основних та допоміжних цехів і служб.

Розробка теоретичних питань і методичних положень з організації, планування та управління виробництвом неможлива без вивчення основ моделювання та узагальнення досвіду передових підприємств.

Важливою умовою рентабельної, економічної роботи є уніфікація і взаємозамінність запасних частин різних серій локомотивів. Особливо ефективні агрегатно-вузлова і потокова форми ремонту. Великий ефект приносять спеціалізація заводів і депо на певних серіях локомотивів, концентрація найбільших видів ремонту на добре оснащених заводах і депо, розміщення їх на мережі залізниць [14, с.76].

При створенні нових типів рухомого складу необхідно враховувати не тільки інтереси заводів-виготовлювачів, а й інтереси експлуатаційників, визначати в контракті найбільш сучасні методи ремонту при складанні і розбиранні, що знижують матеріальні і трудові витрати. Це дозволить розробляти найбільш раціональні технологічні цикли ремонту, системи діагностування зносу агрегатів і вузлів, встановлювати оптимальні пропорції між поточним і заводським ремонтами, єдині норми планів попереджувальних

ремонтів, а також обсяги виробництва запасних частин, в тому числі на заводах-виробниках.

Управління якістю продукції та послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» здійснюється на основі міжнародних, державних, галузевих стандартів та стандартів підприємства. При цьому міжнародні стандарти разом із концепцією TQM (total quality management) загального управління якістю відіграють особливу роль у формуванні системи якості персоналу ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод». Ефективність функціонування будь-якої системи управління персоналом зачіпає всі процеси діяльності і впливає на ефективність інших систем управління, в тому числі системи управління якістю.

Дієва система управління якістю послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» може існувати лише за умов відповідного випередження зростання якості відносно зростання витрат коштів на її підвищення, а також розглядання з цієї позиції прибутковості діяльності підприємства. На підставі виконання цих умов можна сформуванати структурно-функціональну модель системи управління якістю послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» (рис. 2.5).



Рис. 2.5. Сегментація системи управління якістю послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

У ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» необхідно використовувати разом із визначеними трьома сегментами і периферійні сегменти, такі як «мотивації-навчання», «навчання-ресурсовіддачі», «мотивації-ресурсовіддачі». Таким чином, процес підвищення якості обслуговуючого персоналу ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» можна аналізувати за цими сегментами.

Основні ознаки управління якістю послуг за посадами в складі сегментів ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» наведені в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Зміст та завдання, що вирішуються системою управління якістю послуг за сегментами ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Сегмент	Завдання, що вирішується
1. Сегмент мотивації	– підвищення кваліфікації; – задоволення праці персоналом; – підвищення якості послуг
2. Сегмент навчання	– диференціація послуг підприємства; – зниження плинності кадрів; – кар'єрне зростання
3. Сегмент ресурсовіддачі	– зростання продуктивності праці; – зниження витрат; – забезпечення інформацією про ефективність використання фонду робочого часу; – зростання якості кінцевого продукту

Різняться методи навчання для працівників різних посад обслуговуючого персоналу ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод». Сегменти ресурсовіддачі й витрат перебувають у зв'язку і впливають на сегмент навчання. Якщо ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» матиме недостатньо коштів для навчання персоналу, тоді навчання персоналу проходить при застосуванні недорогих форм навчання, наприклад інструкційного тренінгу або поточного навчання на виробництві за допомогою прикріпленого наставника.

Мотивація також пов'язана із сегментом ресурсовіддачі, підвищення якості персоналу ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

супроводжується підвищенням оплати праці й матеріальним заохоченням персоналу.

Серед методів мотивації повинні використовуватися не лише економічні, а й неекономічні – морального заохочення, надання звань «кращий за професією» та ін. Об'єктами управління якістю надання послуг є показники якості персоналу, фактори та умови, які визначають їх рівень, а також процеси формування якості персоналу [4, с.72].

Іншим важливим напрямом дослідження ефективності системи управління якістю послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» є оцінювання окупності та рентабельності витрат, пов'язаних із забезпеченням управління якістю послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод». Динаміка витрат на забезпечення якості послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» представлена в табл. 2.8.

Таблиця 2.8

Динаміка витрат на забезпечення якості послуг

ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод», тис.грн.

Показники	Роки			Абсолютне відхилення		Темп приросту, %	
	2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021	2021/2020	2022/2021
Витрати на правове забезпечення в галузі якості	1445	1743	2779	298	1036	20,64	59,45
Витрати на інформаційне забезпечення	3251	4183	6484	932	2301	28,68	55,02
Витрати на якість матеріально-технічних ресурсів	4334	12200	21306	7866	9106	181,49	74,64
Витрати на забезпечення якості в процесі надання послуг	5418	8017	15284	2599	7267	47,98	90,65
Витрати на навчання і підготовку кадрів	2528	2091	3705	-437	1614	-17,28	77,17
Витрати на облік, аналіз, оцінку витрат на якість	1084	1394	2316	311	922	28,68	66,09
Витрати на технологічну організацію процесу обслуговування	1806	2091	2779	286	688	15,81	32,88
Витрати на управління	4695	5577	8337	882	2760	18,78	49,48
Витрати на контроль якості	2889	3834	4168	945	334	32,70	8,72
Витрати на стандартизацію, сертифікацію, метрологію	1084	1394	2779	311	1385	28,68	99,31
Витрати на попередження неякісного обслуговування	2528	697	5558	-1831	4861	-72,43	697,25
Разом	31061	43223	75496	12162	32273	39,15	74,67

Результати аналізу засвідчують, що загальні витрати, пов'язані із забезпеченням якості наданих послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» у 2022 році збільшились на 32273 тис.грн., або на 74,67 % і становили 75496 тис.грн. В структурі цих витрат найбільше витрачалось кошти на формування високого рівня якості матеріально-технічних ресурсів (21306 тис.грн) та на забезпечення якості в процесі надання послуг (15284 тис.грн). Водночас, недостатньо уваги приділяється питанням обліку, аналізу, оцінки витрат на якість та правовому забезпеченню в галузі якості послуг.

Динаміка показників ефективності системи управління якістю послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» представлена в табл. 2.9.

Таблиця 2.9

Динаміка показників ефективності системи управління якістю послуг
ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод», тис.грн.

Показники	Роки			Абсолютне відхилення		Темп приросту, %	
	2020	2021	2022	2021/ 2020	2022/ 2021	2021/ 2020	2022/ 2021
Чистий дохід від надання послуг, тис. грн.	395934	475800	685968	79866	210168	20,17	44,17
Собівартість наданих послуг, тис.грн.	283405	332227	530166	48822	197939	17,23	59,58
Витрати на управління якістю, тис.грн.	31061	43223	75496	12162	32273	39,15	74,67
Чистий прибуток, тис.грн.	24654	34027	30225	9373	-3802	38,02	-11,17
Валова рентабельність витрат на управління якістю, %	7,85	9,08	11,01	1,24	1,92	15,80	21,15
Частка витрат системи управління якістю у собівартості послуг, %	10,96	13,01	14,24	2,05	1,23	18,70	9,45
Чиста рентабельність витрат на управління якістю, %	79,37	78,72	40,04	-0,65	-38,69	-0,82	-49,15

Результати проведеного дослідження свідчать про зростання ефективності системи управління якістю послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» у 2022 році в порівнянні з 2021 роком. Зокрема, відбулося збільшення рівня валової рентабельності витрат на управління якістю на 1,92

пункти. Керівництво ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» постійно збільшує витрати, пов'язані із забезпеченням високої якості послуг, про що свідчить зростання частки цих витрат у загальній собівартості наданих послуг на 1,23 %. Отже, високий рівень якості послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» сприяє зростанню конкурентоспроможності цього підприємства на ринку.

Висновки до розділу 2

За результатами проведеної аналітичної оцінки фінансово-економічного стану та управління якістю надання послуг підприємства можна зробити наступні висновки:

1. Визначено, що транспортна система України забезпечує зв'язки між галузями, підприємствами, регіонами країни, зарубіжними державами. Для сучасного транспорту властива велика різноманітність видів, кожен з яких має свої специфічні виробничі особливості. Серед усіх видів транспорту в Україні, як і в багатьох країнах, провідне місце займає залізничний транспорт, що пояснюється його універсальністю: можливістю обслуговувати всі галузі економіки і задовольняти потреби населення в перевезеннях практично у всіх кліматичних зонах і в будь-який час. Подальший розвиток залізничної галузі стає важливим державним завданням, від вирішення якого залежить економічний і соціальний розвиток держави, її інтеграція у світове співтовариство.

2. Встановлено, що ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» є структурним підрозділом філії «Центр з ремонту та експлуатації колійних машин» АТ Укрзалізниця. Основним видом діяльності заводу є виконання всіх видів ремонту спеціального рухомого складу. Завод є підприємством критичної інфраструктури, основною функцією якого є виконання комплексу робіт з модернізації, капітально-відновлювального, капітального, середнього та поточного ремонтів спеціального рухомого складу, вузлів та агрегатів, виготовлення запасних частин, колійного інструменту тощо.

3. Аналіз показав, що зростання прибутковості свідчить про позитивну динаміку розвитку підприємства, нарощування обсягів надання послуг. Але необхідно відмітити, що при збільшенні чистого доходу на 73,3%, валовий прибуток зріс лише на 38,5%, тобто темпи приросту витрат на виробництво реалізованих послуг є більшими за темпи приросту доходу. Це свідчить про значну ресурсомісткість послуг. ВСП «Житомирський колійний ремонтно-

механічний завод». У цілому здійснюючи господарську діяльність, підприємство отримувало чистий прибуток, який в 2022 році становив 30225 тис. грн., що на 22,6% більше, ніж у 2020 році.

