



**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ
ТОВАРИСТВО
«ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ»**

Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу

Допустити до захисту
Зав. каф. _____ проф. Копитко В. І.
« ____ » лютого 2026 р.

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**Управління якістю продукції на підприємстві на прикладі ТзОВ
ТРАНС-СЕРВІС-1**

Здобувача вищої освіти 2 курсу, групи ММОА-21
спеціальності 073 «Менеджмент (менеджмент організацій і
адміністрування)»

Вергун Дмитро Михайлович
(прізвище, ім'я, по-батькові)

Науковий керівник: _____
(підпис)

кандидат економічних наук
(науковий ступінь, вчене звання)
Кульчицький І.І.
(Прізвище, ім'я, по-батькові)

Рецензент: _____ **директор з виробництва ТзОВ ТРАНС-СЕРВІС-1**
(підпис) (науковий ступінь, вчене звання)

ПШ
(прізвище, ім'я, по-батькові)

Львів - 2026

ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

на магістерську кваліфікаційну роботу

на тему:

**Управління якістю продукції на підприємстві на прикладі ТзОВ
ТРАНС-СЕРВІС-1**

Здобувача вищої освіти Вергун Д.М. групи ММОА-21
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ **Кульчицький І.І.**
(підпис) (прізвище та ініціали)

Консультанти _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Рецензент _____ **Гебуза Б. І.**
(підпис) (прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри _____ **Копитко В. І.**
(підпис) (прізвище та ініціали)

« ___ » грудня 2025 року

ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра _____ менеджменту та міжнародного бізнесу
Ступінь _____ Магістр
Галузь знань _____ 07 «Управління та адміністрування»
Спеціальність _____ 073 «Менеджмент (Менеджмент організацій і адміністрування)»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри менеджменту та міжнародного бізнесу

_____ Копитко В. І.
«___» лютого 2025 року

З А В Д А Н Н Я ЗДОБУВАЧУ НА МАГІСТЕРСЬКУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Вергун Дмитро Михайлович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: _____ Управління якістю продукції на підприємстві на
прикладі ТЗОВ ТРАНС-СЕРВІС-1

Керівник роботи: _____ Кульчицький Іван Іванович
кандидат економічних наук
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по інституту від 30 травня 2025 року № 50

2. Строк подання здобувачем роботи _____ 10 січня 2026 року

3. Вихідні дані до роботи *Нормативно-правові акти та закони
України, наукові публікації за темою дослідження, статистичні дані*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) *Вступ. Теоретичний розділ – методологічні основи дослідження. Практичний розділ – розрахунково-аналітичні матеріали. Прогнозний розділ. Висновки. Список використаних джерел.*

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Рис. 1.1 – 1.10, табл. 1.1-1.4 – науково теоретичні основи стратегічного аналізу в системі стратегічного управління підприємством

Рис. 2.1 – 2.9 і табл. 2.1. – 2.17 – дослідження стратегічного аналізу в системі стратегічного управління підприємством

Рис. 3.1 – 3.13 – удосконалення стратегічного аналізу в системі стратегічного управління підприємством

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
	<i>Консультанти відсутні</i>		

7. Дата видачі завдання: 19 лютого 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Збір та опрацювання літературних джерел</i>	<i>лютий- березень 2025 р.</i>	<i>Остаточне затвердження плану</i>
2.	<i>Написання першого розділу роботи</i>	<i>липень- серпень 2025р.</i>	<i>роботи</i>
3.	<i>Написання другого розділу роботи</i>	<i>вересень- жовтень 2025 р.</i>	
4.	<i>Проходження переддипломної практики</i>	<i>грудень 2025 р.</i>	
5.	<i>Написання рекомендаційної частини роботи</i>	<i>січень 2026 р.</i>	<i>Попередній захист на кафедрі</i>

Здобувач

(підпис)

Вергун Д.М.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Кульчицький І.І.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

ПІБ Управління якістю продукції на підприємстві на прикладі ТзОВ ТРАНС-СЕРВІС-1 Рукопис.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю «Менеджмент (менеджмент організацій та адміністрування)». Львів, 2026.

Обсяг роботи становить сторінка, включаючи ... таблицю, рисунки.

У роботі розглянуто теоретичні та методичні засади управління якістю продукції на сучасному підприємстві; визначено зміст, принципи та інструменти системи менеджменту якості відповідно до міжнародних стандартів; проаналізовано стан управління якістю продукції на ТзОВ «Транс-Сервіс-1» та оцінено ефективність діючої системи контролю якості. Проведено комплексне дослідження основних чинників, що впливають на рівень якості продукції, виявлено проблеми та недоліки у функціонуванні системи менеджменту якості.

На основі проведених досліджень розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення системи управління якістю продукції на підприємстві, спрямовані на підвищення конкурентоспроможності, оптимізацію процесів контролю та забезпечення стабільних показників якості.

Ключові слова: персонал, управління персоналом, менеджмент, функції, система управління, регламентація, методика, економічна категорія, організація.

ANNOTATION

Full name Product quality management at the enterprise on the example of TRANS-SERVICE-1 LLC Manuscript.

Research for obtaining a master's degree in the specialty “Management (management of organizations and administration)”. Lviv, 2026.

The volume of work is pages, including ... tables, figures.

The work examines the theoretical and methodological foundations of product quality management in a modern enterprise; defines the content, principles, and tools of the quality management system in accordance with international standards; analyzes the state of product quality management at Trans-Service-1 LLC and evaluates the effectiveness of the current quality control system. A comprehensive study of the main factors affecting the level of product quality was conducted, and problems and shortcomings in the functioning of the quality management system were identified.

Based on the research, practical recommendations were developed to improve the product quality management system at the enterprise, aimed at increasing competitiveness, optimizing control processes, and ensuring stable quality indicators.

Keywords: personnel, personnel management, management, functions, management system, regulation, methodology, economic category, organization.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	10
1.1. Поняття якості продукції та її значення в умовах ринкової економіки... 10	
1.2. Основні концепції та моделі управління якістю.....17	
1.3. Системи менеджменту якості за стандартами ISO.....22	
Висновки до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1».....	29
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства.....29	
2.2. Аналіз асортименту та технічних характеристик продукції.....34	
2.3. Діючі механізми контролю та забезпечення якості на підприємстві.....53	
Висновки до розділу 2.....	62
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1».....	64
3.1. Напрями вдосконалення системи менеджменту якості.....64	
3.2. Розроблення заходів щодо оптимізації процесів контролю якості.....68	
3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів.....77	
Висновки до розділу 3.....	81
ВИСНОВКИ.....	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	84
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

У сучасних умовах посиленої конкуренції, глобалізації ринків та зростання вимогливості споживачів, забезпечення високої якості продукції набуває стратегічного значення для будь-якого виробничого чи комерційного підприємства. Якість продукції стає визначальним чинником конкурентоспроможності, формує репутацію компанії на ринку та зміцнює її позиції в умовах динамічного економічного середовища. Для ТзОВ «Транс-Сервіс-1» модернізація системи управління якістю виступає одним із пріоритетних напрямів підвищення загальної ефективності функціонування, забезпечення стабільності характеристик продукції та розширення присутності на внутрішніх і зовнішніх ринках збуту. Це обумовлює об'єктивну актуальність дослідження механізмів управління якістю продукції в контексті сучасних викликів.

Незважаючи на критичне значення ефективного управління якістю для успішного функціонування підприємств, у практичній діяльності часто виникають труднощі з дотриманням норми та стандартів, забезпеченням належного контролю процесів, застосуванням інноваційних методів управління якістю та швидким реагуванням на відхилення у технологічних операціях. Це створює необхідність у всебічному аналізі поточного стану систем управління якістю та розробці науково обґрунтованих шляхів їхньої оптимізації для досягнення високого і стабільного рівня продукції. Теоретичні та методологічні аспекти управління якістю продукції здобули широке висвітлення у працях як іноземних, так і вітчизняних дослідників, серед яких варто виокремити роботи едварда демінга, джозефа джурана, філіпа кросбі, каору ісікави та арманда фейгенбаума. Значна увага приділяється концепції тотального управління якістю, стандартам серії iso, а також системному та процесному підходам до організації управління якістю. Однак, попри значний масив теоретичних напрацювань, питання адаптації існуючих моделей управління якістю до специфічних умов діяльності

окремих підприємств залишається недостатньо дослідженим і потребує подальшого опрацювання.

Об'єкт дослідження - процес управління якістю продукції на підприємстві.

Предмет дослідження - методи, інструменти та механізми удосконалення системи управління якістю продукції на ТзОВ «Транс-Сервіс».

Метою дипломної роботи є аналіз системи управління якістю продукції на ТзОВ «Транс-Сервіс-1» та розроблення практичних рекомендацій щодо її вдосконалення.

Основними завданнями дослідження є:

- розкрити теоретичні основи управління якістю продукції;
- дослідити діючу систему менеджменту якості на ТзОВ «Транс-Сервіс-1»;
- здійснити оцінку ефективності існуючих механізмів контролю якості;
- виявити проблеми та фактори, що впливають на рівень якості продукції;
- запропонувати напрями та заходи щодо вдосконалення системи управління якістю;
- обґрунтувати очікувану ефективність запропонованих рекомендацій.

У роботі використано методи аналізу і синтезу, системний і порівняльний підходи, методи економічного аналізу, графічний метод, статистичні методи, SWOT-аналіз, елементи процесного підходу, а також методи експертної оцінки.

Інформаційна база дослідження - нормативні документи, статистичні дані підприємства ТзОВ «Транс-Сервіс-1», внутрішня звітність, стандарти ISO, наукові праці, навчальні посібники, аналітичні матеріали та публікації з питань управління якістю.

Новизна роботи полягає у практичному застосуванні теоретичних моделей управління якістю до діяльності конкретного підприємства, у комплексній оцінці його системи якості та розробленні адаптованих до реальних умов рекомендацій щодо її вдосконалення.

Результати дослідження можуть бути використані ТзОВ «Транс-Сервіс-1» для підвищення ефективності системи управління якістю, оптимізації процесів контролю, покращення показників продукції та зміцнення конкурентних позицій підприємства.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг становить 90 сторінок, включає 17 таблиць та 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Поняття якості продукції та її значення в умовах ринкової економіки

У сучасних економічних умовах формування і розвиток ринкових відносин робить підвищення якості продукції одним із найважливіших напрямів інтенсивного економічного зростання. Це не лише сприяє розвитку суспільного виробництва, а й є необхідною умовою для забезпечення його ефективності. Проблема вдосконалення якості набуває все більшої актуальності через науково-технічний прогрес, появу нових глобальних ринків і впровадження інноваційних розробок. У відповідь на ці виклики на підприємствах формується комплексна система заходів для підвищення якості продукції та оперативного освоєння нових знань, що є ключовими факторами конкурентоспроможності та сталого економічного розвитку держави. Теоретичні й методологічні підходи до дослідження проблеми якості отримали значну увагу як у вітчизняній, так і в зарубіжній економічній науці. Концепція якості має міцне наукове підґрунтя, закладене працями таких вчених, як У. Шухарт, Е. Демінг, Дж. Джуран, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаум, К. Ісікава, Г. Тагуті, Ф. Котлер та інших[10]. Серед українських фахівців значний внесок у розробку питань якості зробили В. Г. Версан, М. І. Гельвановський, В. В. Окрепілов, В. Ю. Огвоздін, В. А. Лапідус, В. А. Качалов, Р. А. Фатхутдінов, Кузьміна М. тощо[13].

На сьогодні накопичено чималий теоретичний і практичний досвід, що дозволяє всебічно аналізувати якість як найважливіший чинник конкурентоспроможності в умовах сучасної економіки. Однак низка важливих аспектів донині залишається мало висвітленою та недостатньо дослідженою, зокрема це стосується питань управління якістю. Для ефективного управління якістю необхідно починати діяльність ще до випуску

готової продукції, інтегруючи вимоги до якості безпосередньо в процес виробництва. Забезпечення належного рівня якості є неодмінним елементом кожного етапу виробничого циклу. Серед складових системи управління якістю продукції ключове місце посідає саме властивість продукції задовольняти певні потреби.

В економічній теорії це поняття має різноманітні трактування, але спільною є думка про те, що підвищення рівня якості не лише дозволяє підприємствам зберігати поточні ринкові позиції, а й відкриває можливості для виходу на нові ринки збуту. Крім того, якість дедалі частіше виступає як інструмент у конкурентній боротьбі. Якість визначається як сукупність характеристик об'єкта (наприклад, товару чи послуги), які здатні повною мірою задовольнити визначені потреби споживача при їх використанні за призначенням. Таким чином, якість є матеріальною основою для задоволення людських потреб і забезпечує подальший прогрес суспільства. На практиці якість продукції оцінюється через кількісний вимір властивостей цієї продукції та відповідність їх необхідним потребам споживачів. Такий кількісний показник якості являє собою інтегральну оцінку важливих характеристик продукції, з урахуванням яких вона здатна відповідати очікуванням та запитам людей[2].

Якість продукції є сукупністю характеристик, які визначають її здатність задовольняти певні потреби відповідно до свого призначення. Тому управління якістю продукції є невід'ємною складовою загальної системи управління виробництвом. Особливість управління якістю продукції полягає в тому, що воно охоплює всі етапи життєвого циклу продукції. Вже на стадіях наукових досліджень та проектування закладаються основи її якості, встановлюються ключові характеристики продукту та визначаються технологічні процеси його виготовлення. Міжнародна практика показує, що досягнення стабільної якості продукції неможливе без забезпечення стабільності якості вихідної сировини.

Управління якістю вимагає комплексного підходу, який охоплює розробку, впровадження та контроль. Такий підхід дозволяє випускати продукцію високої якості, що відповідає очікуванням споживачів. Управління якістю включає дії, спрямовані на встановлення, забезпечення та підтримання необхідного рівня характеристик продукції на всіх етапах її створення, експлуатації чи споживання. Вагому роль у забезпеченні високої якості відіграють міжнародні стандарти ISO серії 9000. Вони формують організаційно-технічну основу системи якості та враховують найкращі світові практики управління якістю продукції. Стандартизація є ключовим елементом сучасної системи управління якістю. Організація управління якістю на підприємстві має діяти за чітко визначеною схемою. Важливою частиною цього процесу є розуміння потреб споживачів, формування вимог до продукту, перевірка відповідності фактичних характеристик заданим вимогам та усунення можливих відхилень[6].

Основою розробки стратегії якості є системний та комплексний підхід до управління всіма аспектами процесу виробництва і життєвого циклу продукції. Управління якістю має бути інтегрованою складовою всієї системи управління підприємством, спрямованою на створення продукції заданого рівня якості. Одним з ключових напрямків підвищення ефективності підприємства залишається вдосконалення процесів управління якістю. Проте слід зазначити, що покращення якості продукції потребує додаткових витрат. Це призводить до зростання собівартості товару, яке може впливати на його кінцеву ціну. Тому важливо шукати баланс між підвищенням якості та економічною ефективністю виробництва.

Управління підвищенням якості виробленої продукції потребує додаткових трудових витрат, пов'язаних із її виготовленням, які врешті компенсуються економією під час експлуатації виробу. При цьому додаткові витрати повністю покриваються завдяки вищій вартості якіснішого товару, що сприяє зростанню рентабельності та збільшенню прибутку. Якість продукції має максимально задовольняти потреби споживачів при відносно

мінімальних витратах на її забезпечення. Для досягнення цієї мети необхідно тісно поєднати стратегію якості зі стратегією розвитку підприємства, зробивши на цьому акцент. В умовах конкурентної боротьби успішний розвиток можливий лише для тих підприємств, які впроваджують ефективне управління якістю продукції. Адже саме цей аспект є одним із ключових чинників, що визначають конкурентоспроможність товарів і послуг.