4. Узагальнено, що управління якістю продукції та послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» здійснюється на основі міжнародних, державних, галузевих стандартів та стандартів підприємства. При цьому міжнародні стандарти разом із концепцією TQM (total quality management) загального управління якістю відіграють особливу роль у формуванні системи якості персоналу ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод». Ефективність функціонування будь-якої системи управління персоналом зачіпає всі процеси діяльності і впливає на ефективність інших систем управління, в тому числі системи управління якістю.

5. Обґрунтовано, що загальні витрати, пов'язані із забезпеченням якості наданих послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» у 2022 році збільшились на 32273 тис.грн., або на 74,67 % і становили 75496 тис.грн. В структурі цих витрат найбільше витрачалось кошти на формування високого рівня якості матеріально-технічних ресурсів (21306 тис.грн) та на забезпечення якості в процесі надання послуг (15284 тис.грн). Водночас, недостатньо уваги приділяється питанням обліку, аналізу, оцінки витрат на якість та правовому забезпеченню в галузі якості послуг.

6. Доведено, що відбулося збільшення рівня валової рентабельності витрат на управління якістю на 1,92 пункти. Керівництво ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» постійно збільшує витрати, пов'язані із забезпеченням високої якості послуг, про що свідчить зростання частки цих витрат у загальній собівартості наданих послуг на 1,23 %. Отже, високий рівень якості послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» сприяє зростанню конкурентоспроможності цього підприємства на ринку.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ ВСП «ЖИТОМИРСЬКИЙ КОЛІЙНИЙ РЕМОНТНО-МЕХАНІЧНИЙ ЗАВОД»

3.1. Організаційно-економічні заходи щодо підтримки умов забезпечення якості послуг підприємства

Згідно стандартам ISO система менеджменту є частиною загальної системи менеджменту підприємства у сфері якості. Вона включає розробка політики та визначення цілей підприємства щодо якості (стратегія розвитку підприємства), планування якості (визначення операційних процесів життєвого циклу продукції, їх структури та ресурсів для досягнення цілей у сфері якості за кожним процесом); управління якістю (забезпечення виконання вимог щодо якості продукції); забезпечення якості (формування умов необхідних для досягнення показників якості); поліпшення якості [22].

Для визначення напрямів реалізації заходів щодо підтримки умов забезпечення якості ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» необхідно розглянути структуру життєвого циклу продукції згідно петлі якості та систему управління якістю на підприємстві (рис. 3.1).

За позицією маркетинг підприємство має резерви щодо розширення своєї діяльності шляхом надання послуг аутсорсингу. Сьогодні, як згадувалось вище, за цією формою промислової кооперації виготовляється частина асортименту продукції підприємства. Науково-технологічна та матеріально технічна база підприємства є достатньою для виготовлення якісної продукції – приладів, яка складаються з таких компонентів як електронні плати та пластмасові корпуси (наприклад, це можуть бути касові апарати й навіть дитячі іграшки). Тому, завданням маркетингового підрозділу є аналіз ринків з позицій можливості розширення використання даного напрямку, особливо з врахуванням

позитивною репутації щодо якості продукції. Результати роботи за складовою маркетинг, в разі позитивного рішення потягнуть роботу всіх інших складових циклу петлі якості [10, с.287].

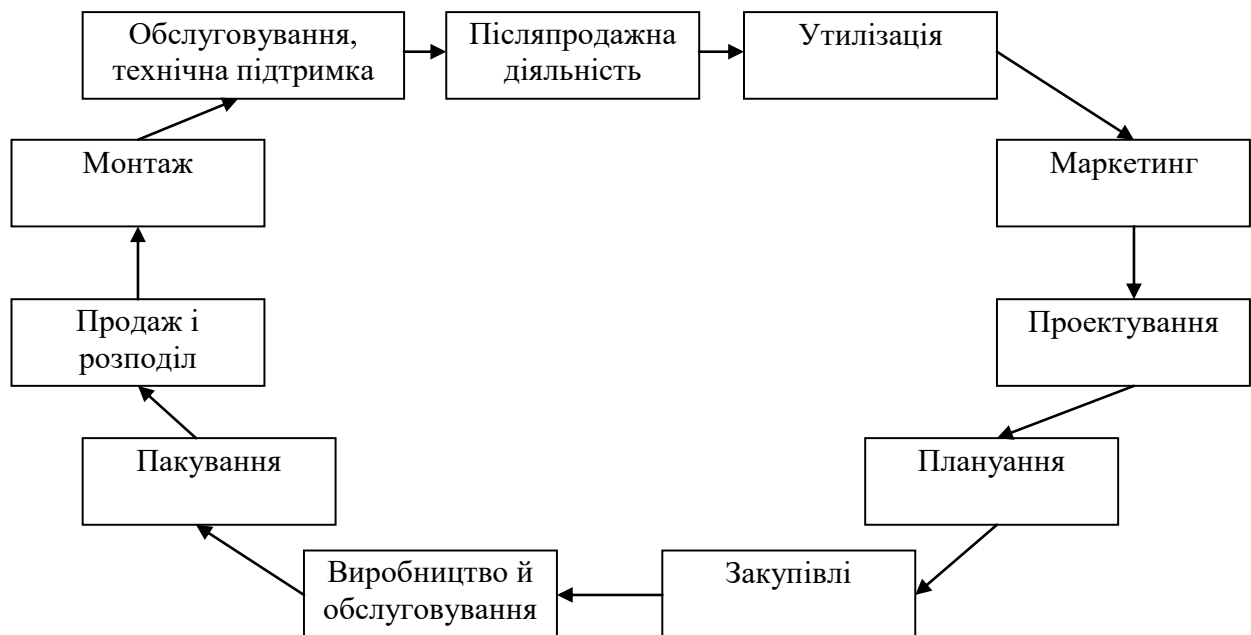


Рис. 3.1. «Петля якості» послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Кожна із позицій петлі якості формує свій окремий процес, який розроблений згідно системи управління якістю ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» як окрема документована процедура. Однак аналіз практики реалізації заходів у сфері якості на досліджуваному підприємстві показав, що процесний підхід хоча й декларований насправді не реалізується повною мірою [45, с.190].

Так процесний підхід в управлінні передбачає наступний порядок діяльності в організації ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» (рис. 3.2).

Отже, процесний підхід передбачає спрямування управлінських впливів на діяльність, а не на людину, що є більш характерним для функціонального ієрархічного підходу. Як показує організаційна структура підприємства управління на досліджуваному підприємстві відбувається здебільшого саме за функціональним принципом.

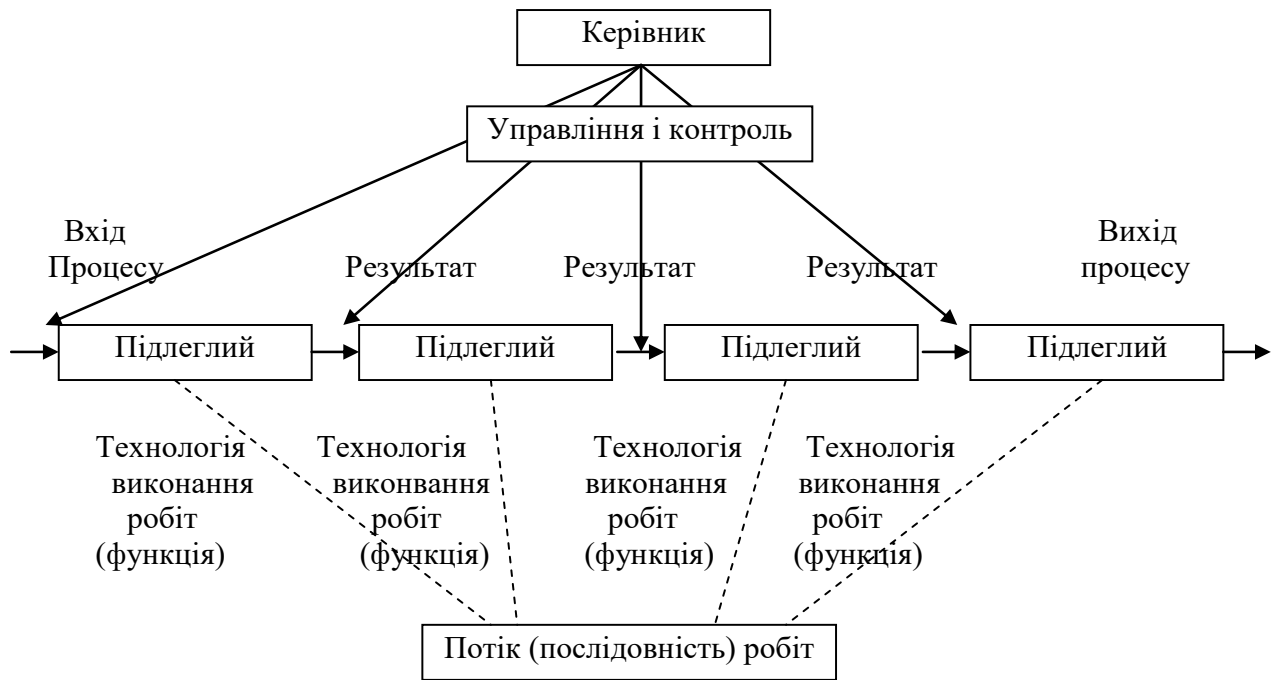


Рис. 3.2. Процесне управління в системі менеджменту якості підприємства
ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Функціональне управління в системі менеджменту якості ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» представлено на рис. 3.3.

Таким чином, хоча формально розроблена система управління якістю за процесним підходом повною мірою вона не функціонує, особливо це стосується вищого керівництва. Менеджери й надалі продовжують працювати по організаційній структурі ототожнюючи процеси підприємства з його функціональними відділами. Ще одним моментом є концепт реалізації системи управління якістю – система управління якістю за стандартом ISO 9001:2015 передбачає саме управління, а не контроль якості. На ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» в складі організаційної структури є структурний підрозділ, який відповідає за сферу якості – відділ технічного контролю, однак відсутній будь-який структурний підрозділ чи посада щодо управління якістю.

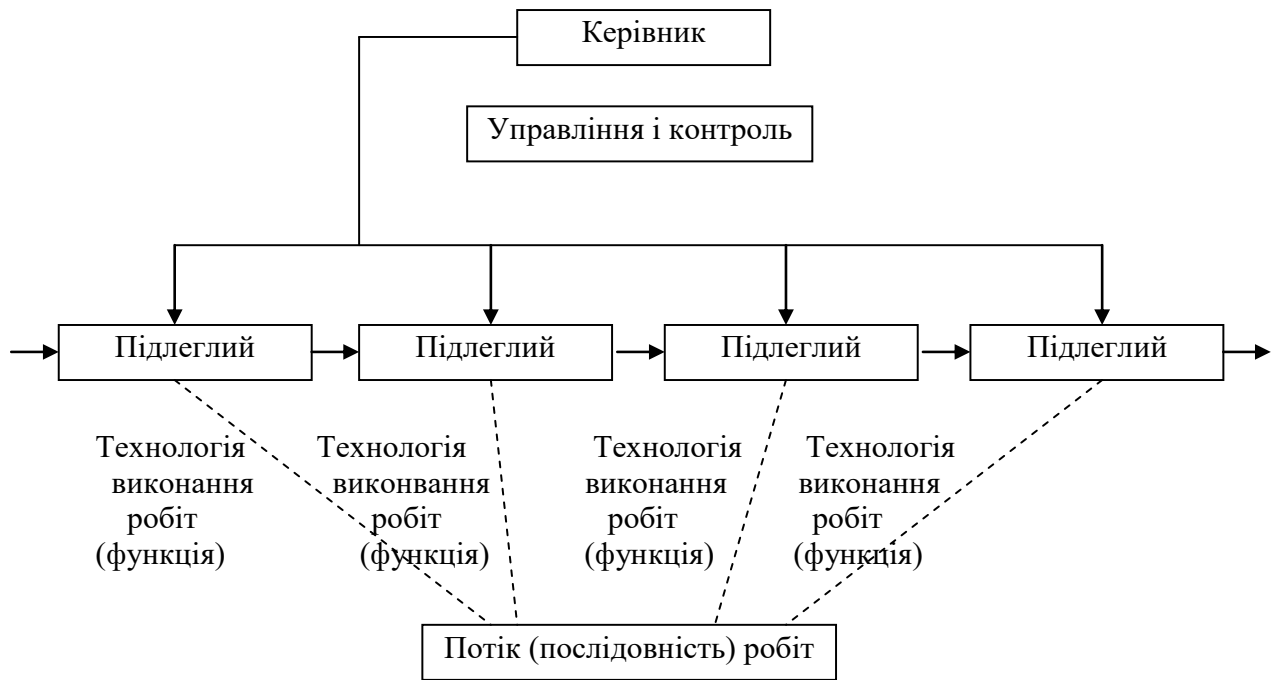


Рис. 3.3. Функціональне управління в системі менеджменту якості
ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Також, представлена підприємством первинна інформація та інформація наявна на сайті на дала змоги оцінити результативність використання підприємством аналітичного інструментарію щодо оцінки контексту організації – зовнішнього та внутрішнього середовища з використанням методу SWOT-аналізу, що визначається в керівництві з якості організації, та оцінки ризиків ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод».

Розробка першого елементу системи управління якістю – цілей та стратегії досить спрощена. Стратегія підприємства містить перелік стратегічних завдань, а стратегія та політика в сфері якості – 4 стратегічних завдання щодо підтримки та забезпечення якості [54, с.250].

На основі вище сказаного, можна визначити основні напрями запровадження заходів щодо підвищення ефективності системи управління якістю ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»:

– розробити ґрунтовну стратегію розвитку підприємства, з виділенням частини щодо якості, яка має визначати не тільки стратегічні цілі, а дотримуватись ланцюжка: стратегічні напрями-стратегічні

цілісередньострокові цілі-дії та заходи-обґрунтування необхідних ресурсів та відповідальних осіб;

- вдосконалення організаційної структури на основі аудиту функціональної відповідності та відповідальності структурних підрозділів в напрямі забезпечення ефективності процесного управління, а також створення структурного підрозділу, відповідального за якість;

- вдосконалення внутрішніх комунікацій з метою ефективної взаємодії процесів підприємства; – запровадження на основі розробленої нової стратегії системи управління по цілям, як відповідає процесному управлінню. Як показує рис. 3.2, процесне управління в системі менеджменту, в тому числі менеджменту якості, метою управлінського впливу має результат, на досягнення якого спрямовуються ресурси та розробляються заходи. Зміст методу управління по цілям передбачає узгодження результатів діяльності організації з плануванням та реалізацією заходів щодо їх досягнення – тобто повторює зміст процесного підходу;

- розширення сфери діяльності підприємства з дотриманням репутації щодо якості на основі реалізації петлі якості щодо нових ринків збуту та надання послуг;

- вдосконалення технологій управління в сфері фінансових ресурсів та закупівель з метою зростання ефективності використання та раціональності структури активів підприємства.

Система управління якістю, яка сформована на досліджуваному підприємстві, передбачає використання переважно «ручного» формату управління. Такий механізм реалізації управлінської діяльності вимагає залучення висококваліфікованих людських ресурсів, що не завжди є можливим, не забезпечує оперативності, знижує ефективність. Аналіз діяльності ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» та системи управління якістю доводить доцільність більш ширшого використання автоматизації та сучасних ІТ-технологій в сфері управління.

Впровадження автоматизованої системи управління якістю (автоматизація

документообігу є одним із її елементів) дозволить підприємству вирішити багато проблем та забезпечити економію ресурсів (часу, фінансів).

Сучасні автоматизовані системи управління є гнучкими системами програмного забезпечення, які дозволяють управляти всіма бізнес-процесами (фінанси, ланцюжки постачання, операції, продажі, звітність, виробництво, кадри), при цьому дані системи є доступними для офісних програм, інтернет-магазинів, при здійсненні комунікацій з клієнтами. Такі системи забезпечують агрегування даних, щоб дає змогу поліпшити аналітику організації та допомогти оптимізувати необхідні процеси.

Таким чином, автоматизація системи управління якістю дозволить інтегрувати різні аспекти її інформаційного забезпечення та дозволить оперативно приймати ефективні управлінські рішення:

- налаштувати функції оновлення нормативно-правової бази;
- забезпечити електронний документообіг (створення та редагування документів, рух між підрозділами, пошук за реквізитами);
- забезпечити протікання всіх процесів підприємства (вхід-процес-вихід);
- визначити та аналізувати ключові показники діяльності (KRI) на основі збалансованої системи показників.

Більш широкого використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій вимагає також забезпечення комунікацій для ефективного протікання всіх процесів діяльності підприємства. Оскільки процес включає набір дій щодо перетворення «входів» (ресурси, дані, знання) у «виходи», а діяльність підприємства складається з багатьох процесів, то ефективні комунікації для функціонування організації як цілісної системи є досить важливими. Поряд із автоматизацією управління необхідно повною мірою використовувати хмарні технології для владження внутрішньофірмових комунікацій – між окремими підрозділами, які забезпечують різні процеси. Використання хмарних систем у роботі підприємства дозволяє поєднувати безпеку, мережу, зберігання, аналітику і управління, наприклад створення е-середовища фірми.

3.2. Створення системи менеджменту якості послуг на підприємстві

Реалізація робіт з управління якістю послуг на підприємствах передбачає створення системи якості, а також прийняття всіх необхідних заходів для її ефективного функціонування. Тому запропонуємо ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» створити систему менеджменту якості, яка буде відповідати рекомендаціям стандартів ISO 9001.

Для розробки системи якості спочатку необхідно визначити, які структури треба включити в систему якості і які функції вони повинні виконувати, для того, щоб забезпечити необхідну якість послуг, а потім розробити необхідні нормативні документи для виконання цих функцій. Оцінка системи якості вже після її створення здійснюється з допомогою сертифікації, яка проводиться незалежним органом з метою підтвердження відповідності даної системи стандартів ISO 9001 [67, с.82].

Створення систем якості ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» доцільно проводити в наступній послідовності дій, що представлено на рис. 3.4.

1. Необхідно провести інформаційну нараду.

Така інформаційна нарада на даному підприємстві необхідна для того, щоб довести до керівництва та управлінського персоналу інформацію, що містить такі відомості:

- роль і значення системи якості для забезпечення успішної діяльності підприємства;
- порівняння існуючої системи в роботі по якості з рекомендаціями стандартів ISO 9001;
- роль керівництва підприємства, управлінського та виробничого персоналу в створюваній системі;
- структура системи якості;
- функції служби якості, її структура і статус;
- процес розробки, створення та сертифікації системи якості.



Рис. 3.3. Функціональне управління в системі менеджменту якості
ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»

Для того, щоб керівництво підприємства краще сприймала зазначену інформацію, необхідно запрошувати спеціалістів зі сторони, особливо іноземців.