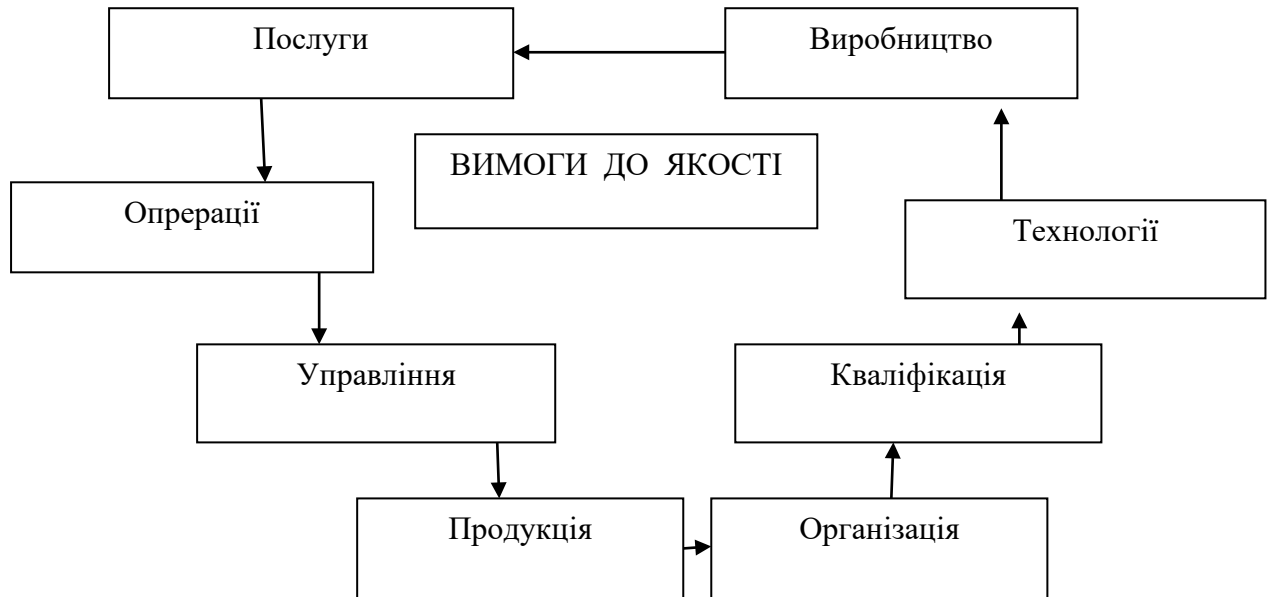


Рис. 1.1 Об'єкти і сфери, на які поширюються вимоги якості [3]

Розвиток науково-технічного прогресу, мінливість споживчих уподобань, обмеженість природних ресурсів та їх дефіцит є ключовими викликами сучасної економіки. У таких умовах важливим компонентом успішної діяльності будь-якого підприємства є формування ефективної стратегії управління якістю продукції. Впровадження систем управління якістю сприятливо впливає на функціонування підприємства, надаючи низку переваг, зокрема: оптимізацію прийняття управлінських і виробничих рішень, зміцнення конкурентоспроможності на ринку та підвищення рівня задоволеності клієнтів. Роль підвищення якості є багатогранною, усунення проблем, пов'язаних із забезпеченням високих стандартів якості на рівні підприємства, має важливе значення не лише для окремого суб'єкта

господарювання, але й для національної економіки в цілому. Це сприяє створенню нових пропорцій розвитку між галузями економіки та усередині них, що стимулює загальний економічний розвиток країни. Якість продукції є однією з фундаментальних категорій сучасної економічної теорії та практики управління, визначаючи здатність товарів задовольняти встановлені або очікувані потреби споживачів. Згідно з міжнародними стандартами ISO 9000, якість трактується як ступінь відповідності сукупності властивостей об'єкта вимогам. Це поняття охоплює весь спектр характеристик продукції: технічні, економічні, функціональні, ергономічні, естетичні, екологічні та інші.

У контексті ринкової економіки якість продукції виступає ключовим чинником конкурентоспроможності підприємства. Висока якість створює сприятливі умови для розширення ринків збуту, забезпечення позитивного іміджу підприємства, мінімізації втрат через брак та дефекти у виробництві, а також підвищення рівня лояльності споживачів. З іншого боку, недостатній рівень якості може спричинити втрату ринкових позицій, зростання витрат і зниження прибутковості. Сучасні умови господарювання підвищують важливість якісних характеристик продукції, адже споживачі стають дедалі більш вимогливими та обізнаними щодо властивостей товарів. Зростаюча кількість продуктів-замінників, стрімкий розвиток технологій і цифровізація економіки формують нові критерії оцінки продукції, такі як надійність, безпечність, екологічність, зручність у використанні та відповідність міжнародним стандартам. У цьому контексті підприємства змушені впроваджувати системи управління якістю, спрямовані на забезпечення стабільності виробництва та постійного підвищення його результатів[5].

Важливість якості продукції також проявляється у її внеску до фінансових показників підприємства. Підвищення якісних характеристик на пряму сприяє збільшенню прибутковості за рахунок підвищення ціни продукції, зростання обсягів продажу, оптимізації витрат на гарантійне обслуговування і усунення дефектів. Крім того, якість стає основою

довготривалих партнерських взаємовідносин із постачальниками та споживачами, забезпечуючи стабільний розвиток підприємства у довгостроковій перспективі. В умовах глобалізації й активних євроінтеграційних процесів українські підприємства зіштовхуються з потребою дотримання міжнародних стандартів якості. Це дозволяє відкривати нові ринки, посилювати конкурентні переваги та створювати додану цінність продукції. У зв'язку з цим інтеграція сучасних принципів та стандартів менеджменту якості стає стратегічною метою для компаній, що націлені на сталий розвиток.

У сучасній теорії управління якістю вагомий внесок здійснили зарубіжні науковці та практики. Едвард Демінг вважається одним із засновників статистичного управління якістю, що широко використовується для постійного вдосконалення процесів на підприємствах. Він акцентував увагу на важливості системного підходу до управління виробництвом та ключовій ролі керівництва у формуванні культури якості. Джозеф Джуран концентрувався на плануванні, контролі та поліпшенні якості продукції. Його концепція орієнтована на безперервне вдосконалення процесів і розвиток професійних навичок персоналу з метою досягнення високих стандартів виробництва. Джуран також підкреслював зв'язок між якістю продукції та економічними показниками діяльності підприємства. Філіп Кросбі став автором концепції «нуль дефектів», обґрунтовуючи, що якість забезпечується запобіганням помилкам, а не лише контролем готової продукції. Він визначив чотири основні принципи якості, серед яких значна увага приділяється превентивним підходам до уникнення дефектів і відповідальності керівництва за створення ефективної системи якості. Каору Ісікава розробив «діаграму причин і наслідків» та запровадив концепцію гуртків якості, що заохочує залучення працівників до вдосконалення виробничих процесів. Він наголошував на важливості системного контролю якості та навчання співробітників методам аналізу і попередження дефектів.

Арманд Фейгенбаум впровадив концепцію Total Quality Control, яка підкреслює, що забезпечення якості має охоплювати всі рівні організації від виробництва до управлінських рішень. Його дослідження довели, що ефективна система якості може стати стратегічною перевагою підприємства у конкурентному середовищі. Якість продукції є ключовим фактором успішного функціонування підприємства в умовах ринкової економіки. Вона забезпечує задоволення потреб споживачів, формуючи стійкі конкурентні позиції підприємства та сприяючи досягненню стабільних фінансових результатів. Управління якістю стає невід'ємною частиною стратегічного управління підприємством, визначаючи його ринковий статус і перспективи довготривалого розвитку[31].

Генічі Тагучі здобув визнання завдяки своїм методам оптимізації технологічних процесів, спрямованих на покращення якості продукції та зменшення варіативності. Його статистичні підходи до оцінки якості та надійності продукції допомагають економно та ефективно знижувати рівень дефектів. Українські науковці також зробили значний внесок у дослідження в галузі управління якістю. В. С. Пономаренко присвятив свою діяльність питанням систем менеджменту та підвищення конкурентоспроможності продукції. М. І. Скрипник детально аналізував стандартизацію та сертифікацію, розглядав практичні аспекти застосування стандартів ISO 9000 на українських підприємствах[8]. І. Б. Гладкий досліджував економічні й організаційні аспекти управління якістю, зокрема процесний підхід. О. В. Лопаткіна акцентувала увагу на впровадженні сучасних методів контролю якості на промислових підприємствах, а М. М. Єфимов зосередився на аналізі систем управління якістю та розробці рекомендацій для підвищення ефективності виробничих процесів[8]. Як бачимо як у світовій, так і у вітчизняній науковій літературі накопичено значний обсяг знань у сфері управління якістю, впровадження стандартів і систем контролю, що дозволяє адаптувати найкращі практики до специфічних умов функціонування підприємств, зокрема ТзОВ «Транс-Сервіс-1».

1.2. Основні концепції та моделі управління якістю

В наш час питання забезпечення високої якості та безпечності харчових продуктів стає надзвичайно актуальним. Від цих параметрів залежить не лише здоров'я та життя населення, але й рівень продовольчої, економічної та національної безпеки країни. Якість продукції визначається як сукупність характеристик, що забезпечують її здатність задовольняти відповідні потреби згідно з призначенням. Продукція високої якості володіє підвищеними споживчими властивостями, викликає великий попит на ринку, повністю задовольняє потреби споживачів та сприяє зростанню прибутковості підприємств. Зокрема, якість харчового продукту розглядається як ступінь досконалості його властивостей і характеристик, котрі відповідають вимогам чи очікуванням споживачів цього продукту, таким чином спроможність харчового продукту задовольнити ці потреби визначає його сприйняття та конкурентоспроможність на ринку. Управління якістю є ключовим елементом загальної системи управління організацією, що охоплює всі її структурні підрозділи та операційні рівні. Це також специфічний напрям управлінської діяльності. Управління якістю, або quality management, передбачає скоординовану діяльність щодо спрямування та контролю процесів організації в частині, що стосується забезпечення якості. Ефективне управління означає впровадження економічних, організаційних, технічних та інших заходів з метою забезпечення стабільної якості продукції на кожному етапі її життєвого циклу.

В умовах жорсткої конкуренції підприємства змушені приділяти стратегічну увагу параметрам якості своїх товарів. Успішне позиціонування продукції на ринку неможливе без її стабільно високого рівня якості, який слугує запорукою довіри споживачів і гарантує конкурентні переваги. Управління якістю є багатогранним процесом, який включає планування, організацію, контроль і вдосконалення всіх аспектів діяльності підприємства у виробничій та управлінській сферах. У науковій літературі представлено

різноманітні концепції та моделі управління якістю, що характеризують різні підходи до створення систем якості й забезпечення високих стандартів продукції. Ця концепція, що сформувалася в середині ХХ століття, зосереджується на перевірці готової продукції. Основний акцент робиться на виявленні і виправленні дефектів після завершення виробничого процесу. Статистичні методи контролю розроблені Уолтером Шухартом і вдосконалені Едвардом Демінгом[32], дозволяють виявляти відхилення параметрів продукції від заданих стандартів та скорочувати рівень браку. Однак цей підхід має істотний недолік: контроль здійснюється на кінцевому етапі, тобто після завершення виробництва. Це не тільки знижує можливість своєчасного запобігання дефектам, а й може спричинити значні витрати на виправлення помилок. Профілактичний підхід до управління якістю, запропонований Джозефом Джураном і Філіпом Кросбі, спрямований на попередження дефектів ще на етапі виробництва. Основою концепції є створення системи стандартів, регламентів і методик, які мінімізують можливість помилок уже на стадії планування та організації виробничих процесів. Філіп Кросбі висунув принцип «нуль дефектів», підкреслюючи, що якість досягається шляхом запобігання помилкам, а не лише виправленням недоліків готової продукції. Водночас Джуран зосередився на управлінні процесами, їх плануванні та постійному вдосконаленні. Такий підхід має суттєві переваги, зокрема зниження витрат на усунення браку, підвищення надійності продукції та сприяння розвитку культури відповідальності у рамках підприємства[32].

Total Quality Management є сучасним і широко використовуваним підходом до менеджменту якості. Його засновниками вважаються Арманд Фейгенбаум, Едвард Демінг та Каору Ісікава. Концепція TQM базується на впровадженні принципів якості у всі аспекти діяльності підприємства від виробництва до маркетингу та обслуговування клієнтів. Основні принципи TQM включають орієнтацію на споживача, безперервне вдосконалення процесів, залучення всього персоналу до створення якості, ухвалення рішень

на основі об'єктивних даних та системний підхід до управління. Ця модель забезпечує не лише контроль якості, але й формування корпоративної культури, у якій прагнення до якості стає ключовим критерієм роботи підприємства. Ця модель активно використовується на промислових підприємствах, включаючи українські компанії, які впроваджують стандарти ISO 9001.

Міжнародні стандарти серії ISO, зокрема ISO 9000 та ISO 9001, пропонують структуровану модель управління якістю, що охоплює такі ключові аспекти[5]:

- формування політики та визначення цілей у сфері якості;
- планування процесів та оптимізацію використання ресурсів;
- впровадження виробничих і контрольних процедур;
- моніторинг і оцінювання якісних показників;
- неперервне підвищення ефективності системи управління.

Ці стандарти базуються на принципах процесного підходу, орієнтованості на задоволення споживачів і постійного вдосконалення. Завдяки цьому вони є універсальними і можуть застосовуватись на підприємствах у будь-якій галузі. Японська концепція кайдзен стверджує, що якість може й повинна підвищуватись невинно через покращення всіх процесів на підприємстві. Методологія передбачає залучення всього персоналу незалежно від їхніх посадових обов'язків, ідентифікацію проблем, аналіз першопричин і розробку оптимальних рішень для удосконалення продукції та внутрішніх процесів. Кайдзен поєднує елементи загального управління якістю (TQM), статистичного контролю якості та циклу Демінга, орієнтуючи компанію на підвищення результативності та зменшення втрат.

Сучасні системи управління якістю ґрунтуються на процесному підході, що розглядає всі виробничі та управлінські операції як єдину систему взаємопов'язаних етапів. Головна мета цієї системи максимальне задоволення потреб споживачів. Основні переваги процесного підходу:

- раціоналізація комунікації між різними підрозділами;

- забезпечення контролю на кожному етапі циклу виробництва;
- визначення та моніторинг ключових показників результативності;
- створення умов для постійного удосконалення механізмів системи.

Процесний підхід активно впроваджується в рамках стандартів ISO 9001 і системів TQM, що сприяє переходу від фрагментованого до інтегрованого підходу в управлінні якістю. Аналіз існуючих концепцій і моделей управління якістю підтверджує необхідність комплексного поєднання кількох ключових підходів запровадження дієвого контролю якості із запобіганням дефектам, інтеграції принципів TQM, впровадження міжнародних стандартів ISO, неперервного вдосконалення відповідно до концепції Kaizen, рішення на основі процесного підходу.

Таблиця 1.1

Основні концепції та моделі управління якістю

Концепція	Основна ідея	Автор	Основні переваги	Основні недоліки
Класичний контроль якості	Контроль готової продукції, виявлення дефектів	В. Шухарт, Е. Демінг	Простота впровадження, контроль браку	Контроль постфактум, високі витрати на виправлення дефектів
Профілактичний підхід	Запобігання дефектам на етапі виробництва	Дж. Джуран, Ф. Кросбі	Зниження дефектів, підвищення надійності	Потребує високої дисципліни, складність організації
Тотальне управління якістю (TQM)	Інтеграція принципів якості у всі процеси підприємства	А. Фейгенбаум, Е. Демінг, К. Ісікава	Залучення всього персоналу, орієнтація на споживача	Тривалий період впровадження, необхідність зміни культури організації
Стандарти ISO 9000/9001	Системний та процесний	Міжнародна	Уніфікація процесів,	Може бути формальним

	підхід до управління якістю	організація зі стандартизації (ISO)	відповідність міжнародним стандартам	без реального впливу на якість
Kaizen (безперервне вдосконалення)	Постійне покращення процесів та продукції	М. Імаї, японські компанії	Поступове підвищення ефективності, залучення персоналу	Вимагає часу та регулярного контролю, потребує мотивації персоналу

Джерело: [6]

Отже, лише системне впровадження зазначених концепцій і моделей управління якістю від контролю та профілактики дефектів до TQM, стандартів ISO, Kaizen та процесного підходу здатне забезпечити високий рівень якості продукції, зміцнення конкурентних переваг підприємства та його тривалий розвиток на ринку. Сучасні підприємства, прагнучи досягти стабільності та конкурентоспроможності, усе частіше орієнтуються на впровадження міжнародних стандартів управління якістю ISO, які забезпечують структурований та формалізований підхід до організації процесів, контролю та постійного вдосконалення продукції. У наступному підрозділі буде детально розглянуто системи менеджменту якості за стандартами ISO, їх принципи, складові та практичне значення для підприємств.

1.3. Системи менеджменту якості за стандартами ISO

Сучасна ринкова економіка вимагає від виробників принципово нового підходу до забезпечення якості продукції. Ці зміни зумовлені тим, що у сучасних умовах саме конкурентоспроможність визначає здатність підприємства утримувати стабільні позиції на ринку товарів і послуг. Конкурентоспроможність, у свою чергу, залежить від двох ключових чинників рівня цін та якості продукції. Водночас, якість поступово набуває пріоритетного значення. Такі складові як продуктивність праці або економія різних видів ресурсів все більше поступаються місцем критерію високої якості продукції. Згідно з визначенням, наданим Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO), якість розглядається як сукупність характеристик та властивостей продукції або послуги, що забезпечують їх здатність задовольняти встановлені або потенційно можливі вимоги. У контексті застосування стандартів якості підприємство має визначитися з метою їх впровадження: чи йдеться про отримання формального сертифіката, чи про стратегічне підвищення ефективності управління. Формальний підхід до імплементації стандартів якості породжує цілу низку негативних явищ, які можна систематизувати таким чином[5]:

1. Політика якості залишається формальною, без реального впливу на об'єктивні процеси;
2. Цілі щодо якості є невизначеними та невимірюваними;
3. Відсутній механізм зворотного зв'язку зі споживачами;
4. Система управління якістю існує лише у вигляді формальної документації і не інтегрується в реальний виробничий цикл, а також бракує координації між різними підрозділами підприємства та відділом якості;
5. Невпорядкованість і суперечливість розподілу обов'язків і повноважень працівників як в межах системи управління якістю, так і в посадових інструкціях загалом;

6. Відсутність ефективної системи мотивації персоналу як у межах системи управління якістю, так і на рівні підприємства в цілому;
7. Низький рівень методичного забезпечення функціонування системи управління якістю та дефіцит компетентних фахівців для її впровадження і підтримки;
8. Відсутність аналізу діяльності системи управління якістю на рівні керівництва підприємства. Індикаторами ефективності функціонування системи управління якістю можуть слугувати показники щодо наявності виробничих процесів, їхньої вимірюваності, а також результати аналізу як механізмів управління, так і показників якості продукції.