2. Прийняти рішення про створення системи якості послуг.

3. Розробити план-графік створення системи якості. План-графік повинен передбачити виконання таких робіт:

- розробка політики в області якості;
- визначення функцій і завдань (елементів) системи якості з урахуванням рекомендацій стандартів ISO 9001 і особливостей даного підприємства;
- визначення складу структурних підрозділів, які повинні виконувати функції в системі якості;
- розробка структурної та функціональної схем системи якості;

- визначення складу документації системи якості;
- визначення стану документації системи якості;
- розробка нових і корегування старих (діючих) нормативних документів системи якості та випуск «Керівництва з якості»;
- внутрішні перевірки системи якості в процесі її впровадження і необхідність її доопрацювання.

4. Визначити функції і завдання (елементи) системи якості.

5. Визначити склад структурних підрозділів системи управління якістю.

6. Розробити структурну схему менеджменту якості.

Структурна схема системи якості повинна будуватися на основі структурної схеми підприємства. Вона дає можливість показати з чого складається система - склад і взаємозв'язок всіх структурних підрозділів системи якості і її керуюче ядро - службу якості. Додатково на схемі доцільно вказати основні функції представлених підрозділів. Склад підрозділів і виконувані ними функції в сукупності повинні охоплювати весь обсяг робіт, для забезпечення якості продукції.

7. Розробити функціональну схему менеджменту якості. На відміну від структурної схеми, що показує склад системи якості, побудова функціональної схеми дозволяє наочно представити «роботу» системи якості - процес управління якістю. Така схема повинна будуватися у вигляді петлі якості.

При розробці функціональної схеми необхідно враховувати всі етапи виробництва і всі управлінські функції, наведені в петлі якості: політику і планування якості, організацію робіт, навчання та мотивацію персоналу, контроль якості, інформацію, розробку заходів, ухвалення рішень і впровадження їх у виробництво, а також взаємодія з зовнішнім середовищем.

При цьому для кожної функції на схемі доцільно вказати структурні підрозділи, які будуть їх виконувати на всіх етапах виробництва [24].

8. Визначити склад та стан документації системи якості.

Після визначення складу і взаємозв'язку структурних підрозділів та їх функцій у системі якості наступний етап - визначення складу нормативно-

методичних документів системи якості. Визначивши, хто і що повинен робити в системі якості, необхідно врахувати, якими методами це повинно робитися і яку документацію оформлювати.

Для цього відділу управління якістю спільно зі службою стандартизації необхідно розглянути склад всієї наявної на підприємстві нормативної документації і виділити ті документи, які служать для виконання функцій (елементів) [25, с.50].

9. Розробити нормативні документи і «Настанови з якості».

10. Впровадження системи якості.

За допомогою оцінки ефективності напрямів удосконалення якості продукції можливо дізнатися правильність обраного шляху її розвитку підприємством. Для цього необхідно деталізувати причини, які мають коригуючий вплив на підвищення ефективності якості продукції, на які впливає низка факторів. Виділяють зовнішні та внутрішні фактори. До зовнішніх віднесено: соціально-економічні характеристики споживачів; потреби споживачів; їх динаміку; нормативні та законодавчі вимоги, їх зміна; умови конкуренції та діяльність конкурентів у напрямку якості продукції; якість продукції конкурентів; діяльність постачальників та оцінка якості поставок; розвиток науково-технічного прогресу. Щодо внутрішніх факторів, то вони впливають на формування якості виробів і є техніко-економічним аспектом. До таких факторів відносять сировину, проведення й контроль технологічних процесів, санітарно-гігієнічний стан виробництва, упаковку, умови зберігання та реалізації [68, с.223].

У результаті маркетингового дослідження виробнику необхідно виділити показники якості, які є важливими для споживача, та об'єднати в технічні. Необхідно звертати увагу на такі показники ефективності якості: органолептичні, фізико-хімічні, безпечності. Вони є взаємопов'язаними та визначають термін зберігання продукту.

Досвід останніх років показав актуальність проведення оцінки показників ефективності якості, що підтверджуються правильно обраними стратегічними

шляхами вдосконалення якості та, як наслідок, позитивними відгуками покупців про продукцію.

Дослідження автором як одного з важливих резервів підвищення прибутковості роботи підприємства, ефективності виробництва, продуктивності праці й конкурентоспроможності продукції, потребує уточнення всіх видів ефективності від підвищення якості продукції (послуг), а саме [78]:

- економічна (комерційна) ефективність полягає у збільшенні прибутку та зменшенні собівартості послуг, забезпеченні її конкурентоспроможності на ринку, збільшенні попиту;

- соціальна ефективність, виникає в результаті відповідності якості послуг вимогам окремих споживачів і суспільства в цілому, адже висока якість послуг є основною високоякісного життя населення. Через це соціальний ефект для підприємств, що виробляють продукцію повсякденного попиту, відіграє дуже важливу роль і відображає стан усього суспільства;

- ефективність безпеки полягає в тому, що недосить висока якість через технічні, фізичні й фізіологічні причини може зменшувати безпечність продукту в процесі споживання.

Напрями підвищення ефективності якості послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»:

- економічний – ріст прибутку підприємства; збільшення об'ємів продажу та реалізації продукції; підвищення частки ринку; підвищення конкурентоспроможності підприємства

- соціальний – підвищення задоволення потреб споживачів; підвищення активності працівників в управлінні якістю; покращення репутації на ринку; підвищення якості життя;

- безпеки – попередження негативного впливу на здоров'я людини; підвищення довіри населення до виробника продукції; покращення збалансування споживання продукції.

Необхідно зазначити, що для вітчизняних підприємств основним завданням є підвищення економічної ефективності роботи. Це можливо завдяки

впровадженню комплексу заходів для підвищення рівня якості продукції. Для оцінки економічної ефективності важливо правильно визначати методику розрахунку отриманого результату й охарактеризувати цілеспрямованість витрат на якість.

Аналіз літературних джерел показує, що оцінку економічної ефективності доцільно здійснювати за такими напрямками: розрахунок економічної ефективності розробки та впровадження систем управління якістю продукції на основі їх стандартизації; розрахунок економічних ефектів від впровадження окремих заходів для підвищення якості [83, с.127].

З урахуванням такої пропозиції, на нашу думку, розрахунок економічної ефективності необхідно обмежити першими двома напрямками оцінки. Розрахунок економічної ефективності, розробки та впровадження системи управління якістю продукції на основі їх стандартизації:

- ефективність на стадії розробки:
 - а) витрати на стадії розробки продукції;
 - б) витрати на підготовку персоналу;
- ефективність на стадії виробництва продукції;
- ефективність на стадії споживання;
- загальна ефективність від впровадження стандартів на всіх стадіях життєвого циклу.

Розрахунок економічної ефективності впровадження окремих заходів для підвищення якості послуг включають: ефективність окремих заходів; внутрішні витрати від браку; додаткові витрати на виправлення внутрішнього браку.

Вважаємо за доцільне запропонувати провести оцінку ефективності заходів із підвищення якості послуг для вдосконалення процесу управління нею та запропонувати власний напрям оцінки, а саме [50, с.88]:

- оцінка зміни економічних показників виробництва під впливом зміни якості продукції: зміна обсягів продукції за рахунок зміни якості; зміна фондоефективності за рахунок зміни якості продукції;
- зміна фондоефективності за рахунок зміни якості продукції; зміна

матеріаломісткості за рахунок зміни якості продукції; розрахунок зміни чисельності працівників за рахунок зміни якості продукції; розрахунок зміни продуктивності праці за рахунок зміни якості продукції; розрахунок зміни величини прибутку за рахунок зміни якості продукції; розрахунок зміни рентабельності виробництва за рахунок зміни якості продукції;

- оцінка ефекту від підвищення якості продукції за рахунок: розширення частки ринку, внаслідок появи нових споживачів продукції за рахунок підвищення рівня якості продукції та збільшення попиту на продукцію вже існуючими споживачами; підвищення ціни на продукцію більш високої якості; зменшення собівартості внаслідок підвищення ефективності виробництва та зменшення втрат від випуску неякісної продукції.

Економічну оцінку нової або вдосконалення продукції на етапі вибору напрямку розвитку якості пропонуємо провести за допомогою розрахунку відносного річного приросту прибутку від ефекту розвитку прибутку.

Таким чином, під час проведення економічної оцінки на даній стадії вважаємо за необхідне враховувати ефекти від розвитку якості за трьома напрямками: розширення частки ринку, внаслідок появи нових споживачів продукції за рахунок підвищення рівня якості продукції та збільшення попиту на продукцію вже існуючими споживачами; підвищення ціни на продукцію більш високої якості; зменшення собівартості внаслідок підвищення ефективності виробництва та зменшення витрат від випуску неякісної продукції.

3.3 Оцінка економічної ефективності впровадження системи управління якістю послуг на підприємстві

Для розрахунку економічної ефективності впровадження системи управління якістю послуг підприємством ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» були навчені три фахівця підприємства за програмою «Внутрішній аудит системи менеджменту якості»: організація та

проведення технічного контролю якості (складовими елементами системи управління якістю в рамках стадій виготовлення та продажу виробленої продукції) [64, с.47].

Технічний контроль є перевіркою погодження продукції або процесу, які впливають на якість продукції, з встановленими стандартами або технічними вимогами, які виступають в якості невід'ємної частини виробничого процесу:

Контроль за дотриманням документації, що розробляє норми і вимоги, що висуваються до змісту та оформлення документації для контролю, які встановлюють нормативні документи при підготовці виробництва службою норм контролю.

Якість технічної документації в рамках відділу головного технолога контролюють безпосередньо виконавці. За дотриманням якості готової продукції та напівфабрикатів виробництва відповідальність несеся відділом технічного контролю підприємства. Також несеся відповідальність за якість продукції безпосередніми виконавцями на виробництві і начальниками цехів і ділянок.

Технічним контролем повинна забезпечуватися стабільність, стійка повторюваність кожної операції в межах, передбачених технологічними режимами, нормами та умовами [33, с.50].

На функції технічного контролю впливають завдання та об'єкти виробництва. Наприклад, контролюється якість і комплектність виробів, що випускаються, враховуються та аналізуються повернення продукції та ін.

З метою удосконалити менеджмент якості, ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» повинен приділити особливу увагу таким чинникам, як кваліфікація і професійність працівників відділу контролю, так як саме від того, наскільки своєчасно буде отримана повна і достовірна інформація щодо якості продукції, стану обладнання і технологічного процесу, залежить виробництво продукції відповідно до вимог стандартів і технічних умов.

Невід'ємна частина злагодженої роботи відділу контролю - регулярно

підвищувати кваліфікацію співробітників на спеціальних курсах. Після проходження курсів контролерами відділу буде виконуватися робота більш ефективним чином із застосуванням на практиці, отриманих на курсах підвищення кваліфікації знань, що знизить кількість браку, тому планується їх матеріальне заохочення шляхом збільшення їм заробітної плати на 10 %.

Витрати по заходу:

- 1) вартість курсів для 3 контролерів: 3,5 тис. грн. x 3 = 10,5 тис. грн.;
- 2) додаткові витрати на оплату праці 3 працівників: 5 тис. грн. в міс. x 3 x 12 = 180 тис. грн.;

Загальні витрати на реалізацію заходів з удосконалення управління якістю послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» - 190,5 тис. грн. у рік.

А в місяць витрати складуть $190500 : 12 = 15875$ тис.грн.

Згідно з приблизною оцінкою фахівців, як результат впровадження даного заходу відбудеться зниження коефіцієнта дефектності на 3% і підприємству вдасться заощадити до 5 % чистого прибутку (за планом за 2023 р. він складе 7951 тис.грн.).

Таким чином, приріст чистого прибутку складе – 387550 тис. грн. в місяць.

$E_p = 7951 \text{ тис.грн.} \times 5 / 100$.

Термін окупності заходу: $O_k = 190500 / 7951 \text{ тис. грн.} = 23$ місяці.

Рентабельність виробництва за даного заходу:

$$PB = \Pi / BB \times 100\% \quad (3.1)$$

де PB – рентабельність виробництва;

BB – виробничі витрати; Π – прибуток.

$RP = (7951 / 190500) \times 100\% = 4,2\%$.

Чистий дисконтований дохід розраховується як різниці між сумарною поточною вартістю доходів, скоригованої на ставку дисконтування і поточною вартістю інвестиційних витрат:

$$NPV = \sum NSF / (1 + r)^i - \text{Investment} \quad (3.2)$$

де NCF (Net Cash Flow) - чистий грошовий потік;

Investment - сума інвестиційних вкладень у проект;

r - ставка дисконтування;

n - період аналізованого проекту;

i - крок розрахунку (місяць, квартал, рік), $i=1, 2, \dots, n$.

При ставці дисконтування 12%, дисконтний грошовий потік становитиме (PV):

$$1_{\text{м}} 32410 = 36\,300 / (1+0,12)$$

$$2_{\text{м}} 30548 = 38\,320 / (1+0,12)^2$$

$$3_{\text{м}} 28051 = 39\,410 / (1+0,12)^3$$

$$4_{\text{м}} 26246 = 41\,300 / (1+0,12)^4$$

$$\text{Разом PV} = 117255 \text{ тис.грн.}$$

$$\text{ЧДД} = 117255 - 38750 \text{ (інвестиції)} = 77625 \text{ тис.грн.}$$

Позитивне значення чистого дисконтованого доходу показує зростання вартості вкладеного капіталу при реалізації проекту.

Показники оцінки економічної ефективності впровадження системи управління якістю послуг на підприємстві ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» представлено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Показники оцінки економічної ефективності реалізації заходів у 2024 р.

Показник	Од. вим.	Значення
Інвестиційні витрати на реалізацію заходу	тис.грн.	180000
Приріст чистого прибутку	тис.грн.	387550
Термін окупності заходу	міс.	23
Рентабельність надання послуг	%	4,2
Дисконтований грошовий потік	тис.грн.	117255
Чистий дисконтований дохід	тис.грн.	77625

Таким чином, додатковий чистий прибуток від впровадження даного заходу становить приблизно 35,2 тис. грн. в місяць. Окупність запропонованих заходів відбудеться приблизно через 23 місяця. Рентабельність виробництва буде збільшена на 4,2%. Заохочуючи такі категорії, як робітники, технічні фахівці, керівники поліпшення якості продукції, буде підвищено її рівень, а, отже, і рівень її конкурентоспроможності.

Висновки до розділу 3

За результатами проведеного дослідження напрямів удосконалення управління якістю надання послуг підприємства можна зробити наступні висновки:

1. Визначено, що згідно стандартам ISO система менеджменту є частиною загальної системи менеджменту підприємства у сфері якості. Вона включає розробка політики та визначення цілей підприємства щодо якості (стратегія розвитку підприємства), планування якості (визначення операційних процесів життєвого циклу продукції, їх структури та ресурсів для досягнення цілей у сфері якості за кожним процесом); управління якістю (забезпечення виконання вимог щодо якості продукції); забезпечення якості (формування умов необхідних для досягнення показників якості); поліпшення якості.

2. Обґрунтовано, що хоча формально розроблена система управління якістю за процесних підходом повною мірою вона не функціонує, особливо це стосується вищого керівництва. Менеджери й надалі продовжують працювати по організаційній структурі ототожнюючи процеси підприємства з його функціональними відділами. Ще одним моментом є концепт реалізації системи управління якістю – система управління якістю за стандартом ISO 9001:2015 передбачає саме управління, а не контроль якості.

3. Узагальнено, що система управління якістю, яка сформована на досліджуваному підприємстві, передбачає використання переважно «ручного» формату управління. Такий механізм реалізації управлінської діяльності вимагає залучення висококваліфікованих людських ресурсів, що не завжди є можливим, не забезпечує оперативності, знижує ефективність. Аналіз діяльності ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» та системи управління якістю доводить доцільність більш ширшого використання автоматизації та сучасних ІТ-технологій в сфері управління.

4. Виявлено, що реалізація робіт з управління якістю послуг на підприємствах передбачає створення системи якості, а також прийняття всіх

необхідних заходів для її ефективного функціонування. Тому запропонуємо ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» створити систему менеджменту якості, яка буде відповідати рекомендаціям стандартів ISO 9001. Для розробки системи якості спочатку необхідно визначити, які структури треба включити в систему якості і які функції вони повинні виконувати, для того, щоб забезпечити необхідну якість послуг, а потім розробити необхідні нормативні документи для виконання цих функцій.

5. Обґрунтовано, що економічну оцінку нової або вдосконалення продукції на етапі вибору напрямку розвитку якості пропонуємо провести за допомогою розрахунку відносного річного приросту прибутку від ефекту розвитку прибутку. Під час проведення економічної оцінки на даній стадії вважаємо за необхідне враховувати ефекти від розвитку якості за трьома напрямками: розширення частки ринку, внаслідок появи нових споживачів продукції за рахунок підвищення рівня якості продукції та збільшення попиту на продукцію вже існуючими споживачами; підвищення ціни на продукцію більш високої якості; зменшення собівартості внаслідок підвищення ефективності виробництва та зменшення витрат від випуску неякісної продукції.

6. Для розрахунку економічної ефективності впровадження системи управління якістю послуг підприємством ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» були навчені три фахівця підприємства за програмою «Внутрішній аудит системи менеджменту якості»: організація та проведення технічного контролю якості (складовими елементами системи управління якістю в рамках стадій виготовлення та продажу виробленої продукції). Додатковий чистий прибуток від впровадження даного заходу становить приблизно 35,2 тис. грн. в місяць. Окупність запропонованих заходів відбудеться приблизно через 23 місяця. Рентабельність виробництва буде збільшена на 4,2%. Заохочуючи такі категорії, як робітники, технічні фахівці, керівники поліпшення якості продукції, буде підвищено її рівень, а, отже, і рівень її конкурентоспроможності.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження управління якістю надання послуг на підприємстві можна зробити наступні висновки:

1. Встановлено, що під час розроблення послуги та системи її надання вирішується головне завдання - створити якість і цінність послуги невід'ємною частиною обслуговування, а це означає, що не тільки послуга і обслуговування є невіддільними, а й категорії «якість» і «послуга» слід розглядати як взаємозв'язані. Думка про одну і ту саму послугу різних покупців буде неоднозначною, кожен із них висловить її залежно від очікуваної ним цінності та відповідності параметрів цінності його очікуванням, а також ціни даної послуги. Отже, якість послуги являє собою її здатність задовольнити потреби та очікування конкретного споживача.

2. Визначено, що управління якістю послуг підприємства - це система стратегій, процесів і методів, спрямованих на забезпечення високої якості надання послуг, що відповідає або перевершує очікування клієнтів. Основна суть управління якістю послуг полягає в постійному вдосконаленні, контролі та оптимізації процесів для забезпечення високої якості надання послуг. Основу успіху для впровадження контролю процесів виробництва та врахування очікувань споживачів на всіх етапах життєвого циклу продукту становлять стандарти, у тому числі ISO серії 9000 Міжнародної організації стандартів.