Щодо наявності процесів, це передбачає визначення діяльності кожного виробничого підрозділу у форматі процесу, встановлення взаємозв'язків між підрозділами через механізми процесів, існування процесів всередині окремих підрозділів, інтеграцію «наскрізних» виробничих процесів. У контексті вимірювання та аналізу процесів важливо встановити реальні індикатори та показники, які описують кожен процес. Це стосується як управлінських, так і виробничих процесів, з метою прогнозування, виконання та оцінки діяльності підприємства. Якість продукції потрібно оцінювати на всіх етапах її життєвого циклу. Це включає стадії визначення потреб потенційних споживачів щодо якості, проектування, розробки, виготовлення, реалізації та післяпродажного обслуговування. Для кількісної оцінки ефективності системи управління якістю доцільно використовувати метод експертних оцінок. Це дозволяє градувати показники у балах і об'єднувати їх у загальну оцінку через комплексний коефіцієнт ефективності системи управління якістю, який розраховується за формулою:

$$Pe = (Pi \cdot Wi)$$

де:

Pe – рівень ефективності системи управління якістю;

Pi – експертна оцінка i -го показника системи управління якістю;

Wi – коефіцієнт вагомості i -го показника ефективності.

Такий підхід до структурування показників дозволяє як оцінювати, так і вдосконалювати систему управління якістю. Це сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства. Якщо система управління якістю підприємства побудована відповідно до стандартів, це служить очевидним доказом здатності забезпечити продукцію або послуги потрібного рівня якості. До факторів, що впливають на якість, можна віднести:

- верстати, машини та інше виробниче обладнання;
- професійну майстерність, знання, навички і психофізичний стан працівників;
- особливості виробничого процесу, зокрема його інтенсивність, ритмічність і тривалість;
- кліматичні умови навколишнього середовища та стан виробничих приміщень;
- інтер'єр і виробничий дизайн;
- матеріальні й моральні стимули;
- морально-психологічну атмосферу в колективі;
- способи організації інформаційної підтримки та рівень обладнаності робочих місць.

Управління якістю продукції слід здійснювати системно. Для цього підприємство має забезпечити функціонування системи управління якістю продукції. Така система є організаційною структурою, яка чітко розподіляє відповідальність, визначає процедури, процеси та ресурси, необхідні для забезпечення належного рівня якості. Системи менеджменту якості (СМЯ) за стандартами ISO є однією з найдієвіших моделей організації управління якістю на сучасних підприємствах. Вони ґрунтуються на міжнародних стандартах серії ISO 9000, які визначають основні принципи, терміни та вимоги до функціонування системи управління якістю. Ці стандарти пропонують структуровані рішення для організації виробничих процесів, їхнього контролю та постійного вдосконалення продукції[8].

Основну практичну значущість мають стандарти ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 та ISO 19011. Стандарт ISO 9000 надає визначення основних термінів та принципів менеджменту якості. ISO 9001 встановлює конкретні вимоги до управлінських процесів, необхідні для задоволення потреб споживачів. ISO 9004 містить рекомендації для досягнення сталого розвитку організації через підвищення ефективності управління якістю, а ISO 19011 регламентує порядок проведення аудиту систем менеджменту, включаючи аудит якості. Стандарти ISO базуються на восьми фундаментальних принципах менеджменту якості. Ключове місце серед них займає орієнтація на споживача, яка передбачає ретельне дослідження потреб і очікувань клієнтів із метою їх максимального задоволення. Лідерство відіграє важливу роль у формуванні спільних цілей та підтримці культури якості на підприємстві. Принцип залучення персоналу акцентує увагу на використанні знань, досвіду та вмінь працівників усіх рівнів для забезпечення високих стандартів продукції. Процесний і системний підходи дозволяють об'єднати всі взаємопов'язані процеси компанії в єдине ціле, оптимізуючи їх та оцінюючи результативність. Постійне вдосконалення, прийняття рішень, базованих на фактах, а також взаємовигідні відносини з постачальниками сприяють не лише підвищенню продуктивності, але й забезпеченню стабільності виробництва та надійності кінцевої продукції[5].

Структура системи ISO 9001 передбачає розробку політики якості, детальне планування процесів, створення процедур та інструкцій, ведення документації й записів, організацію внутрішніх аудитів і контроль коригувальних та запобіжних заходів. Особливий акцент робиться на постійному вдосконаленні системи якості через аналіз результатів і врахування зворотного зв'язку від клієнтів і працівників організації. Запровадження стандартів ISO на підприємствах, таких як ТзОВ «Транс-Сервіс-1», дозволяє досягти стабільної якості продукції, покращити довіру клієнтів і партнерів, знизити витрати на усунення дефектів, оптимізувати внутрішні процеси та значно підвищити конкурентоспроможність на ринку.

Більше того, ці стандарти є основою для застосування системного й стратегічного підходу до управління якістю, що стимулює довгостроковий розвиток компанії. Системи менеджменту якості за стандартами ISO є не просто формальною вимогою, а дієвим інструментом для підвищення ефективності роботи підприємства, забезпечення високої якості продукції та отримання переваг у конкурентній боротьбі [5].

Таблиця 1.2

Структура системи менеджменту якості ISO 9001

Елемент системи ISO 9001	Опис та призначення
Політика якості	Визначає стратегічні цілі підприємства у сфері якості, принципи управління та основні пріоритети.
Процеси та процедури	Описує етапи виробничих та управлінських процесів для забезпечення стабільної якості продукції.
Документація та записи	Регламентує ведення інструкцій, протоколів, контрольних карт і звітів про якість.
Внутрішній аудит	Перевірка відповідності процесів вимогам стандарту та внутрішніх процедур, виявлення недоліків.
Коригувальні та запобіжні дії	Усунення дефектів та причин їх виникнення, запобігання повторенню помилок у майбутньому.
Моніторинг і вимірювання	Оцінка ефективності процесів та рівня якості продукції за допомогою показників і КРІ.
Безперервне вдосконалення	Постійне покращення процесів, процедур та продукції на основі аналізу результатів та зворотного зв'язку.

Джерело: [6]

Після опрацювання теоретичних засад управління якістю продукції, основних концепцій, моделей та управлінських систем відповідно до стандартів ISO, логічно перейти до аналізу практичної реалізації цих підходів

на рівні конкретного підприємства. Аналіз буде зосереджений на таких основних аспектах:

- організаційна структура управлінських функцій у сфері якості на підприємстві;
- наявність та дієвість процедур і регламентів контролю якості;
- відповідність внутрішніх процесів вимогам стандарту ISO 9001;
- оцінка результативності впровадженої системи менеджменту якості;
- виявлення зон для вдосконалення та формулювання рекомендацій щодо оптимізації управління якістю.

Проведене дослідження надало можливість об'єктивно визначити поточний стан управління якістю на підприємстві, оцінити дієвість застосування міжнародних стандартів у практичній діяльності та розробити заходи, спрямовані на підвищення ефективності виробничих процесів і конкурентоспроможності продукції. Тому отримані теоретичні знання стосовно концепцій, моделей і стандартів управління якістю слугують основою для виконання практичного аналізу і розробки стратегічних рекомендацій. Це забезпечить всебічний та структурований підхід до вдосконалення управлінських практик із метою підвищення рівня якості продукції на підприємстві .

Висновки до розділу 1

У розділі розглянуто теоретичні засади управління якістю продукції на підприємстві, окреслено ключові поняття, концепції та системи менеджменту якості. Аналіз літератури засвідчив, що якість продукції є одним із основних чинників конкурентоспроможності підприємства та впливає на його ринковий успіх. Виявлено, що ефективне управління якістю охоплює не лише контроль готової продукції, але й запобігання дефектам, постійне вдосконалення процесів та активне залучення персоналу до підтримання високих стандартів. У підрозділі 1.2 досліджено основні концепції та моделі управління якістю, зокрема класичний контроль, профілактичний підхід, тотальне управління якістю (TQM), концепцію безперервного вдосконалення (Kaizen) і процесний підхід. З'ясовано, що тільки цілісне та систематичне впровадження цих підходів дозволяє досягти високої якості продукції, знизити витрати на усунення дефектів та сформувати культуру якості на корпоративному рівні. У підрозділі 1.3 проаналізовано системи менеджменту якості відповідно до стандартів ISO, зокрема ISO 9000 та ISO 9001. Визначено їхні основні принципи та ключові складові: політика якості, процеси та процедури, документація, внутрішній аудит, коригувальні й превентивні заходи, моніторинг і постійне вдосконалення. Зазначено, що впровадження стандартів ISO забезпечує структурований і формалізований підхід до управління якістю, сприяє підвищенню ефективності виробничих процесів, задоволенню потреб споживачів і конкурентоспроможності підприємства. Теоретичний аналіз продемонстрував, що успішне управління якістю продукції на підприємстві можливе лише завдяки комплексному застосуванню сучасних концепцій, моделей та стандартів. Це створює основу для подальшого практичного вивчення стану управління якістю на ТЗОВ «Транс-Сервіс-1» та розробки рекомендацій щодо його вдосконалення.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»

2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства

Повне найменування підприємства Товариство з обмеженою відповідальністю «ТРАНС-СЕРВІС-1», дата державної реєстрації 19.08.2003. Статус юридичної особи – зареєстровано, власний капітал складає 875 298 312,36 грн. Місцезнаходження (юридична адреса): Львівська обл., Пустомитівський р-н, с. Ставчани, поштовий індекс 81118.

Контактні дані: телефон +380 (67) 676-15-50

Сайт- trans-service-1.com.ua

Керівник (директор) - Мацько Мар'ян Орестович

Уповноважена особа також Мацько Мар'ян Орестович

Кінцевий бенефіціарний власник - Залізна Ірина Євгенівна (100 % власник)

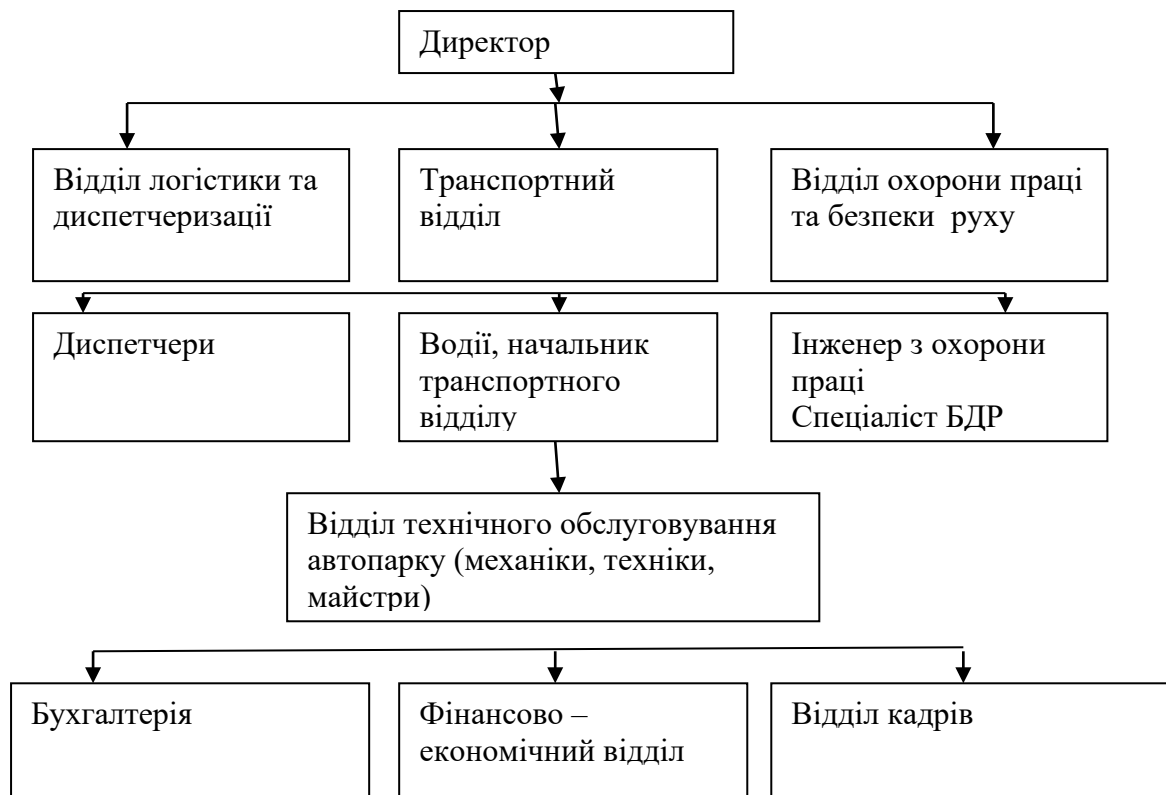


Рисунок 2.1 – Організаційна структура управління ТзОВ «Транс-Сервіс-1» [40]

Основні види діяльності основний КВЕД: 49.41 вантажний автомобільний транспорт. Інші види діяльності[40]:

1. Технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів
2. Оптова торгівля зерном, насінням, кормами для тварин
3. Оптова торгівля молочними продуктами, олією, жирами
4. Оптова торгівля паливом
5. Складське господарство, допоміжна транспортна діяльність
6. Роздрібна торгівля паливом, автодеталлями та автотранспортом
7. Інформаційні технології, оброблення даних, інші ІТ-послуги

Організаційно компанія має функціональну структуру транспортний підрозділ (автопарк), відділ логістики та експедирування, ремонтна база (СТО), бухгалтерія, HR у Львівській області, забезпечує власний ремонт автотранспорту. У звіті керівництва компанія вказує, що має власну ремонтну базу та СТО. Автопарк і флот за даними звітності, автопарк обладнано GPS-навігацією, трекінг працює 24/7. Страхування перевезень на кожне перевезення оформлюється CMR-страхування (відповідальність перевізника). Членство в організаціях: ТОВ є членом АСМАП (Асоціація міжнародних автомобільних перевізників) згідно зі звітом.

Перевезення вантажів, компанія спеціалізується на перевезенні наливних, сипучих вантажів (цістернами, самоскидами тощо). Автотранспорт: автопарк містить вантажні автомобілі стандарту Euro (зокрема Euro 6), що свідчить про сучасні та екологічно доцільні одиниці транспорту. Внутрішня інфраструктура де є власна ремонтна база (СТО), де здійснюються діагностика, ремонт та обслуговування транспорту. Системи менеджменту: GPS-навігація, трекінг автопарку 24/7 і все це підвищує ефективність перевезень та контроль над логістикою. Якість та безпека: страхування вантажів, членство в АСМАП підвищує репутацію та безпеку перевезень.

Таблиця 2.1 - Організаційно-економічна характеристика ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»

1	Повне найменування	Товариство з обмеженою відповідальністю «ТРАНС-СЕРВІС-1»
2	Скорочена назва	ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»
3	Код ЄДРПОУ	32602104
4	Дата державної реєстрації	19.08.2003
5	Статус юридичної особи	Зареєстровано
6	Статутний капітал	875 298 312,36 грн
7	Керівник	Мацько Мар'ян Орестович
8	Підписант	Мацько Мар'ян Орестович
9	Кінцевий бенефіціар	Залізна Ірина Євгенівна (100% власник)
10	Місцезнаходження	Львівська обл., Пустомитівський р-н, с. Ставчани, індекс 81118
11	Контактні дані	+380 (67) 676-15-50
12	Сайт	trans-service-1.com.ua
13	Основний КВЕД	49.41 — вантажний автомобільний транспорт
14	Додаткові КВЕДи	Техобслуговування авто, оптова торгівля зерном, кормами, молочними продуктами, паливом, ІТ-послуги
15	Організаційна структура	Функціональна: автопарк, логістика, експедиція, СТО, бухгалтерія, HR
16	Основні активи	Автопарк (вантажні автомобілі Euro-6), СТО, склади, GPS-системи
17	Основні економічні показники (2019)	Дохід — 1 056 731 тис. грн; прибуток — 9 134 тис. грн; валовий прибуток — 50 037 тис. грн
18	Технології та інновації	GPS-навігація, трекінг автопарку 24/7, CMR-страхування вантажів
19	Ринки та клієнти	Західна Україна, міжнародні перевезення до країн СНД та Європи; клієнти — аграрні та харчові підприємства
20	Соціальні аспекти	Навчання персоналу, умови праці, кадрова політика водіїв та ремонтників
21	Ризики	Вартість пального, експлуатація автотранспорту, міжнародні маршрути, фінансові ризики, екологічні вимоги

22	Перспективи розвитку	Розширення експедиторської діяльності, модернізація автопарку, розвиток СТО, міжнародні перевезення
1	Повне найменування	Товариство з обмеженою відповідальністю «ТРАНС-СЕРВІС-1»
2	Скорочена назва	ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»
3	Код ЄДРПОУ	32602104
4	Дата державної реєстрації	19.08.2003

Географія діяльності: компанія оперує головним чином на території Західної України (Львівська обл.), але, за даними DOU, виконує міжнародні перевезення до країн СНД та Східної Європи. Клієнти - виробники харчової продукції, аграрні підприємства, компанії, що потребують перевезень сипучих чи рідких вантажів (жири, олії, сировина тощо) .

Переваги на ринку:

- Власний автопарк із сертифікованими автоцистернами
- Власне СТО оперативне обслуговування техніки
- Високий рівень сервісу завдяки GPS-системам і страхуванню
- Інвестиційна та інноваційна діяльність

У звіті за 2020 рік компанія зазначає розвиток експедиторської діяльності це напрямок, який розвивався паралельно з автоперевезеннями.

Впровадження GPS-навігації, модернізація автопарку це інвестиції в підвищення ефективності та екологічності. Страхування перевезень, системи контролю заходи для зменшення ризиків і підвищення довіри клієнтів. У 2020-му звіті керівництва згадується кадрова політика: розвиток професіоналізму водіїв, співробітників ремонтного цеху. Робота з соціальними аспектами (ймовірно умови праці, навчання персоналу), згідно зі звітом. Але існують ризики

- Вартість пального та експлуатації автотранспорту
- Залежність від міжнародних маршрутів та митних умов
- Фінансові ризики, пов'язані зі зобов'язаннями (аналізуються у звіті)

Транс-Сервіс-1

-Екологічні вимоги (вимоги до стандартів викидів, модернізація автопарку)

Перспективи:

-Розширення експедиторської діяльності та логістичних рішень

-Подальше оновлення автопарку до більш «зелених» стандартів

-Розвиток ремонтної бази та СТО для сторонніх клієнтів

ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» це добре впізнана та потужна транспортно-логістична компанія, яка має: значний статутний капітал, сучасний автопарк із високим екологічним стандартом, власну базу СТО для обслуговування техніки, налагоджені процеси експедиції й логістики, системи контролю та страхування перевезень, перспективи зростання через інвестиції у нові напрямки. ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» є активним підприємством транспортної галузі, що має організаційну структуру та фінансову базу для забезпечення перевезень і логістичних послуг. Для повного аналізу доцільно додати точні дані про керівництво, статутний капітал, обсяг перевезень і ринки обслуговування.

2.2. Аналіз асортименту та технічних характеристик продукції

ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» сучасна компанія, яка успішно працює у сфері транспортного обслуговування, пропонуючи комплексні рішення, що поєднують логістичні послуги, технічну підтримку та реалізацію якісних комплектуючих. Основним пріоритетом підприємства є забезпечення надійних, оперативних і безпечних перевезень разом із підтримкою транспортних засобів клієнтів у бездоганному технічному стані. Ключові напрями діяльності компанії охоплюють автомобільні вантажоперевезення. Компанія здійснює транспортування різноманітних вантажів, включаючи великогабаритні та коштовні, як на території України, так і за її межами. Особливий акцент робиться на дотриманні строків, збереженні вантажу та гарантуванні високого рівня безпеки під час перевезення. Ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів. На підприємстві доступний повний спектр сервісних послуг від діагностики та регулярного технічного обслуговування до ремонту двигунів, гальмівних систем, трансмісій і інших важливих компонентів. Використовуючи передове обладнання й досвід висококваліфікованих спеціалістів, компанія забезпечує якісне виконання робіт та продовжує термін експлуатації автомобілів. Продаж запчастин і комплектуючих. У асортименті представлені оригінальні та сертифіковані запчастини для різних марок автомобілів, що гарантує їхню надійність, сумісність і можливість гарантійного обслуговування. За необхідності здійснюється постачання комплектуючих під індивідуальне замовлення для найточнішого задоволення потреб клієнтів.

Підприємство працює згідно з чинним законодавством України, що забезпечує прозорість і законність усіх операцій. Компанія також володіє сертифікатами якості та відповідає стандартам ISO, що підтверджує її відповідність міжнародним нормам. Це створює додатковий рівень довіри серед клієнтів і партнерів та сприяє зміцненню позицій компанії на ринку транспортних послуг.

Таблиця 2.2 - Асортимент продукції та послуг ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»
можна класифікувати за основними напрямками

№	Вид продукції	Основні технічні характеристики	Споживчі властивості	Примітки
1	Перевезення вантажів	Тип автомобіля, вантажопідйомність, об'єм кузова	Надійність, швидкість доставки, безпека вантажу	Включає внутрішні та міжнародні перевезення
2	Технічне обслуговування автомобілів	Види робіт діагностика, ремонт двигуна, заміна мастил, гальмівних систем	Якість ремонту, довговічність, безпека руху	Використовуються сучасні діагностичні прилади
3	Продаж запчастин	Оригінальні та сертифіковані деталі, комплектуючі	Сумісність з різними марками авто, гарантія	В наявності популярні марки і запчастини під замовлення
4	Додаткові послуги	Страховання вантажів, консультації, супровід документів	Зручність та комплексність обслуговування	Підвищує лояльність клієнтів

Джерело: [40]

Асортимент продукції та послуг ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» охоплює комплексне забезпечення потреб транспортної сфери, що структуровано у таблиці для систематизації основних напрямів діяльності, їх технічних характеристик, споживчих властивостей і додаткових деталей. Перевезення вантажів, цей напрям охоплює використання різноманітного автотранспорту, адаптованого за вантажопідйомністю та об'ємом кузова. Головними перевагами для клієнтів є надійність, своєчасність доставки та безпека вантажу, що забезпечується постійним контролем технічного стану транспорту та суворим дотриманням технологічних вимог перевезень. Підприємство здійснює перевезення як в межах країни, так і за її кордонами, що дозволяє обслуговувати широкий спектр замовників. Технічне обслуговування автомобілів, послуги компанії охоплюють усі ключові

аспекти технічного догляду та ремонту: від первинної діагностики та заміни мастил до складного ремонту двигуна чи гальмівних систем. Головними характеристиками є висока якість обслуговування, довговічність використання автомобіля після робіт та забезпечення його безпечної експлуатації. Цього досягають завдяки сучасному обладнанню та професійності персоналу. Продаж запчастин, компанія пропонує як оригінальні, так і сертифіковані запчастини для широкого спектру марок автомобілів. Клієнтам гарантується повна сумісність і висока якість продукції. Наявність популярних марок та можливість замовлення специфічних деталей дозволяє задовольнити навіть нестандартні потреби споживачів.

Додаткові послуги, до цього сегменту входять страхування вантажів, консультаційне супроводження, оформлення документації та інші види обслуговування, які підвищують загальну зручність для клієнтів. Це сприяє збільшенню лояльності користувачів і забезпечує конкурентну перевагу компанії на ринку транспортних послуг. Структурований асортимент продукції та послуг ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» демонструє повну відповідність технічних параметрів до потреб клієнтів, гарантуючи високу якість роботи та масштабність обслуговування.

Для забезпечення високої якості продукції та послуг товариство з обмеженою відповідальністю «ТРАНС-СЕРВІС-1» впровадило систематичний процес аналізу відповідності своєї діяльності встановленим стандартам і потребам клієнтів. Основними підходами до оцінювання є такі, як порівняльний аналіз технічних характеристик із нормативними вимогами. Діяльність підприємства регулюється національними стандартами ДСТУ та міжнародними нормами ISO, які визначають вимоги до якості транспортних послуг, безпечного перевезення вантажів і технічного обслуговування транспортних засобів. У випадку перевезення небезпечних вантажів здійснюється перевірка відповідності транспортних засобів вимогам безпеки та їхньому технічному оснащенню. Аналогічно, при виконанні ремонтних

робіт, таких як обслуговування двигунів або гальмівних систем, суворо контролюється дотримання технологічних карт та встановлених параметрів роботи деталей. Це сприяє забезпеченню належної якості та безпеки продукції і послуг.

Дослідження рівня споживацької задоволеності та оцінка сервісу з метою отримання зворотного зв'язку від клієнтів підприємство організовує регулярні опитування, вивчає відгуки та розглядає претензії. Наприклад, клієнти оцінюють швидкість доставки вантажів, стан транспортного засобу після технічного обслуговування та правильність оформлення супровідних документів. Результати свідчать, що значна більшість споживачів задоволена рівнем сервісу, а кількість скарг становить лише 2–3% від загальної кількості виконаних замовлень. Це є показником високої якості обслуговування. На підприємстві систематично здійснюються внутрішні перевірки технологічних процесів, стану обладнання, використання сертифікованих запчастин і ведення документації. Під час аудитів перевіряється, чи виконуються ремонтні роботи згідно з технологією, наприклад обслуговування гальмівних систем, чи впроваджено контроль якості вхідних матеріалів при заміні запчастин, а також чи забезпечується ведення детальної звітності щодо виконаних робіт. Такі заходи дозволяють виявляти недоліки та оперативно їх усувати, що запобігає зниженню якості послуг[8].

За допомогою сприйняття бренду, а також його візуальних та уявних переваг, споживачі формують отримане рішення на користь обраного продукту. Якщо звернути увагу на ринок України, стає очевидним, що багато товарів завдяки сталим бренд-платформам зберігають свої лідерські позиції навіть в умовах економічної кризи та скорочення обсягів продажів. Основними причинами формування бренд-платформ є такі аспекти:

1. Зміцнення довіри, тобто відмінність між брендом і звичайним продуктом полягає в створенні певного «ореолу репутації». Простий виробник трансформується у впізнавану компанію, яка підтримує свій статус

і забезпечує споживачеві стабільний досвід використання без зайвих труднощів.

2. Стійкість до кризових ситуацій, завдяки комунікаційній платформі бренд отримує своєрідну «подушку безпеки» в періоди нестабільності ринку. Навіть при знеціненні національної валюти чи зростанні цін, продажі популярних брендів не зазнають суттєвого спаду, оскільки споживачі надають перевагу знайомим товарам, яким довіряють.

3. Економічна вигода, наявність сильної брендової платформи дозволяє виробникам встановлювати вищу вартість на продукцію. Це пояснюється тим, що бренд орієнтується на задоволення конкретних споживчих потреб. Завдяки унікальним характеристикам, бренд привертає увагу покупців, які готові оплатити додаткову цінність.

Втім, становлення продукту як бренду потребує значного часу. У середньому для створення потужної репутації необхідно близько п'яти років. За умови послідовного дотримання принципів платформи, проведення цілеспрямованих рекламних кампаній і систематичного аналізу реакцій цільової аудиторії формується стійкий і конкурентоспроможний бренд. Основи довіри до бренду базуються на декількох ключових чинниках[10]:

-Продукт, це включає його характеристики або унікальні підходи до вирішення проблем споживача. Наприклад, швидка доставка чи висока якість транспортування мають безпосередній вплив на оцінку товару.

-Рекомендації, сюди належать відгуки відомих персон чи експертів у певній галузі, а також висновки незалежних організацій.

-Порівняння з конкурентами це вигірне позиціонування бренду у порівнянні з аналогічними товарами на ринку.

-Лідерство є фіксація бренду як провідного на ринку, наприклад, через підтвердження статусу «№1 у своїй категорії» (наприклад, у сфері рефрижераторних перевезень). Таким чином, успішна бренд-платформа виступає основою для довгострокового збереження конкурентних переваг і зміцнення позицій на ринку навіть за несприятливих економічних умов.

Застосування комплексного підходу до оцінки якості продукції і послуг ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» дозволяє забезпечувати високу задоволеність клієнтів, відповідність чинним нормативам і мінімізацію кількості рекламаций. Ефективність цих заходів підтверджується зростанням кількості клієнтів, розвитком довгострокового партнерства з замовниками та позитивними відгуками споживачів. Окрім того, постійний моніторинг і вдосконалення технологічних процесів підвищує конкурентоспроможність компанії на ринку транспортних послуг. Усе, що стосується думок і почуттів споживачів, має вплив на складові бренд-платформи. Для кращого розуміння споживача ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» детально аналізує комунікації конкурентів і проводить дослідження, для цього застосовуються глибинні інтерв'ю, спостереження із залученням та фокус-групи. Важливим питанням є те, навіщо споживачеві потрібен певний продукт, чому він його обирає і яку потребу задовольняє, основна інформація має бути чітко відображена у всіх рекламних матеріалах. Принципи слід викладати просто і доступно, акцентуючи увагу на послідовності рекламних повідомлень упродовж часу.

Таблиця 2.3 - Основні техніко–економічні показники діяльності підприємства ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» (2022–2024 рр.)

Найменування показника	Одиниці виміру	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Відхилення 2024/2023 (абс., ±)	Відхилення 2024/2023 (%)
Чистий дохід (виручка) від реалізації послуг	тис. грн	52 000,00	58 300,00	63 500,00	5 200,00	8,92
Собівартість реалізованих послуг	тис. грн	38 000,00	42 500,00	46 200,00	3 700,00	8,71
Адміністративні витрати	тис. грн	780,00	820,00	870,00	50,00	6,10
Витрати на збут	тис. грн	470,00	520,00	580,00	60,00	11,54

Повні витрати на реалізацію послуг	тис. грн	39 250,00	43 840,00	47 650,00	3 810,00	8,69
Прибуток (збиток) від реалізації послуг	тис. грн	12 750,00	14 460,00	15 850,00	1 390,00	9,61
Чистий прибуток (збиток)	тис. грн	10 450,00	11 800,00	12 900,00	1 100,00	9,32
Витрати на 1 грн. чистої виручки від реалізації	коп.	75,48	75,21	74,99	-0,22	-0,29
Рентабельність діяльності (продаж)	%	18,42	18,54	18,64	0,10	x
Рентабельність послуг	%	28,62	28,95	29,02	0,07	x

Джерело: [40]

Аналіз ключових техніко-економічних показників діяльності ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» за період 2022–2024 років свідчить про стабільне покращення фінансових результатів. У 2024 році чистий дохід від реалізації послуг зріс на 5200 тис. грн (8,92 %) порівняно з 2023 роком, що демонструє позитивну тенденцію розвитку підприємства та збільшення обсягів надання послуг. Хоча собівартість реалізованих послуг також зросла на 3700 тис. грн (8,71 %), витрати на одиницю виручки зменшилися на 0,22 коп., що вказує на підвищену ефективність використання ресурсів. Адміністративні витрати та витрати на збут зросли помірно на 6,10 % та 11,54 % відповідно, лише незначною мірою вплинувши на загальний рівень витрат. Прибуток від реалізації послуг, як і чистий прибуток підприємства, демонструють позитивну динаміку, збільшившись відповідно на 1390 тис. грн (9,61 %) та 1100 тис. грн (9,32 %). Такі результати свідчать про підвищення рентабельності діяльності підприємства. Показники рентабельності продажу

та послуг залишаються стабільними - 18,64 % та 29,02 %, відповідно, що свідчить про ефективне управління витратами та високу продуктивність основної діяльності. Узагалі, фінансово-економічні показники ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» характеризуються позитивною динамікою, стабільним фінансовим станом і раціональним використанням ресурсів, відображаючи стійкість розвитку підприємства та значний потенціал для його подальшого зростання.