3. Обґрунтовано, що управління якістю послуг належить до складових механізму управління, це спосіб організації діяльності сервісного підприємства. Таке управління охоплює коригування відносин між учасниками процесу надання послуг, підприємством і споживачами послуг, формами та методами впливу на процес виробництва й реалізації послуг, організаційною структурою управління, умовами стимулювання персоналу. Зміст управління якістю послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій, спрямованих на створення, надання та планування послуг високого рівня якості.

4. Встановлено, що ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» є структурним підрозділом філії «Центр з ремонту та експлуатації колійних машин» АТ Укрзалізниця. Основним видом діяльності заводу є виконання всіх видів ремонту спеціального рухомого складу. Завод є підприємством критичної інфраструктури, основною функцією якого є виконання комплексу робіт з модернізації, капітально-відновлювального, капітального, середнього та поточного ремонтів спеціального рухомого складу, вузлів та агрегатів, виготовлення запасних частин, колійного інструменту тощо.

5. Аналіз показав, що зростання прибутковості свідчить про позитивну динаміку розвитку підприємства, нарощування обсягів надання послуг. Але необхідно відмітити, що при збільшенні чистого доходу на 73,3%, валовий прибуток зріс лише на 38,5%, тобто темпи приросту витрат на виробництво реалізованих послуг є більшими за темпи приросту доходу. Це свідчить про значну ресурсомісткість послуг. ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод». У цілому здійснюючи господарську діяльність, підприємство отримувало чистий прибуток, який в 2022 році становив 30225 тис. грн., що на 22,6% більше, ніж у 2020 році.

6. Узагальнено, що управління якістю продукції та послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» здійснюється на основі міжнародних, державних, галузевих стандартів та стандартів підприємства. При цьому міжнародні стандарти разом із концепцією TQM (total quality management) загального управління якістю відіграють особливу роль у формуванні системи якості персоналу ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод». Ефективність функціонування будь-якої системи управління персоналом зачіпає всі процеси діяльності і впливає на ефективність інших систем управління, в тому числі системи управління якістю.

7. Доведено, що відбулося збільшення рівня валової рентабельності витрат на управління якістю на 1,92 пункти. Керівництво ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» постійно збільшує витрати, пов'язані із забезпеченням високої якості послуг, про що свідчить зростання частки цих

витрат у загальній собівартості наданих послуг на 1,23 %. Отже, високий рівень якості послуг ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» сприяє зростанню конкурентоспроможності цього підприємства на ринку.

8. Обґрунтовано, що хоча формально розроблена система управління якістю за процесних підходом повною мірою вона не функціонує, особливо це стосується вищого керівництва. Менеджери й надалі продовжують працювати по організаційній структурі ототожнюючи процеси підприємства з його функціональними відділами. Ще одним моментом є концепт реалізації системи управління якістю – система управління якістю за стандартом ISO 9001:2015 передбачає саме управління, а не контроль якості.

9. Узагальнено, що система управління якістю, яка сформована на досліджуваному підприємстві, передбачає використання переважно «ручного» формату управління. Такий механізм реалізації управлінської діяльності вимагає залучення висококваліфікованих людських ресурсів, що не завжди є можливим, не забезпечує оперативності, знижує ефективність. Аналіз діяльності ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» та системи управління якістю доводить доцільність більш ширшого використання автоматизації та сучасних ІТ-технологій в сфері управління.

10. Для розрахунку економічної ефективності впровадження системи управління якістю послуг підприємством ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» були навчені три фахівця підприємства за програмою «Внутрішній аудит системи менеджменту якості»: організація та проведення технічного контролю якості (складовими елементами системи управління якістю в рамках стадій виготовлення та продажу виробленої продукції). Додатковий чистий прибуток від впровадження даного заходу становить приблизно 35,2 тис. грн. в місяць. Окупність запропонованих заходів відбудеться приблизно через 23 місяця. Рентабельність виробництва буде збільшена на 4,2%. Заохочуючи такі категорії, як робітники, технічні фахівці, керівники поліпшення якості продукції, буде підвищено її рівень, а, отже, і рівень її конкурентоспроможності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артеменко В. С., Ольшанський О. В. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2013. Вип. 2(2). С. 253–258.
2. Бас Ю. В., Вишневський С. С. Механізм управління якістю продукції на підприємстві. Наука й економіка. 2015. Вип. 1. С. 56-61.
3. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук». 2017. 174 с.
4. Белко І. А. Управління якістю продукції в системі стратегічного управління підприємством. Вісник Одеського національного університету. Серія : Економіка. 2016. Т. 21, Вип. 2. С. 69-73.
5. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг: навчальний посібник. Х. : ХТЕІ. 2015. 222 с.
6. Бойченко М. В., Іванова М. І., Кудрявцева Н. В. Сучасні підходи до управління якістю на підприємстві . Економічний простір. 2014. № 89. С. 150-158.
7. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посібник для сам ост. вивч. дисц. К.: КНЕУ, 2006. 167 с.
8. Варава Л. Формування ефективних систем управління якістю залізорудної продукції на гірничодобувних підприємствах URL: <http://knu.edu.ua/Files/V29verst/87.pdf>.
9. Весперіс С. З. Особливості формування і управління якістю послуг. Актуальні питання сталого розвитку економіки. 2012. Т. 1. С. 75–80.
10. Гоменюк О.І. Якість продукції як економічна категорія забезпечення конкурентоспроможності продукції. Вісник ЖДТУ. Серія: Економічні науки. 2012. № 4(62). С. 286-289.
11. Горачук В. В. ДСТУ ISO 9001:2009: інформаційна модель системи управління якістю. Медична інформатика та інженерія. 2016. № 1. С. 62-64.
12. Горшков Л. Інтегровані системи менеджменту для стійкого розвитку

підприємств URL: <http://ecoj.dea.gov.ua/wpcontent/uploads/2013/02/gorshkov.pdf>.

13. Гришко О. А. Мотиваційний механізм управління якістю праці персоналу підприємства залізничного транспорту: методичні аспекти. Інноваційна економіка. 2016. № 5-6. С. 124-133.

14. Грозний І. С. Методи та підходи до управління якістю розвитку промислових підприємств. Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. 2015. Т. 20. Вип. 3. С. 75-79.

15. Давидова І. О. Інформаційне забезпечення управлінських рішень у системі інформаційного менеджменту. Вісник Харківської державної академії культури. Серія: Соціальні комунікації. 2015. Вип. 46. С. 16–25.

16. Демінг Е. Вихід із кризи: нова парадигма управління людьми, системами та процесами. М: Альпіна Паблішер. 2016. 419 с.

17. Джеймс Е. Управління якістю. К.: Юніті-Дана. 2017. 672 с.

18. ДСТУ ISO 19011:2018. Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT). URL: [https://pqmonline.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-19011-2018-\(rus\).pdf](https://pqmonline.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-19011-2018-(rus).pdf)

19. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT) https://m.tntu.edu.ua/storage/pages/00000651/dstu9000-2015_osnovni_pol.slovnyk.pdf

20. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) <https://snu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/02/DSTU-ISO-9001-2015.pdf>

21. Дубодєлова А. В., Лісовська Л. С., Нищота А. О. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Проблеми економіки та управління. 2013. № 754. С. 159–165.

22. Дубодєлова А.В. Впливові чинники процесу розроблення та впровадження системи управління якістю на вітчизняних підприємствах за міжнародними стандартами ISO СЕРІЇ 9000 URL:

<http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9739/1/05.pdf>.

23. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

24. Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» від 23 вересня 1999 року № 1105-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1105-14#Text>

25. Закон України «Про захист прав споживачів фінансових послуг» від 20 вересня 2019 року № 122-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text>

26. Закон України «Про медичні послуги» від 1 липня 2022 року № 2347-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2347-20#Text>

27. Закон України «Про освіту» від 5 вересня 2017 року № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

28. Закон України «Про телекомунікації» від 18 листопада 2003 року № 1280-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#Text>

29. Закон України «Про транспорт» від 10 листопада 1994 року № 232/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/232/94-вр#Text>

30. Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів та продуктів побутового вжитку» від 6 вересня 2005 року № 2809-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2809-15#Text>

31. Зимовець Г.О. Підходи до створення системи управління якістю промислових підприємств. Вісник економічної науки України. 2018. № 1. С. 33-38.

32. Іванків О. Я. Сучасні підходи до оцінки якості послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Вип. 4. С. 399–403.

33. Ізотов С.О., Скорик Л.В. Розробка та впровадження системи управління в області промислової безпеки і охорони праці. Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві. 2013. Вип. 4 (5). С. 46-51.

34. Калита П.Я. Загальне управління якістю – шлях до досягнення

високого рівня досконалості. К: Наукова думка. 2013. 145 с.

35. Косянчук Т. Ф., Майорова Н. І. Забезпечення якості та конкурентоспроможності продукції на засадах сучасних принципів управління якістю. Вісник Хмельницького національного університету. 2010. № 3. Т. 3. С. 51-56.

36. Котвіцька А. А., Вороніна О. М. Дослідження маркетингових аспектів якості послуг як головного чинника конкурентоспроможності парфумерно-косметичних підприємств сфери послуг. Соціальна фармація в охороні здоров'я. 2016. Т. 2. № 1. С. 70–78.

37. Кузьменко М.М., Богацька Н.М. Якість продукції як фактор конкурентоспроможності продукції та підприємства загалом. Молодий вчений. 2017. № 11 (51). С. 57-65.