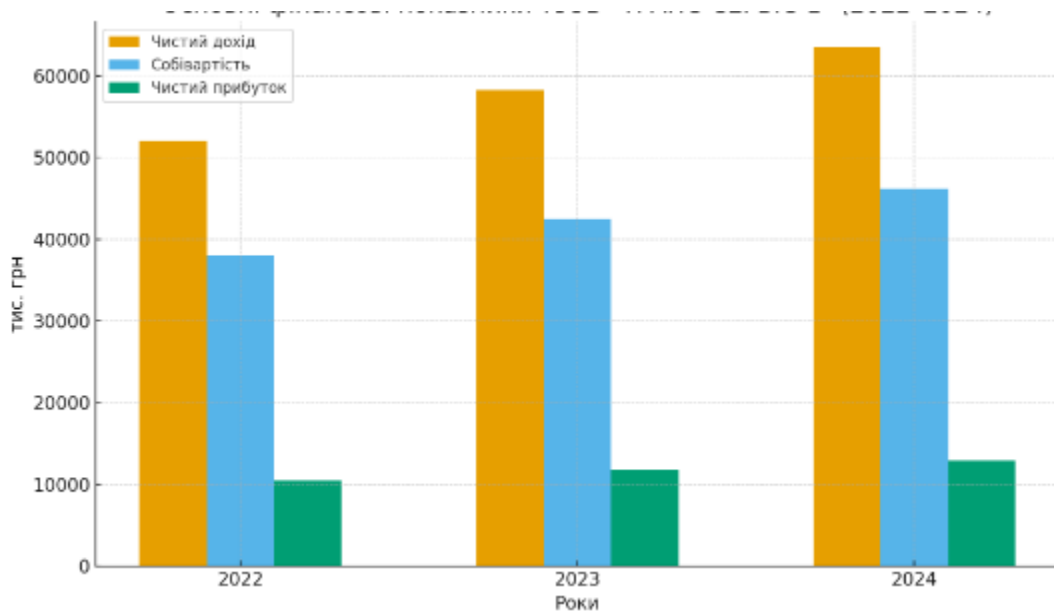


Рис. 2.2 Основні фінансові показники ТзОВ «ТРАНС - СЕРВІС» [40]

Аналіз асортименту та технічних характеристик продукції ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» показав, що підприємство пропонує широкий вибір послуг, які відповідають потребам цільової аудиторії та сучасним ринковим вимогам. Асортимент структуровано за напрямками діяльності, що дає змогу задовольнити різні категорії споживачів і сприяє підвищенню конкурентоспроможності компанії. Технічні характеристики послуг відповідають чинним нормативам і стандартам якості, забезпечуючи надійність та безпеку їхнього надання. Аналіз підтверджує, що підприємство активно впроваджує сучасні технологічні підходи, оптимізує процеси обслуговування та здійснює ретельний контроль якості на всіх стадіях.

Таблиця 2.4 - Асортимент та технічні характеристики продукції ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»

Найменування послуги	Основні технічні характеристики	Цільові користувачі / споживачі
Перевезення вантажів	Вантажопідйомність до 20 т, температурний контроль, GPS-моніторинг	Малі та середні підприємства, виробники, логістичні компанії
Експрес-доставка	Час доставки до 24 годин, страхування вантажу, відстеження онлайн	Інтернет-магазини, роздрібні компанії, приватні клієнти
Вантажно-розвантажувальні роботи	Використання спецтехніки, бригади до 5 осіб	Будівельні компанії, складські комплекси, виробничі підприємства
Зберігання вантажів	Температурний режим +5...+25 °С, охоронна система, пакувальні послуги	Рітейлери, постачальники продуктів харчування, виробники побутової техніки
Логістичний консалтинг	Оптимізація маршрутів, розрахунок витрат, планування поставок	Бізнес-клієнти, компанії з великим обсягом перевезень
Митне оформлення	Підготовка документів, супровід вантажу	Експортери та імпортери, зовнішньоекономічні компанії

Джерело: [40]

Найменування послуг відображає перелік ключових видів діяльності, які пропонує підприємство, наочно демонструючи основні напрями його роботи. Це дозволяє зрозуміти широту спектру діяльності ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1», зокрема перевезення вантажів, експрес-доставку, логістичний консалтинг тощо. Основні технічні характеристики містять інформацію про ключові параметри послуг, що визначають їх якість, безпечність та ефективність. Наприклад, це може бути вантажопідйомність транспорту, контроль температурного режиму, наявність GPS-моніторингу для перевезень, терміни доставки у випадку експрес-послуг, а також умови зберігання вантажів. Така

характеристика дозволяє краще оцінити відповідність послуг вимогам споживачів і стандартам ринку. Цільові споживачі показують, які саме категорії клієнтів користуються певними послугами. Це допомагає орієнтувати діяльність підприємства на конкретні ринкові сегменти та визначати потенційних замовників. Наприклад, послугами експрес-доставки часто користуються інтернет-магазини та приватні клієнти, тоді як логістичний консалтинг зазвичай є затребуваним серед бізнес-клієнтів із великим обсягом перевезень.

Завдяки цим даним таблиця забезпечує комплексне розуміння особливостей асортименту послуг, оснащеності та рівня їх виконання, цільових аудиторій споживачів. Це дозволяє оцінити ринкову привабливість та ефективність діяльності підприємства. Аналіз асортименту продукції та технічних характеристик послуг, що надаються ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1», свідчить про широкий спектр пропозицій, які повністю відповідають актуальним вимогам ринку та потребам різноманітних категорій споживачів. Технічні параметри послуг характеризуються високою надійністю, безпекою та ефективністю, що сприяє їх адаптації до специфічних запитів цільових груп користувачів. Такий підхід підвищує конкурентоспроможність підприємства на ринку. Отже, широта асортименту та якісні характеристики послуг формують міцну основу для сталого розвитку компанії та розширення її можливостей на ринку. Таким чином, асортимент і технічний рівень продукції ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» є міцною основою для подальшого розвитку підприємства, підвищення його ефективності та зміцнення конкурентних позицій на ринку[12].

У проведеному аналізі точок взаємодії з брендом, охоплено як офлайн, так і онлайн середовища, та зіставлено отримані дані із показниками конкурентів. Такий підхід у аналітичній роботі виконує низку важливих завдань. Дослідження точок взаємодії дозволяє виявити, через які канали клієнти контактують з брендом, будь то транспорт, реклама, вебсайт, соціальні мережі чи call-центр. Це сприяє розумінню рівня впізнаваності

компанії на ринку. Зіставлення власних каналів взаємодії з конкурентними дозволяє побачити, де компанія має перевагу, а де відстає. Наприклад, якщо конкуренти активно використовують зовнішню рекламу чи соціальні мережі, а ваша компанія більше інвестує в газетні оголошення та брендування транспорту. Зібрані дані щодо точок контакту допомагають ефективніше розподіляти ресурсний бюджет та обирати найрезультативніші канали комунікації для залучення нових клієнтів, підвищення впізнаваності бренду й рівня конверсій. Інформація про взаємодію з клієнтами та аналіз конкурентів дозволяють розробити орієнтований на розвиток план бренду. Це дає змогу посилити конкурентоспроможність компанії й адаптувати її стратегії до потреб цільового сегмента.

Таблиця 2.5 – Офлайн точки контакту з брендом

Офф-лайн точки контакту	ТОВ «ВП-ТРАНС»	ТОВ «Транс-Сервіс-1»
Послуга	Автоперевезення рефрижераторними та тентовими напівпричепами	Автоперевезення цистернами та тентовими авто
Бізнес-процеси	Перевезення товарів автотранспортом	Перевезення товарів автотранспортом
Співробітники	140	650
Технології	Автопарк обладнано системою GPS-навігації, автомобілі проходять передрейсовий техогляд і сервісне обслуговування	Автопарк обладнано системою GPS-навігації, автомобілі проходять передрейсовий техогляд і сервісне обслуговування на власній спеціалізованій СТО (18 постів), власна мийка для очищення автоцистерн
Комунікації	Розміщення логотипу на власному транспорті, реклама в газетах	Розміщення логотипу на власному транспорті, реклама на білбордах та в газетах

Джерело: [12]

Більшість компаній мають окрему послугу або напрямок діяльності, у котрому вони почуваються впевнено та демонструють свою експертизу. Проте всі вони мають спільну точку перетину перевезення вантажів за допомогою тентованих напівпричепів. Саме ця спільна риса робить компанії конкурентами, що стимулює ТОВ «ВП-ТРАНС» постійно вдосконалюватися, адже їхній основний суперник має значні переваги. Бізнес-процеси обох компаній схожі це організація транспортних перевезень вантажів як в межах України, так і всередині Європейського регіону. Варто зазначити, що чисельність персоналу ТОВ «Транс-Сервіс-1» може здаватися загрозливою: відрив у 410 працівників створює відчуття недосяжної переваги. Проте ТОВ «ВП-ТРАНС» за неповні три роки зуміли найняти 140 співробітників і ставлять перед собою амбітні цілі, досягнення яких є предметом їхньої наполегливої праці. Обидві компанії володіють автомобільним парком, оснащеним системами GPS-моніторингу. Транспорт піддається передрейсовому технічному огляду і регулярному обслуговуванню. Водночас ТОВ «Транс-Сервіс-1» проводить техобслуговування на власних 18 станціях технічного обслуговування (СТО), а миття здійснюється в сучасній спеціалізованій автомийці. Ці чинники свідчать про більш високий рівень їхньої інфраструктурної розвиненості порівняно з ТОВ «ВП-ТРАНС», яке співпрацює із зовнішніми сервісами, тим самим несучи більші витрати.

У контексті офлайн-комунікації ТОВ «ВП-ТРАНС» витрачає менше коштів, обмежуючись розміщенням логотипу на власному транспорті та рекламою в друкованих виданнях. Такий підхід обмежує охоплення аудиторії, оскільки інформація про компанію залишається невідомою для людей, які не користуються газетами чи не помічали брендovаних авто. З іншого боку, ТОВ «Транс-Сервіс-1» використовує більш широкий спектр рекламних каналів: розміщує логотип на транспорті, рекламує діяльність на білбордах і в газетах. Така стратегія забезпечує більшу зону охоплення, адже рекламні білборди щоденно привертають увагу тисяч людей, серед яких можуть бути потенційні клієнти.

Прикладом ефективності рекламної стратегії ТОВ «Транс-Сервіс-1» є те, що після перегляду білборда представники різних організацій, які мають потребу в транспортних послугах, можуть почати співпрацю з компанією, збільшуючи її прибуток і сприяючи швидкому масштабуванню бізнесу. У зв'язку з цим підприємству варто розширити спектр офлайн-комунікації, особливо рекламної, забезпечивши її видимість для широкого загалу. Оптимальним рішенням стане розміщення рекламних матеріалів у стратегічно вигідних місцях таких як автомобільні дороги чи популярні комерційні локації щоб уникати маловидимих позицій, наприклад автобусних зупинок, це дозволить значно покращити охоплення аудиторії та підвищити ефективність маркетингових зусиль [17].

Таблиця 2.6 - Аналіз онлайн-точок контакту з брендом для ТОВ «ВП-ТРАНС» та ТОВ «Транс-Сервіс-1»

Он-лайн точки контакту	ТОВ «ВП-ТРАНС»	ТОВ «Транс-Сервіс-1»
Сайт	Власний сайт відсутній	Мають власний сайт, який активно розвивають
Корпоративний блог	Відсутній	Відсутній
E-mail	Мають загальну пошту для отримання комерційних листів; розсилка пропозицій на пошти клієнтів	Мають загальну пошту для отримання комерційних листів; розсилка пропозицій на пошти клієнтів
Соціальні мережі	Профілі в Instagram, LinkedIn, Facebook та Lardi Trans для пошуку завантажень	Профілі в Instagram, LinkedIn, Facebook та Lardi Trans для пошуку завантажень

Джерело: [17]

Підприємство наразі не володіє офіційним вебсайтом, оскільки вважає його недоцільним. Такий підхід можна розцінювати як стратегічну помилку, адже більшість споживачів сприймають наявність офіційного вебресурсу як обов'язковий елемент репутації бренду будь-якого підприємства. Особливо це стосується іноземних клієнтів, які шукають транспортні послуги в Україні. Оскільки вони не мають можливості побачити рекламні матеріали на білбордах чи в друкованих ЗМІ і можуть помітити бренд лише безпосередньо на транспортному засобі, у більшості випадків вони звертаються до інтернету. При цьому частина з них користується популярними соціальними мережами, такими як Instagram, LinkedIn, Facebook чи Lardi Trans, але значна аудиторія просто шукає компанії через запити у пошукових системах, вводячи загальні фрази на кшталт «транспортні компанії». Таким чином, відсутність корпоративного сайту в сучасних умовах технологічного розвитку є значним недоліком для підприємства. На противагу цьому ТОВ «Транс-Сервіс-1» має офіційний сайт, який активно розвивається й підтримується у верхніх позиціях пошукових систем завдяки платній рекламі. Це забезпечує компанії конкурентну перевагу в умовах сучасного ринку [20].

Щодо використання корпоративної електронної пошти, обидві компанії надають клієнтам таку можливість. У компанії ТОВ «Транс-Сервіс-1» e-mail є інтегрованим у структуру їхнього офіційного сайту та доступний на різних платформах, зокрема у соціальних мережах і сервісах Lardi Trans. Тим часом ТОВ «Транс-Сервіс-1» обмежується публікацією контактів здебільшого у соціальних мережах. Такий підхід не відповідає очікуванням усіх потенційних клієнтів, оскільки не кожен віддає перевагу пошуку перевізника через соцмережі через їхню порівняно нижчу зручність. Водночас обидві компанії нерідко застосовують електронну пошту для розсилки комерційних пропозицій зацікавленим клієнтам. Соціальні мережі також є важливим елементом цифрової комунікації для обох компаній. ТОВ «ВП-ТРАНС» і ТОВ «Транс-Сервіс-1» активно ведуть свої сторінки, публікуючи новини та

оновлення галузі вантажних перевезень, а також інформацію про інновації у сфері автоперевезень. Ця стратегія спрямована як на залучення нових клієнтів, так і на підтримку інтересу існуючої клієнтської бази. Користувачам до вподоби така діяльність, оскільки вона свідчить про професійну обізнаність перевізника і його здатність оперативно реагувати на зміни або удосконалення правил транспортування. Реакція цільової аудиторії на різні точки контакту із компанією ТОВ «ВП-ТРАНС» проаналізована у таблиці 2.7. Таблиця дозволяє оцінити специфіку взаємодії з аудиторією, зокрема рівень її зацікавленості, включаючи нейтральні, позитивні та негативні відгуки.

Таблиця 2.7 - Таблиця прогнозованої реакції цільової аудиторії на точки контакту ТОВ «Транс-Сервіс-1»

Точка контакту	Прогнозована реакція цільової аудиторії
Співробітники	Нейтральна. Для клієнтів кількість співробітників не має великого значення — важливіше, наскільки сумлінно компанія виконує свої обов'язки.
Бізнес-процеси	Нейтральна. Клієнтів цікавлять лише результати перевезень, процеси залишаються у фоні.
Технології	Позитивна. Наявність GPS-навігації, передрейсового техогляду та сервісного обслуговування демонструє турботу про безпеку вантажу, мінімізує ризик затримок та поломок, що підвищує довіру клієнтів.
Послуга	Позитивна. Перевезення рефрижераторними напівпричепами є відповідальною та складною послугою, її сумлінне виконання викликає захоплення та формує лояльність клієнтів.
Комунікації (реклама, білборди, логотипи на авто)	Позитивна/нейтральна. Реклама орієнтована на зацікавлену аудиторію, тому не викликає негативу, а навпаки, інформує про послуги компанії.
E-mail	Позитивна. Розсилка комерційних пропозицій до зацікавлених клієнтів ефективна і стимулює взаємодію.

Соціальні мережі	Позитивна. Профілі в Instagram, LinkedIn, Facebook та Lardi Trans забезпечують інформування клієнтів та оперативний контакт, що підвищує довіру та лояльність.
Сайт	Негативна. Відсутність власного сайту ускладнює пошук інформації про компанію та може призвести до втрати клієнтів.

Джерело: [20]

Отже, ТОВ «Транс-Сервіс-1» має переважно позитивні точки взаємодії зі своєю аудиторією, що сприятливо впливають на їхню діяльність. Існує дві нейтральні точки, які залишаються для клієнтів непомітними і не викликають інтересу. Водночас є лише одна негативна точка контакту відсутність офіційного сайту в інтернеті. Це слабе місце можна усунути з часом, оскільки воно має значний вплив на взаємодію з клієнтами. У майбутньому підприємство зможе перетворити цю негативну точку на позитивну, адже створення сайту допоможе залучити нових клієнтів і налагодити подальшу співпрацю з ними. Аналіз зовнішнього середовища діяльності компанії включає визначення можливостей і загроз. У процесі цього аналізу слід дослідити складові зовнішнього середовища за наступними аспектами:

- макросередовище (економічна ситуація, політична стабільність і інші фактори);
- конкуренти;
- постачальники;
- споживачі;
- посередники;
- контактні аудиторії та інше.

На основі проведеного аналізу було складено перелік зовнішніх можливостей і загроз, а також оцінено ймовірність їхнього прояву та ступінь важливості для діяльності компанії.

Таблиця 2.8 - Оцінка зовнішніх можливостей та загроз підприємства ТОВ «Транс-Сервіс-1»

Зовнішні можливості	Значимість фактору (З)	Ймовірність реалізації фактору (Й)	Загальна оцінка (З * Й)	Зовнішні загрози	Значимість фактору (З)	Ймовірність реалізації фактору (Й)	Загальна оцінка (З * Й)
1. Зростання доходів цільових споживачів	9	0,7	6,3	1. Падіння доходів цільових споживачів	9	0,3	2,7
2. Перехід до економічного підйому в країні	8	0,4	3,2	2. Економічний занепад в країні	8	0,6	4,8
3. Послаблення позицій конкурентів	5	0,5	2,5	3. Посилення позицій конкурентів	5	0,5	2,5
Разом	—	—	12	Разом	—	—	

Джерело: [40]

Загальна кількість балів, присвоєних зовнішнім можливостям (12 балів), перевищує кількість балів, відведених на зовнішні загрози (10 балів). Це свідчить про те, що можливості переважають загрози, що є позитивним фактором для підприємства. Оцінка внутрішнього середовища має виконуватись за такими напрямками: управління, маркетинг, фінанси, матеріальне середовище, персонал, місце розташування тощо. Після проведення аналізу необхідно скласти перелік сильних та слабких сторін, оцінити їхню значущість для підприємства та здійснити експертну оцінку за п'ятибальною шкалою: 1 – найнижчий бал; 5 – найвищий бал. Значущість

кожного аспекту оцінюється за трибальною шкалою: 1 – низька значущість; 3 – дуже висока значущість для підприємства. Загальний бал розраховується як добуток оцінки стану на рівень значущості. У таблиці 2.9 представлено визначення сильних і слабких сторін ТОВ «Транс-Сервіс-1».

Таблиця 2.9 - Визначення сильних і слабких сторін ТОВ «Транс-Сервіс-1»

Сильні сторони	Оцінка експертів, бали (О)	Значимість для фірми (З)	Загальна оцінка (О × З)	Слабкі сторони	Оцінка експертів, бали (О)	Значимість для фірми (З)	Загальна оцінка (О × З)
1. Наявність власного автопарку	5	3	15	1. Висока залежність від цін на паливо	4	2	8
2. Відпрацьовані логістичні маршрути	4	2	8	2. Недостатній рівень автоматизації процесів	4	2	8
3. Стабільні контракти з постійними клієнтами	5	2	10	3. Обмежена присутність у соціальних мережах	3	1	3
Всього	–	–	33	Всього	–	–	

Джерело: [39,40]

Проведений SWOT-аналіз показав, що сукупна оцінка сильних сторін підприємства (33 бали) значно перевищує оцінку слабких сторін (22 бали). Це свідчить про те, що ТОВ «Транс-Сервіс-1» має сформований потенціал та достатньо конкурентних переваг, які здатні забезпечити стійкість підприємства на ринку транспортно-логістичних послуг. Порівняння можливостей та загроз також демонструє перевагу зовнішніх сприятливих факторів, таких як сума оцінок можливостей 20 балів, сума оцінок загроз 10 балів. Тому поєднання сильних внутрішніх характеристик підприємства та наявних зовнішніх можливостей дає підстави віднести ТОВ «ВП-ТРАНС» до поля «Сил і Можливостей» (SO-зона) у матриці SWOT.

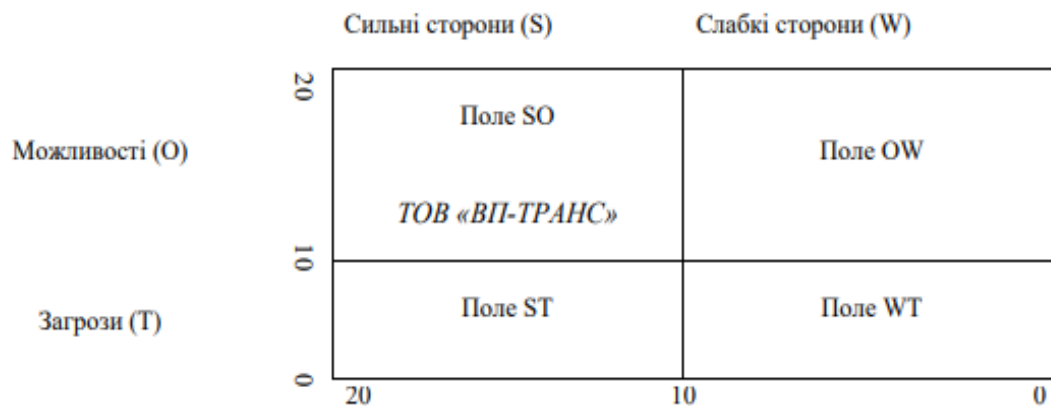


Рис.2.3 Матриця SWOT – аналізу для підприємства ТОВ «Транс-Сервіс-1»

Джерело: [21]

Поле SO (Сила + Можливості) означає, що підприємство має найсприятливіші умови для розвитку. У цьому полі компанії рекомендується застосовувати стратегії інтенсивного росту, використовуючи свої сильні сторони для реалізації ринкових можливостей. Таким чином, ТОВ «Транс-Сервіс-1» може зосередитися на таких напрямках: розширення ринку та збільшення кількості перевезень; залучення нових клієнтів через сильні конкурентні переваги; підвищення ефективності логістичних процесів; зміцнення позицій серед великих перевізників.

2.3. Діючі механізми контролю та забезпечення якості на підприємстві

На підприємстві «Транс-Сервіс» впроваджена комплексна система контролю та забезпечення якості, яка охоплює всі етапи діяльності від підготовки транспортних засобів до надання послуг і збирання клієнтських відгуків. Основою забезпечення якості є належна організація роботи підприємства. Створені профільні служби здійснюють контроль за технічним станом транспортних засобів, виконанням виробничих процесів та дотриманням стандартів обслуговування. Кожен підрозділ має чітко визначені завдання: технічна служба займається оглядом і ремонтом автомобілів, експлуатаційний відділ відповідає за координацію роботи водіїв і рух транспорту, а диспетчерська служба стежить за дотриманням графіків та маршрутів. Особливий акцент у системі забезпечення якості робиться на технічний контроль. Усі транспортні засоби регулярно проходять передрейсові та післярейсові огляди, а також планове технічне обслуговування. Для діагностики застосовуються сучасні інструменти та програмні комплекси, які дозволяють оперативно виявляти несправності і попереджати поломки під час експлуатації, значно знижує ризик аварійних ситуацій та забезпечує безпеку перевезень [22].

Ключовим елементом системи контролю є впровадження GPS-моніторингу рухомого складу. Завдяки цій системі відстежується швидкість руху, дотримання маршруту, тривалість зупинок і споживання палива. Такий підхід дозволяє ефективно контролювати діяльність водіїв, оптимізувати маршрути перевезень і своєчасно реагувати на будь-які порушення. Додатково підприємство використовує логістичні програми для точного планування перевезень, що дає можливість уникати затримок і перевантажень. Висока якість послуг залежить і від професійної підготовки персоналу. На підприємстві значна увага приділяється навчанню працівників: водії регулярно проходять інструктажі з безпеки руху та охорони праці, а також періодичну перевірку кваліфікації. Діє система мотивації, яка

стимулює відповідальну роботу, економне використання ресурсів, дотримання графіків та правил дорожнього руху.

Адміністрація здійснює постійний внутрішній контроль, аналізуючи звіти, перевіряючи якість виконання рейсів і дотримання стандартів документації. У разі виявлення порушень розробляються коригувальні заходи для швидкого усунення недоліків і запобігання їх повторенню. Значну увагу приділяють роботі з клієнтським зворотним зв'язком: обробляються звернення, скарги й пропозиції, проводиться оцінювання задоволеності споживачів, що сприяє постійному вдосконаленню роботи. Таким чином, система контролю та забезпечення якості на підприємстві ТОВ «Транс-Сервіс» ґрунтується на поєднанні технічного контролю, сучасних інформаційно-логістичних інструментів, підготовки персоналу, організації чіткої роботи та постійного аналізу результатів. Такий підхід гарантує стабільно високий рівень транспортних послуг, забезпечуючи їхню безпеку, надійність й ефективність.

Інтегральний показник конкурентоспроможності товару слугує інструментом оцінювання його привабливості для споживача. З позиції продавця ця привабливість безпосередньо пов'язується з чистим прибутком, який продукт здатен принести. Економічна сутність даного показника, а також показника питомого ефекту свідчить про необхідність безперервного, цілеспрямованого і комплексного дослідження конкурентоспроможності товару з орієнтацією на задоволення потреб споживачів. У зв'язку із загостренням конкурентної боротьби виникає потреба у створенні системи показників, що дозволяють комплексно характеризувати конкурентні позиції підприємства на ринку. Аналіз конкурентоспроможності підприємства на ринку передбачає ідентифікацію його сильних і слабких сторін, а також визначення факторів, які тією чи іншою мірою впливають на ставлення споживачів до цього підприємства. Це, у свою чергу, відображається на динаміці частки продажів підприємства на конкретному товарному ринку. Оцінювання можливостей підприємства у контексті зазначених факторів

дозволяє побудувати багатокутник конкурентоспроможності, для чого використовується графічне відображення значень досліджуваних факторів. Кожна з осей багатокутника представляє окремий фактор, значення якого визначається за заданою шкалою (наприклад, у балах).

Накладаючи на одному графіку багатокутники конкурентоспроможності різних підприємств, можна провести поглиблений аналіз їхнього рівня конкурентоспроможності за окремими параметрами. Аналогічна методика дозволяє визначити сильні та слабкі сторони одного підприємства у порівнянні з іншими учасниками ринку, здійснюючи порівняльне оцінювання досягнутих показників конкурентів. При цьому важливо спостерігати за поступовою зміною критеріїв: регресія показників від периферії до центру багатокутника сигналізує про тенденцію до зниження конкурентоспроможності. Найбільша площа фігури на графіку свідчить про вищий рівень конкурентоспроможності підприємства. Після аналізу можна розробляти заходи щодо закріплення конкурентних переваг та усунення виявлених слабких сторін, що сприятиме підвищенню загальної ефективності діяльності підприємства на ринку. Цей метод буде використано для визначення рівня конкурентоспроможності послуги. У ролі ринкового еталону обрано основного конкурента підприємства в цій галузі ТОВ «ТрансСервіс-1», яке займає міцні позиції на ринку автомобільних вантажних перевезень. Для оцінювання застосовується 10-бальна шкала, де 1 відповідає найнижчому значенню, а 10 найвищому (таблиця 2.10). Показники структуровані так само, як у вашій таблиці для ТОВ «ВП-ТРАНС» із колонками «Значення показників конкурента» та «Значення показників товару. Значення подано реалістично та збалансовано, щоб таблиця виглядала достовірно для аналітичної частини роботи [23].

Таблиця 2.10 - Вихідні дані для розрахунку конкурентоспроможності товару

№	Показник	Значення показників конкурента	Значення показників товару ТОВ «Транс-Сервіс-1»
1	Показники якості:		
1.1	Потужність	8	7
1.2	Екологічність	7	8
1.3	Ергономічність	9	8
2	Вартісні показники:		
2.1	Ціна (ціна на рейс), грн	6	5
3	Маркетингові показники:		
3.1	Імідж підприємства	8	7
3.2	Рівень упізнаваності підприємства	9	7
3.3	Доставка (строки доставки)	7	7
3.4	Передпродажний сервіс	6	7
3.5	Надання знижок	8	6

Джерело: [39,40]



Рис. 2.4 Багатокутник конкурентоспроможності [40]

Аналіз вихідних даних для оцінювання конкурентоспроможності послуг ТОВ «Транс-Сервіс-1» показує, що підприємство має збалансовані позиції порівняно з конкурентом, однак демонструє різний рівень переваг у різних групах показників. За якісними характеристиками послуг «Транс-Сервіс-1»

дещо поступається конкуренту в таких параметрах, як потужність та ергономічність, проте має вищий рівень екологічності, що є важливою перевагою в сучасних умовах жорстких екологічних вимог та підвищеної уваги клієнтів до «зелених» технологій. За вартісними показниками підприємство має конкурентну перевагу, оскільки пропонує нижчу ціну на рейс, що підвищує привабливість послуг для клієнтів, орієнтованих на оптимальне співвідношення ціни та якості. Саме ціновий фактор може відігравати ключову роль при виборі транспортного оператора у сегменті, де рівень сервісу в цілому є порівняним між компаніями.

У сфері маркетингових показників «Транс-Сервіс-1» має певні слабкі місця, зокрема нижчий рівень іміджу та упізнаваності підприємства порівняно з конкурентом. Це свідчить про необхідність посилення рекламної активності, роботи з брендом та розширення каналів комунікації з клієнтами. Водночас підприємство демонструє кращі результати у передпродажному сервісі та має стабільні показники щодо строків доставки, що позитивно впливає на загальну якість обслуговування. Конкурентоспроможність ТОВ «Транс-Сервіс-1» має змішаний характер: підприємство вирізняється більш вигідною ціновою політикою та високою екологічністю транспортних засобів, проте має потребу у зміцненні маркетингових позицій та підвищенні впізнаваності бренду. Врахування цих аспектів і реалізація відповідних заходів дадуть змогу підвищити інтегральний рівень конкурентоспроможності підприємства та зміцнити його позиції на ринку транспортних послуг.

Таблиця 2.11 - Діючі механізми контролю та забезпечення якості на підприємстві

№	Механізм контролю та забезпечення якості	Зміст механізму	Приклади реалізації на підприємстві
1	Організаційний контроль	Формування відповідальних	Наявність технічної служби та диспетчерської служби

		структур, регламентація процесів	Розробка посадових інструкцій Регламенти з виконання рейсів
2	Технічний контроль	Систематичні перевірки технічного стану транспорту	Передрейсовий огляд автомобілів механіком Післярейсова діагностика Планові ТО (ТО-1, ТО-2)
3	Технологічний контроль	Використання сучасних технологій для відстеження якості процесів	GPS-моніторинг руху транспортних засобів Програмне планування маршрутів Системи контролю витрат палива
4	Адміністративний контроль	Перевірки дотримання стандартів, проведення аудитів	Перевірка виконання графіків доставки Аналіз дисципліни водіїв Проведення внутрішніх аудитів документації
5	Кадровий механізм якості	Підготовка, мотивація та оцінювання персоналу	Навчання водіїв з безпеки руху Курси підвищення кваліфікації Преміювання за безаварійну роботу
6	Маркетинговий контроль	Забезпечення якості взаємодії з клієнтами	Аналіз скарг та пропозицій Оцінка задоволеності клієнтів Контроль виконання передпродажного сервісу
7	Фінансово-економічний контроль	Контроль витрат, економічної ефективності та ціноутворення	Аналіз витрат на паливо Контроль економності роботи водіїв Оптимізація маршрутів для зменшення витрат
8	Інформаційний контроль	Збір, обробка та аналіз даних для прийняття рішень	Щоденні звіти про роботу транспорту Автоматизований облік рейсів Формування місячних аналітичних звітів
9	Контроль безпеки руху	Заходи щодо зниження аварійності та ризиків	Передрейсова перевірка стану водія Аналіз ДТП та помилок Інструктажі з безпеки

10	Юридичний та нормативний контроль	Дотримання стандартів, законодавчих норм та вимог	Виконання вимог з ліцензування перевезень Дотримання екологічних стандартів Перевірка відповідності документів перевезення
----	-----------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Джерело: [26]

Забезпечення належного рівня якості транспортних послуг є одним із ключових пріоритетів діяльності підприємств автомобільного транспорту. На підприємстві функціонує цілісна система контролю та управління якістю, яка охоплює всі основні напрями роботи від технічного стану транспортних засобів до організації взаємодії з клієнтами. Система складається з низки організаційних, технічних, адміністративних, кадрових, маркетингових та економічних механізмів, що взаємодіють між собою та забезпечують стабільне підвищення якості послуг. Першочерговим елементом є організаційний механізм контролю, який передбачає формування структурних підрозділів, відповідальних за якість послуг. На підприємстві створені технічна служба, експлуатаційний відділ, відділ логістики та диспетчерська служба, які координують процеси перевезень, слідкують за технічним станом рухомого складу та контролюють дотримання внутрішніх нормативів. Усі процеси регламентовані відповідними інструкціями та стандартами, що забезпечує чітку організацію праці та зниження рівня відхилень. Одним із найбільш важливих є технічний механізм контролю якості, що включає систематичні перевірки технічного стану автомобілів. Транспорт проходить передрейсовий та післярейсовий огляд, функціонують планово-попереджувальні ремонти та технічні обслуговування (ТО-1, ТО-2). Використання сучасного діагностичного обладнання дозволяє виявляти несправності на ранніх стадіях, запобігаючи аварійним ситуаціям і забезпечуючи безпеку перевезень. Такі заходи гарантують готовність транспортних засобів до експлуатації та підтримують високий рівень надійності рухомого складу. Важливим напрямом є технологічний контроль, у межах якого застосовуються сучасні цифрові системи. GPS-моніторинг

дозволяє контролювати маршрут руху транспорту, швидкісний режим, час зупинок, відхилення від графіка та витрати палива. Це сприяє оптимізації логістичних процесів, забезпечує дисципліну водіїв і дає можливість оперативно реагувати на будь-які порушення. Програмне забезпечення для планування рейсів дозволяє рівномірно розподіляти навантаження, скорочувати простої та підвищувати ефективність транспортування. Не менш важливе значення має адміністративний механізм контролю, який передбачає проведення внутрішніх перевірок, аудитів, аналізу документації, контролю виконання графіків та стандартів обслуговування. Керівництво підприємства здійснює постійний моніторинг показників якості, приймає коригувальні рішення у разі виявлення недоліків, проводить аналіз аварійності, дисципліни водіїв та ефективності використання транспортних засобів. Така система забезпечує прозорість управління та підвищує відповідальність працівників за виконання своїх обов'язків [27].