38. Культура якості: особливості формування та роль у забезпеченості розвитку персоналу. URL: <http://old.bumib.edu.ua/sites/default/files/visnyk/17-2-14-2011.pdf>

39. Курносова-Юркова О. О. Оцінка якості логістичних послуг на основі збалансованої системи показників. Економіка будівництва і міського господарства. 2014. Т. 10. № 2. С. 163–168.

40. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: монографія. К. : ДЕТУТ, 2011. 208 с.

41. Лазько І. В. Формування системи управління якістю в проектах з використанням гнучких модулів. Восточно-Европейский журнал передовых технологий. 2014. № 5(2). С. 52-57.

42. Лисенко О. М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001. Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Серія: Економіка і менеджмент. 2016. № 1. С. 27-34.

43. Манфред Брун. Управління якістю: витрати і прибуток. URL: <http://www.management.com.ua/qm/qm002.html>

44. Мартинюк О. А., Курдибанська Н. Ф. Впровадження системи

управління якістю в медичних закладах. Причорноморські економічні студії. 2016. Вип. 6. С. 75-79.

45. Маховка В. М., Вишовський В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання. Економічний форум. 2016. № 2. С. 189-193.

46. Мина Ж. В., Пелешишин О. П., Ярکا У.Б. Інтеграція міжнародних стандартів управління якістю у загальну систему документообігу вищого навчального закладу. Управління розвитком складних систем. 2016. Вип. 25. С. 144-150.

47. Мишко О. Інноваційний підхід до вдосконалення системи управління якістю на підприємстві. Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. 2015. № 2. С. 39-44.

48. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник. К.: Видавництво “Центр учбової літератури”. 2017. 368 с.

49. Мороз О. В., Ткачук Л. М. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах: монографія. Вінниця : УНІВЕРСУМВінниця. 2005. 137 с.

50. Надобних О. О., Богацька Н. М. Якість продукції як один з найважливіших критеріїв підвищення конкурентоспроможності підприємства. Молодий вчений. 2014. № 11. С. 86–89.

51. Одайник С. Ф. Оцінювання ефективності управління якістю загальної середньої освіти в регіоні. ScienceRise. Pedagogical Education. 2016. № 7. С. 42-45.

52. Опорний конспект лекцій з дисципліни «управління якістю». URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38452/1/upravlinnja.jakistju.pdf>

53. Орлов П.А Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи. Стандартизація, сертифікація, якість. 2013. С. 59-63.

54. Панкова Л. І. Проблемні аспекти формування ефективної моделі управління якістю життя населення. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2016. № 3(1). С. 249-256.

55. Петля якості. URL: <https://library.if.ua/book/150/9974.html>
56. Попович Т., Галько Л. Ідентифікація та управління ризиками в процесі впровадження системи управління якістю в організації. Актуальні проблеми менеджменту в умовах інноваційного розвитку економіки: Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (м. Тернопіль, 17 квіт. 2019 р.). С. 193–197.
57. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. Тернопіль. Крок, 2013. 320 с.
58. Про захист прав споживачів. Закон України від 12.05.1991 № 1023- 12. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
59. Про стандартизацію. Закон України. від 05.06.2014 № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text> 44.
60. Сертифікація в Україні: нормативні акти та інші документи. К.: Основи. 2014. Т.1. Т.2. 416 с.
61. Сидоренко В. Цикл Шухарата-Демінга (PDCA) для організації безперервного навчання фахівців. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/>
62. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. [На заміну ДСТУ ISO 9001:2009; чинний від 2016-07-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 24 с.
63. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2009 [Чинний з 2009-09-01]. Київ : Держспоживстандарт України. 2009. 28 с.
64. Сімченко Н. О. Мохонько Г. А. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України: проблеми та перспективи. Економіка. Управління. Інновації. 2012. № 1. С.45-51.
65. Слободяник Я.С. Операції з давальницькою сировиною та толінгові операції: в чому ж різниця? Розвиток системи обліку, аналізу та аудиту в Україні: теорія, методологія, організація: збірник тез доповідей учасників XVIII Всеукраїнської наукової конференції. Київ: ДП«Інформ. – аналіт. агентство». 2020. С. 85-87.
66. Смерницький Д. В. Забезпечення управління якістю відповідно до стандартів серії ISO при розробці та виготовленні науково-технічної продукції:

правове регулювання. Криміналістичний вісник. 2016. № 1. С. 22- 30.

67. Стаднік В. Г. Використання методу SERVQUAL для оцінки системи якості транспортно-експедиторського підприємства. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2015. Вип. 12. Ч. 3. С. 79–83.

68. Станкевич І. В. Моніторинг та вимірювання процесів в системі управління якістю освітніх організацій. Економічний форум. 2016. № 1. С. 222-230.

69. Степаненко Т. О. Методичні засади проектування та управління якістю бізнес-процесів. Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. 2015. Т. 20. Вип. 3. С. 146-150.

70. Сутність та аспекти управління процесом підвищення якості – передумови конкурентоспроможності та лідерства. URL: <http://www.management.com.ua/qm/qm021.html>

71. Сучасні концепції управління якістю продукції. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/19494/05-Tarasova.pdf>

72. Тарасова О. В. Левицька О. Т. Сучасні концепції управління якістю продукції. Економіка харчової промисловості. 2010. № 1. С. 24-27.

73. Тарасюк Г. М. Бабич Н. О. Управління якістю продукції, як одна зі складових управління операційною системою. Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія : Економічні науки. 2016. № 3. С. 87-92.

74. Ткаченко А. М., Іванова М. І. Використання статистичних методів управління якістю в логістичному процесі. Траектория науки. 2016. Т. 2. № 4. С. 109-126. 59.

75. Ткачук Л. М., Калугаряну Т. К. Якість продукції: методологічні та прикладні аспекти. Ефективна економіка. 2013. № 5. С. 67-73.

76. Токарчук В. В. Основні компоненти системи якісного обслуговування клієнтів банків. Наукові записки НаУКМА. Економічні науки. 2012. Т. 133. С. 126–131.

77. Траченко Л. А. Проблеми впровадження систем менеджменту якості у

сфері послуг. Вісник соціально-економічних досліджень. 2013. Вип. 4. С. 165–170.

78. Українська асоціація проєктного менеджменту: офіційний вебсайт. URL: <http://upma.kiev.ua/index.php?lang=ukrainian>

79. Управління якістю : підручник для вузів ; за ред. С.Д. Ильїнкової. К. : ЮНІТІ-ДАНА, 2013. 334 с.

80. Фейгейбаум.А. Контроль якості продукції. К.: Економіка, 2006. 471 с.

81. Харченко Т. Б. Впровадження бенчмаркінгу як інструменту управління якістю. Молодий вчений. 2016. № 6. С. 128-131.

82. Цивільний кодекс України. URL: https://ips.ligazakon.net/document/view/T030435?an=0&ed=2021_10_28

83. Чабан О. Векторний метод оцінювання якості. Вимірювальна техніка та метрологія. 2008. Вип. 69. С. 126–129.

84. Черкасов А. В. Аналіз стандартів та міжнародного досвіду управління якістю життя населення. Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія: Економіка і менеджмент. 2012. Вип. 11. С. 219-225.

ДОДАТКИ

		Додаток 1	
		до Національного положення (стандарту)	
		бухгалтерського обліку	
		1 "Загальні вимоги до фінансової звітності"	
		КОДИ	
Дата (рік, місяць, число)		2021	01 01
Підприємств	ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»	за ЄДРПОУ	00182863
Територія	м. Житомир	за КОАТУУ	1810136600
Організаційно-правова форма	колективна	за КОПФГ	10
Вид економічної	залізничний транспорт	за КВЕД	15.51.0
Середня кількість			
Адреса,	м. Житомир, провулок 1-й Паровозний 30		
Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака			
Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці):			
за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку			
за міжнародними стандартами фінансової звітності			
Баланс (Звіт про фінансовий стан)			
на 31.12 2020 р.			
		Форма N 1	Код за ДКУД 1801001
Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	609	396
первісна вартість	1001	1147	1164
накопичена амортизація	1002	538	768
Незавершені капітальні інвестиції	1005	7930	27372
Основні засоби	1010	96240	111067
первісна вартість	1011	147397	175581
знос	1012	51157	64514
Інвестиційна нерухомість	1015		
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції:	1030		
які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств			
інші фінансові інвестиції	1035	426	426
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040		
Відстрочені податкові активи	1045		
Інші необоротні активи	1090	5	5
Усього за розділом I	1095	105210	139266
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	29530	23883
Поточні біологічні активи	1110		
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	28807	37444
Дебіторська заборгованість за розрахунками:	1130	10975	5255
за виданими авансами			
з бюджетом	1135	130	79
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	241	1091
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	2496	10233
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190	77	231
Усього за розділом II	1195	73480	78216
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	178690	217482

Пасив	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований капітал	1400	1393	1393
Капітал у дооцінках	1405		
Додатковий капітал	1410	16555	16555
Резервний капітал	1415	4524	4406
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	91425	116297
Неоплачений капітал	1425		
Вилучений капітал	1430		
Усього за розділом I	1495	113897	138651
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500		
Довгострокові кредити банків	1510		
Інші довгострокові зобов'язання	1515		
Довгострокові забезпечення	1520		
Цільове фінансування	1525	5146	5146
Усього за розділом II	1595	5146	5146
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	18709	36782
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	500	295
товари, роботи, послуги	1615	27083	23724
розрахунками з бюджетом	1620	1385	2537
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	628	367
розрахунками з оплати праці	1630	1424	949
Поточні забезпечення	1660	5152	4076
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	4488	4955
Усього за розділом III	1695	59647	73685
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	178690	217482