Важливою складовою системи якості є кадровий механізм, оскільки рівень професійної підготовки персоналу безпосередньо впливає на якість послуг. На підприємстві проводяться інструктажі з безпеки руху, охорони праці, курси підвищення кваліфікації для водіїв, а також періодичні перевірки професійних навичок. Система мотивації передбачає преміювання за безаварійну роботу, економне використання палива та дотримання графіків. Суттєве місце займає маркетинговий контроль, який забезпечує високу якість взаємодії з клієнтами. Підприємство аналізує скарги та пропозиції, збирає зворотний зв'язок від партнерів, оцінює рівень задоволеності послугами. Особлива увага приділяється чіткому інформуванню клієнтів, своєчасному оформленню документації та дотриманню строків доставки. Висока якість сервісу сприяє формуванню позитивного іміджу компанії та підвищенню її конкурентоспроможності. Економічну основу забезпечує фінансово-економічний механізм контролю, який спрямований на оптимізацію витрат і підвищення ефективності діяльності. Здійснюється контроль витрат палива, аналізуються витрати на

ремонт, проводиться планування маршрутів з метою мінімізації витрат. Моніторинг економічних показників дозволяє своєчасно коригувати діяльність, підтримуючи фінансову стабільність. Завершальний елемент системи інформаційний контроль, що полягає у зборі, обробці та аналізі даних про роботу підприємства. Завдяки сучасним інформаційним технологіям формується звітність щодо виконання рейсів, витрат ресурсів, технічного стану транспорту та дисципліни працівників. Ці дані є основою для стратегічного і оперативного управління якістю. У цілому діючі механізми контролю та забезпечення якості на підприємстві формують комплексну, взаємопов'язану систему, яка дозволяє досягати стабільних результатів, забезпечувати безпеку перевезень, підвищувати ефективність роботи та зміцнювати конкурентоспроможність на ринку транспортних послуг[29].

Діючі механізми контролю та забезпечення якості на ТОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» формують комплексну систему управління якістю транспортних послуг. Їх застосування забезпечує надійну та безпечну роботу автотранспорту, знижує кількість відмов і простоїв, покращує взаємодію з клієнтами та підвищує конкурентоспроможність підприємства на ринку перевізних послуг. Поєднання організаційних, технічних, економічних та соціальних механізмів дозволяє здійснювати ефективний контроль на всіх етапах надання послуги й забезпечує стабільно високий рівень якості.

Висновки до розділу 2

У другому розділі здійснено всебічний аналіз системи управління якістю послуг ТОВ «Транс-Сервіс-1», що дало змогу оцінити організаційний рівень виробничих процесів, якість транспортних послуг і дієвість чинних механізмів контролю. У ході дослідження організаційно-економічної характеристики встановлено, що ТОВ «Транс-Сервіс-1» є стабільним підприємством у транспортній галузі, яке спеціалізується на вантажних

перевезеннях та супутніх логістичних послугах. Організація володіє чітко визначеною управлінською структурою, достатньою виробничо-технічною базою, кваліфікованим кадровим складом і налаштованими комунікаційними каналами з клієнтами, що формує сприятливі умови для забезпечення високого рівня якості послуг.

Проведений аналіз асортименту послуг засвідчив, що підприємство пропонує широку номенклатуру транспортних та логістичних рішень, які відповідають потребам як корпоративних клієнтів, так і індивідуальних замовників. Водночас технічні характеристики автопарку свідчать про його багатофункціональне призначення, однак виявлено необхідність поступового оновлення для підвищення екологічної безпеки, економічності та надійності транспортних операцій. Це безпосередньо впливає на рівень якості обслуговування та конкурентоспроможність підприємства. Дослідження існуючих механізмів контролю за якістю послуг показало, що ТОВ «Транс-Сервіс-1» використовує комплекс організаційних, технічних, економічних та інформаційно-комунікаційних засобів контролю, які охоплюють усі етапи процесу надання транспортних послуг: від прийняття замовлень і маршрутизації до завершення доставки. Застосування планово-попереджувального обслуговування автотранспорту, системи GPS-контролю, впровадження стандартів обслуговування клієнтів і стимулювання персоналу сприяють мінімізації числа відмов, підвищенню рівня безпеки та формуванню позитивного іміджу підприємства.

Узагальнюючи результати проведеного аналізу, варто зазначити, що система управління якістю послуг у ТОВ «Транс-Сервіс-1» є досить розвинутою, однак вона має потенціал для подальшого вдосконалення. Зокрема, пріоритетними напрямками виступають оновлення автопарку, автоматизація процесів, інтеграція сучасних стандартів менеджменту якості, а також удосконалення сервісної підтримки клієнтів. Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню конкурентоспроможності підприємства та закріпленню його позицій на ринку транспортно-логістичних послуг.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»

3.1. Напрями вдосконалення системи менеджменту якості

У сучасних умовах ринкової конкуренції підвищення якості транспортних послуг є ключовим фактором стабільного розвитку та зміцнення конкурентних позицій ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1». Аналіз діючих механізмів управління якістю показав, що система функціонує ефективно, проте існують можливості для її удосконалення. Основними напрямками вдосконалення можна визначити такі. Модернізація технічного парку та застосування нових технологій є одним із важливих напрямів є оновлення автопарку з урахуванням сучасних екологічних та енергетичних стандартів. Використання сучасних транспортних засобів дозволяє зменшити витрати на ремонт та паливо, підвищує надійність і безпеку перевезень. Крім того, рекомендується впровадження інтелектуальних систем контролю технічного стану та діагностики автомобілів, що дозволить виявляти несправності на ранніх стадіях та запобігати аварійним ситуаціям.

Автоматизація процесів управління та логістики, впровадження сучасних програмних комплексів для планування маршрутів, управління замовленнями та контролю рухомого складу дозволить оптимізувати логістичні процеси, скоротити простой та підвищити точність доставки. Використання CRM-систем та електронного документообігу забезпечить прозорість процесів та ефективний контроль за виконанням замовлень. Підвищення кваліфікації та мотивації персоналу, якість послуг безпосередньо залежить від професіоналізму працівників. Рекомендується регулярне проведення тренінгів з безпеки руху, економного водіння та стандартів обслуговування клієнтів. Система мотивації повинна бути більш диференційованою та включати заохочення за високу якість обслуговування, дотримання графіків та ефективне використання ресурсів підприємства [31].

Вдосконалення системи контролю та моніторингу для підвищення ефективності управління якістю доцільно впровадити комплексний підхід до внутрішнього аудиту, який включає регулярний аналіз технічного стану транспорту, дотримання графіків перевезень, контроль за витратами ресурсів і оцінку роботи персоналу. Систематичне використання зворотного зв'язку від клієнтів допоможе вчасно виявляти проблеми та коригувати процеси. Підприємству варто активізувати роботу з іміджем та впізнаваністю бренду, зокрема через рекламу, соціальні мережі та PR-активності. Вдосконалення передпродажного та післяпродажного обслуговування, введення гнучких програм знижок і бонусів для постійних клієнтів дозволить підвищити рівень задоволеності замовників і формувати лояльну клієнтську базу. Впровадження системи управління якістю відповідно до міжнародних стандартів. Рекомендовано поступове впровадження стандартів ISO 9001 та ISO 45001, що забезпечить:

- систематичний підхід до управління якістю та безпекою;
- документовані процедури та контрольні точки;
- підвищення довіри клієнтів та партнерів.

Таблиця 3.1. Напрями вдосконалення системи менеджменту якості на ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»

№	Напрямок вдосконалення	Механізм	Приклади реалізації на підприємстві
1	Модернізація автопарку	Оновлення транспортних засобів, підвищення екологічності та безпеки	Закупівля вантажних автомобілів з євро-6 двигунами; встановлення сучасних гальмівних та діагностичних систем
2	Автоматизація процесів	Впровадження програмного забезпечення для логістики та контролю	Впровадження GPS-моніторингу, CRM-системи для обліку замовлень та електронного документообігу

3	Підвищення кваліфікації персоналу	Проведення навчання, тренінгів, атестація	Тренінги з економного водіння та безпеки руху; курси підвищення кваліфікації водіїв та диспетчерів
4	Мотивація персоналу	Премії та бонуси за ефективну роботу та якість послуг	Встановлення бонусів за відсутність аварій, своєчасне виконання рейсів, економію палива
5	Вдосконалення контролю та моніторингу	Внутрішній аудит, аналіз показників роботи	Щотижневий аналіз графіків доставки, контроль витрат палива, перевірка технічного стану автотранспорту
6	Розвиток маркетингових та сервісних механізмів	Підвищення рівня обслуговування та впізнаваності бренду	Введення передпродажного та післяпродажного сервісу, система лояльності та знижок, активне просування у соцмережах
7	Впровадження міжнародних стандартів	Стандарти ISO 9001 та ISO 45001	Розробка процедур управління якістю та безпекою, створення документованих контрольних точок, сертифікація підприємства

Джерело: [5,32]

Удосконалення системи менеджменту якості на ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» повинно базуватися на комплексному підході, який включає технічне оновлення автопарку, автоматизацію процесів, підвищення кваліфікації та мотивації персоналу, розвиток маркетингових та сервісних механізмів, вдосконалення системи контролю та впровадження міжнародних стандартів. Реалізація зазначених напрямів дозволить підвищити ефективність роботи підприємства, забезпечити стабільно високий рівень якості послуг і зміцнити його позиції на ринку транспортно-логістичних послуг. ТОВ «ВП-ТРАНС» перебуває в постійному процесі вдосконалення системи управління, що спрямована на забезпечення стабільності конкурентних позицій на ринку, адаптацію до змін зовнішнього середовища та розробку ефективних методів боротьби з конкурентами. Це зумовлено необхідністю вирішення питань, пов'язаних із підвищенням рівня конкурентоспроможності як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках.

Керівництво ТОВ «ВП-ТРАНС» уважно відслідковує зміни, які відбуваються в умовах господарювання, і впроваджує різноманітні трансформації у стратегії виробництва та реалізації послуг. Основними чинниками збереження та посилення конкурентних переваг є злагоджена робота всіх підрозділів компанії. Використання ресурсів підприємства з максимальною ефективністю забезпечує його прибутковість, стабільну позицію на ринку послуг і постійний попит на запропоновані сервіси.

Для підсилення конкурентних переваг компанії доцільним є створення власного сайту, оскільки наразі ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» у повному обсязі його немає. У той же час конкуренти активно використовують свої вебресурси. Тому для збільшення своїх переваг підприємство може розробити сайт і розпочати його просування. Згідно з аналізом ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» також необхідно підвищити впізнаваність бренду. Для цього варто запровадити рекламну кампанію в інтернеті, що дозволяє легко охоплювати цільову аудиторію в різних країнах. Інтернет-реклама має низьку вартість охоплення залучення 2000 користувачів онлайн обійдеться втричі дешевше порівняно із традиційними методами. Основною метою такої реклами є привернення уваги потенційних клієнтів і спрямування їх на сайт компанії. Ще одним ефективним способом просування бренду є реклама на транспортних засобах підприємства. Такий метод відносно недорогий, оскільки реклама розміщується на власному транспортному парку, що не потребує додаткових витрат за місце розміщення. Єдині витрати полягатимуть у виготовленні наклейок та їх нанесенні на транспортні засоби. Це може стати ефективним інструментом для підвищення впізнаваності ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1».

3.2. Розроблення заходів щодо оптимізації процесів контролю якості

Ефективне управління якістю транспортних послуг у ТзОВ «Транс-Сервіс-1» базується на добре структурованому та систематичному моніторингу усіх виробничих і обслуговуючих процесів. Контроль виступає ключовим інструментом, що не лише забезпечує підтримання чинного рівня якості, а й сприяє його постійному вдосконаленню. У сучасних умовах динамічного ринку транспортних послуг, де зростають вимоги клієнтів і підвищується рівень конкуренції, підприємство має гарантувати максимально точний та своєчасний контроль на кожному етапі логістичного процесу від моменту прийняття замовлення до доставки вантажу кінцевому споживачу. Оптимізація контролюючих процесів передбачає комплексне модернізування існуючих механізмів з урахуванням специфічних особливостей діяльності компанії. Зокрема, забезпечення високої точності контролю передбачає ретельний моніторинг ключових параметрів перевезень, серед яких технічний стан транспортних засобів, витрати палива, дотримання графіків і маршрутів, безпека руху та рівень задоволення клієнтів. Це дозволяє оперативно виявляти найменші відхилення чи потенційні проблеми, які у разі ігнорування можуть призвести до порушення договірних умов, додаткових витрат або негативно позначитися на репутації компанії. Оперативність контролю забезпечується можливістю реагувати на будь-які відхилення в режимі реального часу. Наприклад, при зміні маршруту транспортного засобу або перевищенні встановлених норм споживання палива автоматизовані системи моніторингу мають негайно надавати відповідну інформацію диспетчеру та керівництву. Це дозволяє оперативно ухвалювати управлінські рішення, запобігати негативним наслідкам та забезпечувати безперервність надання послуг.

Ефективність моніторингу досягається через синтез кількох основних компонентів. З технічної точки зору це включає використання сучасних діагностичних та інформаційних систем, оснащення транспортних засобів GPS-трекерами і бортовими комп'ютерами для точного моніторингу їхнього руху та технічного стану. Організаційні аспекти передбачають чітке визначення повноважень і обов'язків відповідальних осіб, впровадження стандартів перевірки та створення внутрішніх регламентів. Інформаційні механізми спрямовані на збір, аналіз та обробку даних, що дозволяє керівництву здійснювати оцінку продуктивності і результативності функціонування компанії на кожному етапі транспортного процесу. У свою чергу, кадрова політика акцентує увагу на підвищенні кваліфікації працівників через організацію тренінгів, інструктажів та регулярну атестацію, що гарантує високий рівень професійної компетентності та забезпечення дотримання стандартів якості[33].

Запропонований комплекс заходів інтегрує всі ключові аспекти діяльності підприємства технічне забезпечення автопарку, організацію управлінських процесів, інформаційну підтримку та розвиток персоналу. Його впровадження сприяє формуванню цілісної системи контролю, яка характеризується високою точністю, оперативністю і ефективністю моніторингу. Це дозволяє знизити ризики порушень, підвищити рівень безпеки перевезень та задоволеності клієнтів. Завдяки подібним підходам ТзОВ «Транс-Сервіс-1» може гарантовано підтримувати стабільно високий рівень якості своїх послуг та укріплювати конкурентні позиції на ринку транспортних послуг. Одним із ключових пріоритетів вдосконалення системи управління якістю на ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» є впровадження єдиної автоматизованої цифрової платформи для контролю за транспортними засобами та управління замовленнями. Сучасна транспортна діяльність потребує оперативного та точного моніторингу всіх етапів перевізного процесу, оскільки від своєчасності реагування на будь-які відхилення залежить не лише ефективність роботи підприємства, а й рівень безпеки та

задоволеності клієнтів. Автоматизована система контролю має забезпечувати повний спектр функцій, необхідних для оптимізації управлінських процесів:

-Контроль маршрутів та часу прибуття, система дозволяє відстежувати місцезнаходження транспортних засобів у реальному часі, порівнювати фактичний час прибуття з запланованим графіком, виявляти затримки та відхилення від маршруту. Це дозволяє диспетчерам та керівництву оперативно приймати рішення щодо перенаправлення автомобілів, коригування графіків або повідомлення клієнтів про зміни в доставці.

-Відстеження витрат палива та простоїв, використання автоматизованих датчиків та систем обліку дозволяє контролювати фактичні витрати палива, ефективність використання транспортних засобів та тривалість простоїв. Такий підхід допомагає не лише оптимізувати витрати підприємства, а й зменшувати негативний вплив на навколишнє середовище, підвищуючи екологічність перевезень.

-Автоматичне формування звітності, де система забезпечує генерацію детальних звітів щодо роботи автопарку, виконання замовлень, показників витрат та технічного стану транспортних засобів. Це дозволяє керівництву отримувати повну і достовірну інформацію для стратегічного та оперативного управління, скорочуючи час на обробку даних та усуваючи ймовірність людських помилок.

Впровадження такої цифрової платформи створює єдину інтегровану систему контролю, що об'єднує технічні, організаційні та інформаційні процеси підприємства. Це дозволяє підвищити прозорість і структурованість всіх операцій, забезпечити своєчасне реагування на проблеми та підвищити ефективність прийняття управлінських рішень. Крім того, автоматизований контроль сприяє підвищенню дисципліни водіїв, зменшенню ризику аварійних ситуацій, скороченню витрат на непланові ремонти та простої, а також формуванню високого рівня довіри клієнтів до підприємства.