		Додаток 1	
		до Національного положення (стандарту)	
		бухгалтерського обліку	
		1 "Загальні вимоги до фінансової звітності"	
		КОДИ	
Дата (рік, місяць, число)		2022	01 01
Підприємств	ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»	за ЄДРПОУ	00182863
Територія	м. Житомир	за КОАТУУ	1810136600
Організаційно-правова форма	колективна	за КОПФГ	10
Вид економічної	залізничний транспорт	за КВЕД	15.51.0
Середня кількість			
Адреса,	м. Житомир, провулок 1-й Паровозний 30		
Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака			
Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці):			
за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку			
за міжнародними стандартами фінансової звітності			
Баланс (Звіт про фінансовий стан)			
на 31.12 2021 р.			
		Форма N 1	Код за ДКУД
			1801001
Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	396	990
первісна вартість	1001	1164	1988
накопичена амортизація	1002	768	998
Незавершені капітальні інвестиції	1005	27372	16766
Основні засоби	1010	111067	137720
первісна вартість	1011	175581	216694
знос	1012	64514	78974
Інвестиційна нерухомість	1015		
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції:	1030		
які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств			
інші фінансові інвестиції	1035	426	549
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040		
Відстрочені податкові активи	1045		
Інші необоротні активи	1090	5	5
Усього за розділом I	1095	139266	156030
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	23883	35264
Поточні біологічні активи	1110		
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	37444	47115
Дебіторська заборгованість за розрахунками:	1130	5255	5362
за виданими авансами			
з бюджетом	1135	79	68
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1091	1095
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	10233	3383
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190	231	991
Усього за розділом II	1195	78216	93278
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	217482	249308

Пасив	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований капітал	1400	1393	1393
Капітал у дооцінках	1405		
Додатковий капітал	1410	16555	16555
Резервний капітал	1415	4406	4406
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	116297	150324
Неоплачений капітал	1425		
Вилучений капітал	1430		
Усього за розділом I	1495	138651	172678
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500		
Довгострокові кредити банків	1510		
Інші довгострокові зобов'язання	1515		
Довгострокові забезпечення	1520		
Цільове фінансування	1525	5146	5146
Усього за розділом II	1595	5146	5146
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	36782	39052
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	295	114
товари, роботи, послуги	1615	23724	20384
розрахунками з бюджетом	1620	2537	2140
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	367	652
розрахунками з оплати праці	1630	949	1671
Поточні забезпечення	1660	4076	
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	4955	7471
Усього за розділом III	1695	73685	71484
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	217482	249308

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку
1 "Загальні вимоги до фінансової звітності"

		Дата (рік, місяць, число)	КОДИ		
Підприємств	<u>ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»</u>	за ЄДРПОУ	2023 01 01 00182863		
Територія	<u>м. Житомир</u>	за КОАТУУ	1810136600		
Організаційно-правова форма	<u>колективна</u>	за КОПФГ	10		
Вид економічної	<u>залізничний транспорт</u>	за КВЕД	15.51.0		
Середня кількість					
Адреса,	<u>м. Житомир, провулок 1-й Паровозний 30</u>				
Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака					
Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці):					
за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку					
за міжнародними стандартами фінансової звітності					

**Баланс (Звіт про фінансовий стан)
на 31.12 2022 р.**

Форма N 1 Код за ДКУД **1801001**

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	990	930
первісна вартість	1001	1988	2212
накопичена амортизація	1002	998	1282
Незавершені капітальні інвестиції	1005	16766	15124
Основні засоби	1010	137720	152398
первісна вартість	1011	216694	246654
знос	1012	78974	94256
Інвестиційна нерухомість	1015		
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030		
інші фінансові інвестиції	1035	549	549
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040		
Відстрочені податкові активи	1045		
Інші необоротні активи	1090	5	5
Усього за розділом I	1095	156030	169006
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	35264	91088
Поточні біологічні активи	1110		
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	47115	49040
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	5362	6776
з бюджетом	1135	68	1340
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1095	213
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	3383	47977
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190	991	2020
Усього за розділом II	1195	93278	198454
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	249308	367460

Пасив	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований капітал	1400	1393	1393
Капітал у дооцінках	1405		
Додатковий капітал	1410	16555	16555
Резервний капітал	1415	4406	4406
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	150324	180549
Неоплачений капітал	1425		
Вилучений капітал	1430		
Усього за розділом I	1495	172678	202903
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500		
Довгострокові кредити банків	1510		
Інші довгострокові зобов'язання	1515		75975
Довгострокові забезпечення	1520		
Цільове фінансування	1525	5146	5146
Усього за розділом II	1595	5146	81121
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	39052	50800
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	114	239
товари, роботи, послуги	1615	20384	22466
розрахунками з бюджетом	1620	2140	317
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	652	548
розрахунками з оплати праці	1630	1671	1463
Поточні забезпечення	1660		
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	7471	7603
Усього за розділом III	1695	71484	83436
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	249308	367460

		КОДИ	
Дата (рік, місяць, число)		2021	01
Підприємств	ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» (найменування)	за ЄДРПОУ	00182863
Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)			
за _____ 2020 р.			
Форма N 2		Код за ДКУД	1801003
I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ			
Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	395934	329676
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	283404	245147
Валовий:			
прибуток	2090	112529	84529
збиток	2095		
Інші операційні доходи	2120	6760	18458
Адміністративні витрати	2130	17640	15753
Витрати на збут	2150	50866	37579
Інші операційні витрати	2180	11457	21217
Фінансовий результат від операційної діяльності:			
прибуток	2190	39326	28438
збиток	2195		
Дохід від участі в капіталі	2200		
Інші фінансові доходи	2220	89	43
Інші доходи	2240		1414
Фінансові витрати	2250	3961	1145
Втрати від участі в капіталі	2255	100	
Інші витрати	2270	670	1504
Фінансовий результат до оподаткування:			
прибуток	2290	34684	27246
збиток	2295		
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	10030	8207
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		
Чистий фінансовий результат:			
прибуток	2350	24654	19039
збиток	2355		

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		
Накопичені курсові різниці	2410		
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних	2415		
Інший сукупний дохід	2445		
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450		
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460		
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	24654	19039

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	216922	173705
Витрати на оплату праці	2505	39358	32683
Відрахування на соціальні заходи	2510	13629	10899
Амортизація	2515	16079	13489
Інші операційні витрати	2520	34883	25194
Разом	2550	320871	255970

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600		
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605		
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610		
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615		
Дивіденди на одну просту акцію	2650		

		Дата (рік, місяць, число)		КОДИ	
Підприємств	<u>ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод»</u>	за ЄДРПОУ		2022	01
				01	00182863
(найменування)					

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)
за _____ 2021 р.

Форма N 2 Код за ДКУД 1801003

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	475800	395934
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	332227	283405
Валовий:			
прибуток	2090	143573	112529
збиток	2095		
Інші операційні доходи	2120	7561	6760
Адміністративні витрати	2130	18684	17640
Витрати на збут	2150	66366	50866
Інші операційні витрати	2180	12119	11457
Фінансовий результат від операційної діяльності:			
прибуток	2190	53965	39326
збиток	2195		
Дохід від участі в капіталі	2200		
Інші фінансові доходи	2220	116	89
Інші доходи	2240		
Фінансові витрати	2250	7030	3961
Втрати від участі в капіталі	2255		100
Інші витрати	2270	662	670
Фінансовий результат до оподаткування:			
прибуток	2290	46389	34684
збиток	2295		
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	12362	10030
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		
Чистий фінансовий результат:			
прибуток	2350	34027	24654
збиток	2355		

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		
Накопичені курсові різниці	2410		
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних	2415		
Інший сукупний дохід	2445		
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450		
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460		
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	34027	24654

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	268236	216922
Витрати на оплату праці	2505	42648	39358
Відрахування на соціальні заходи	2510	14998	13629
Амортизація	2515	15839	16079
Інші операційні витрати	2520	49511	34883
Разом	2550	391232	320871

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600		
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605		
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610		
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615		
Дивіденди на одну просту акцію	2650		

		КОДИ	
Дата (рік, місяць, число)		2023	01 01
Підприємств	ВСП «Житомирський колійний ремонтно-механічний завод» (найменування)	за ЄДРПОУ	00182863
Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)			
за _____ 2022 р.			
Форма N 2		Код за ДКУД	1801003
I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ			
Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	685968	475800
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	530166	332227
Валовий:			
прибуток	2090	155802	143573
збиток	2095		
Інші операційні доходи	2120	8531	7561
Адміністративні витрати	2130	19985	18684
Витрати на збут	2150	85950	66366
Інші операційні витрати	2180	9624	12119
Фінансовий результат від операційної діяльності:			
прибуток	2190	48774	53965
збиток	2195		
Дохід від участі в капіталі	2200	42	
Інші фінансові доходи	2220	1828	116
Інші доходи	2240		
Фінансові витрати	2250	8535	7030
Втрати від участі в капіталі	2255		
Інші витрати	2270	557	662
Фінансовий результат до оподаткування:			
прибуток	2290	41552	46389
збиток	2295		
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	11327	12362
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		
Чистий фінансовий результат:			
прибуток	2350	30225	34027
збиток	2355		

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		
Накопичені курсові різниці	2410		
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних	2415		
Інший сукупний дохід	2445		
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450		
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460		
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	30225	34027

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	428676	268236
Витрати на оплату праці	2505	50932	42648
Відрахування на соціальні заходи	2510	18607	14998
Амортизація	2515	18021	15839
Інші операційні витрати	2520	70568	49511
Разом	2550	586804	391232

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600		
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605		
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610		
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615		
Дивіденди на одну просту акцію	2650		