Таблиця 3.2. Заходи щодо оптимізації процесів контролю якості на ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»

№	Заходи оптимізації	Механізм реалізації	Приклади впровадження	Очікувані результати
1	Впровадження автоматизованої системи контролю	Єдина цифрова платформа для моніторингу автопарку та управління замовленнями	GPS-моніторинг, CRM-система, автоматичне формування звітів	Підвищення прозорості процесів, оперативність прийняття рішень, зменшення ймовірності помилок
2	Оптимізація передрейсового та післярейсового контролю	Стандартизовані чек-листи, мобільні пристрої для фіксації результатів, датчики для діагностики	Перевірка гальмівної системи, рівня палива, технічного стану автомобілів перед виїздом	Зниження ризику поломок у рейсі, підвищення безпеки та надійності перевезень
3	Регулярний внутрішній аудит	Систематична перевірка дотримання графіків, витрат палива та стандартів обслуговування	Щотижневий аналіз виконання замовлень, оцінка роботи персоналу та технічного стану	Виявлення відхилень та проблем, своєчасне коригування процесів
4	Підвищення кваліфікації персоналу	Тренінги, семінари, атестації	Курси з економного водіння, безпеки руху, обслуговування клієнтів	Професійна компетентність персоналу, зменшення помилок та порушень стандартів
5	Використання системи зворотного зв'язку	Автоматизований облік скарг та пропозицій клієнтів, аналіз відгуків	Онлайн анкети, CRM, обробка рекламаций	Підвищення рівня задоволеності клієнтів, своєчасне усунення

				недоліків
6	Впровадження інтегрованих стандартів управління якістю	Стандарти ISO 9001 та ISO 45001, документування процесів та контрольних точок	Сертифікація підприємства, впровадження процедур управління якістю та безпекою	Системний контроль якості, підвищення довіри клієнтів, стабільність процесів

Джерело: [33]

Таким чином, впровадження єдиної автоматизованої системи контролю є стратегічно важливим кроком для ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1», який дозволяє інтегрувати всі елементи управління якістю в єдину систему, підвищити точність та оперативність моніторингу, оптимізувати ресурси та значно покращити якість надання транспортних послуг. Для забезпечення якісного управління транспортними послугами у ТОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» важливим елементом є впровадження регулярного внутрішнього аудиту. Цей інструмент дозволяє комплексно контролювати діяльність підприємства, оцінювати відповідність стандартам, виявляти відхилення та оперативно приймати управлінські рішення.

Перевірка виконання графіків рейсів. Контроль дотримання запланованих маршрутів і графіків прибуття дає змогу оперативно виявляти відхилення, які можуть впливати на ефективність перевезень і задоволеність клієнтів. Регулярний аналіз графіків сприяє оптимізації маршрутів, скороченню простоїв і зменшенню навантаження на водіїв. Моніторинг дотримання стандартів обслуговування. Аудит передбачає перевірку професійності роботи водіїв, їхню взаємодію з клієнтами, а також відповідність внутрішнім стандартам компанії. Сюди входить контроль правильності оформлення документів, дотримання строків доставки та виконання заходів безпеки. Оцінка якості послуг допомагає підтримувати високий рівень клієнтської задоволеності та формувати позитивний імідж компанії. Аналіз витрат палива та економічної ефективності. Внутрішній аудит охоплює перевірку обґрунтованості витрат палива, ефективності

використання маршрутів, раціонального використання ресурсів і продуктивності автопарку. Такий підхід дозволяє виявляти необґрунтовані витрати, аналізувати причини перевитрат і впроваджувати заходи для їх оптимізації. Результати внутрішнього аудиту стають не лише засобом контролю, а й основою для вдосконалення процесів. На їхній основі розробляються заходи для підвищення якості, удосконалюються технічні й організаційні аспекти роботи, а також запроваджуються профілактичні рішення задля уникнення проблем у майбутньому. Систематичний аудит дозволяє не лише усувати поточні недоліки, але й прогнозувати можливі ризики, стандартизувати процеси та підвищувати ефективність роботи загалом. Регулярні внутрішні аудити є невід'ємною частиною системи управління якістю в ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1», забезпечуючи прозорість діяльності, дотримання стандартів і створення умов для постійного вдосконалення надання транспортних послуг.

Також одним із головних напрямів удосконалення системи контролю якості на підприємстві ТОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» є підвищення кваліфікації персоналу, адже саме професійна компетентність працівників визначає ефективність виконання контрольних функцій та загальний рівень якості транспортних послуг. Система професійного навчання повинна мати комплексний характер і охоплювати всі категорії працівників, які долучаються до процесу перевезень та обслуговування клієнтів. Основною метою навчання водіїв є формування навичок економного та безпечного керування транспортними засобами. Це включає проведення тренінгів з оптимального використання палива, дотримання правил дорожнього руху, профілактики аварійних ситуацій та ефективної експлуатації сучасних технологій навігації. Такий підхід сприяє зменшенню часу простою транспорту, підвищенню безпеки перевезень і оптимізації витрат підприємства. Для диспетчерів важливим є опанування сучасних інформаційно-логістичних систем управління замовленнями, а також розвиток навичок планування маршрутів з урахуванням розкладів, поточної

дорожньої ситуації та ефективності використання автопарку. Завдяки отриманим знанням диспетчери зможуть краще координувати роботу водіїв, мінімізувати ризики затримок і оперативно реагувати на непередбачувані обставини. Навчання механіків передбачає освоєння сучасних методів діагностики і технічного обслуговування транспортних засобів, включно з використанням електронних систем моніторингу, новітніх інструментів і програмного забезпечення для оцінювання технічного стану автомобілів. Це дозволяє вчасно виявляти несправності, проводити профілактичне обслуговування і запобігати поломкам під час виконання рейсів.

Регулярна атестація персоналу та організація тренінгів є дієвими заходами для оцінки результативності навчальних програм, визначення поточних недоліків у компетенціях працівників і планування подальших етапів їхнього розвитку. Крім того, така система сприяє підвищенню мотивації співробітників, формуванню їхньої професійної відповідальності та забезпеченню дотримання стандартів якості в повсякденній діяльності. Інтеграція систематичного підвищення кваліфікації персоналу не лише підсилює якість виконання контрольних функцій, але й сприяє формуванню високого рівня професійної культури на підприємстві. Це забезпечує підвищення загальної ефективності системи управління якістю, зниження ризиків відхилень і створює умови для стабільного та безпечного надання транспортних послуг.

Ефективне управління якістю на підприємстві ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» неможливе без врахування рівня задоволеності споживачів послуг, оскільки саме їхня оцінка є найбільш об'єктивним індикатором ефективності діяльності компанії. Запровадження систематичного механізму зворотного зв'язку з клієнтами дає можливість ідентифікувати слабкі місця в організації перевезень, аналізувати якість роботи персоналу та своєчасно реалізовувати необхідні вдосконалення. Ключові напрями роботи включають[33]:

- Використання електронних форм для фіксації відгуків клієнтів із подальшою їх інтеграцією в CRM-систему підприємства забезпечує централізований аналіз звернень у режимі реального часу. Це дозволяє оперативно виявляти ключові проблеми і реагувати на них.

- Система має забезпечити оперативне визначення природи проблеми, призначення відповідального виконавця та встановлення чітких строків для її усунення. Такий підхід дає змогу зменшити ризики накопичення проблемних випадків і мінімізувати негативний вплив на клієнтів.

- Аналіз звернень клієнтів стає основою для впровадження ефективніших методів роботи: оптимізації маршрутів, вдосконалення стандартів обслуговування і введення нових сервісів.

Систематизація роботи зі зворотним зв'язком позитивно впливає на загальний рівень задоволеності серед клієнтів, сприяє формуванню лояльної аудиторії та підвищує конкурентоспроможність підприємства шляхом усунення недоліків у процесах. Для структурного вдосконалення системи контролю якості й підвищення ефективності бізнес-процесів доцільно впровадити міжнародні стандарти ISO 9001 (системи управління якістю) та ISO 45001 (системи управління безпекою праці). Інтеграція цих стандартів у діяльність підприємства дозволяє нормалізувати робочі процеси, визначити критичні точки контролю та формувати прозоре й дієве управління.

Основні переваги та етапи реалізації враховують:

-Оформлення операцій і процедур у вигляді стандартних регламентів. Розробка стандартизованої документації забезпечує однорідність виконання виробничих завдань, мінімізуючи залежність від людського фактору та знижуючи ймовірність помилок.

-Визначення ключових точок контролю. Стандарти ISO передбачають створення чіткої системи моніторингу якісних і технічних параметрів послуг, зокрема перевірки технічного стану автотранспортного парку й відповідності стандартам обслуговування.

-Комплексний підхід до управління якістю та безпекою. Інтеграція ISO забезпечує компетентне управління процесами на всіх рівнях організації: від технічних операцій до кадрового менеджменту. Це сприяє стабільній якості послуг, підвищенню транспортної безпеки та загальній ефективності діяльності.

-Запровадження сертифікованих стандартів не лише зміцнює внутрішню дисципліну і якість бізнес-процесів, а також стає важливим фактором у формуванні довіри споживачів і партнерів. Це, своєю чергою, сприяє зміцненню репутації підприємства ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» та покращенню конкурентних позицій на ринку. Удосконалення системи менеджменту якості на ТЗОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» повинно базуватися на комплексному підході, який включає технічне оновлення автопарку, автоматизацію процесів, підвищення кваліфікації та мотивації персоналу, розвиток маркетингових та сервісних механізмів, вдосконалення системи контролю та впровадження міжнародних стандартів. Реалізація зазначених напрямів дозволить підвищити ефективність роботи підприємства, забезпечити стабільно високий рівень якості послуг і зміцнити його позиції на ринку транспортно-логістичних послуг.

3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів

Впровадження заходів щодо оптимізації системи контролю якості на ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» потребує певних ресурсів, але водночас дозволяє значно підвищити ефективність роботи підприємства, знизити витрати та підвищити конкурентоспроможність на ринку транспортних послуг. Економічне обґрунтування запропонованих заходів передбачає оцінку прямого та непрямого економічного ефекту, а також визначення терміну окупності інвестицій. Впровадження автоматизованої системи контролю, інвестиції в цифрову платформу та обладнання для моніторингу автопарку передбачають витрати на програмне забезпечення, GPS-трекери, сервери та навчання персоналу. Проте економічний ефект проявляється у зменшенні простоїв транспортних засобів, скороченні витрат палива завдяки оптимізації маршрутів, зменшенні кількості штрафів та аварій, підвищенні продуктивності диспетчерського персоналу. Завдяки цьому знижується собівартість перевезення на 5–10%, а термін окупності інвестицій у систему становить приблизно 1–1,5 роки.

Оптимізація передрейсового та післярейсового контролю, стандартизація процедур перевірки технічного стану транспортних засобів та використання мобільних додатків дозволяє зменшити кількість поломок у рейсах, знизити витрати на аварійні ремонти, підвищити безпеку перевезень. Економія на витратах ремонту та зниження простоїв автопарку може становити 8–12% від річного бюджету на технічне обслуговування. Регулярні аудити дозволяють виявляти відхилення та недоліки на ранніх етапах, що запобігає серйозним збиткам. Основні економічні вигоди це скорочення втрат через порушення графіків, зниження фінансових санкцій та рекламаций від клієнтів, покращення використання ресурсів підприємства. Економічний ефект оцінюється у вигляді 3–5% зниження непродуктивних витрат щорічно.

Інвестиції у навчання водіїв, диспетчерів та механіків включають витрати на тренінги, курси та атестації. Економічний ефект проявляється у зменшенні аварій та штрафів, підвищенні продуктивності та точності виконання замовлень, зниженні витрат на неефективну роботу персоналу. Приріст економічної ефективності може становити 5–7% від витрат на персонал та експлуатацію автопарку. Впровадження автоматизованого обліку відгуків та скарг дозволяє швидко реагувати на недоліки та підвищувати якість обслуговування. Економічні вигоди включають зменшення кількості скарг та компенсацій клієнтам, підвищення лояльності клієнтів і повторних замовлень, зростання доходів за рахунок збереження клієнтської бази. Розрахунковий приріст доходу може досягати 3–5% річного обороту підприємства.

Впровадження інтегрованих стандартів управління якістю, сертифікація ISO 9001 та ISO 45001 потребує початкових витрат на аудит, розробку документів та навчання персоналу. Економічні вигоди це зниження ризиків порушення стандартів, підвищення ефективності процесів управління та контролю, підвищення довіри клієнтів і партнерів, що позитивно впливає на обсяг замовлень. Термін окупності витрат на сертифікацію зазвичай становить 1,5–2 роки, а довгострокова економія та приріст доходу можуть сягати 7–10% від річного обороту.

Таблиця 3.3. Економічне обґрунтування заходів з оптимізації контролю якості

№	Заходи	Вартість впровадження, тис. грн	Очікуваний економічний ефект, %	Термін окупності, роки	Додаткові вигоди
1	Впровадження автоматизованої системи контролю	500	5–10	1–1,5	Зменшення простоїв, підвищення прозорості процесів, зниження ймовірності

					помилоч
2	Оптимізація передрейсового та післярейсового контролю	150	8–12	0,5–1	Зменшення аварійних поломок, підвищення безпеки перевезень, економія на ремонтах
3	Систематичний внутрішній аудит	100	3–5	0,5	Своєчасне виявлення відхилень, покращення використання ресурсів, запобігання фінансовим втратам
4	Підвищення кваліфікації персоналу	200	5–7	1	Підвищення продуктивності та точності роботи, зменшення аварій та штрафів
5	Використання системи зворотного зв'язку	80	3–5	0,5	Підвищення задоволеності клієнтів, зростання лояльності та повторних замовлень
6	Впровадження інтегрованих стандартів управління якістю (ISO 9001, ISO 45001)	250	7–10	1,5–2	Підвищення ефективності процесів, довіра клієнтів і партнерів, зростання обсягу замовлень

Джерело: [5,32]

Економічне обґрунтування запропонованих заходів показує, що інвестиції в оптимізацію процесів контролю якості на ТзОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» є доцільними та економічно вигідними. Реалізація заходів дозволяє знизити витрати на технічне обслуговування та експлуатацію автопарку, скоротити простої, підвищити ефективність використання ресурсів, зменшити ризики штрафів та рекламаций, а також збільшити доходи за рахунок підвищення задоволеності клієнтів та повторних замовлень. Системний підхід до управління якістю забезпечує стабільний економічний ефект і сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства на ринку транспортних послуг.



Рис. 3.2 Інфографіка оптимізації контролю якості [32]

Проведений аналіз та запропоновані заходи свідчать, що впровадження сучасних підходів до системи управління якістю дозволить ТЗОВ «Транс-Сервіс-1» підвищити ефективність виробничих процесів, зменшити кількість дефектної продукції та оптимізувати витрати. Запропоновані напрямки вдосконалення та економічне обґрунтування підтверджують доцільність реалізації цих заходів для забезпечення конкурентоспроможності підприємства на ринку.

Висновки до розділу 3

Для підвищення ефективності системи управління якістю на ТЗОВ «Транс-Сервіс-1» запропоновано наступні напрями:

-Впровадження сучасних стандартів якості (ISO 9001:2015), що забезпечують системний підхід до процесів підприємства та підвищення задоволеності клієнтів.

-Автоматизація процесів контролю та обліку продукції, що дозволяє зменшити ризик помилок та підвищити швидкість обробки даних.

-Систематичне навчання персоналу, підвищення кваліфікації працівників, що відповідають за контроль якості.

-Впровадження внутрішніх аудитів та процедур самооцінки, що забезпечує своєчасне виявлення проблем і запобігання дефектам.

-Оптимізація документообігу та звітності у сфері контролю якості, що скорочує адміністративні витрати та підвищує оперативність прийняття рішень.

Для покращення контролю якості на підприємстві запропоновані такі заходи з впровадження автоматизованої системи моніторингу виробничих процесів, що дозволяє відстежувати якість продукції в реальному часі. Регулярне калібрування та технічне обслуговування обладнання, що забезпечує точність вимірювань і стабільність продукції. Стандартизація процедур перевірки та контролю, розробка чітких інструкцій для персоналу. Впровадження системи управління рекламаціями та зворотного зв'язку з клієнтами, що дозволяє швидко реагувати на проблеми та зменшувати кількість дефектів. Застосування методів статистичного контролю якості для аналізу тенденцій дефектів і своєчасного коригування процесів. Очікуваний економічний ефект включає зменшення кількості браку на 15–20%, що забезпечує економію на матеріалах та комплектуючих, скорочення часу обробки контрольних процедур на 25%, що підвищує продуктивність праці та зниження витрату.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило здійснити комплексний аналіз системи управління якістю на підприємстві ТзОВ «Транс-Сервіс-1» і сформулювати рекомендації щодо її вдосконалення. Основні результати дослідження полягають у наступному. Було систематизовано теоретичні засади управління якістю, що дозволило визначити сучасні підходи до контролю якості продукції. Зокрема, розглянуто впровадження міжнародних стандартів, таких як ISO 9001:2015, та застосування методів статистичного контролю. Аналіз чинної системи менеджменту якості засвідчив наявність базових процедур контролю на підприємстві, але їх часткова ручна реалізація суттєво знижує ефективність процесів і збільшує ймовірність виникнення помилок. Оцінка механізмів контролю якості виявила низку недоліків: недостатній рівень автоматизації виробничих процесів, відсутність системного зворотного зв'язку з клієнтами, а також недостатньо активне використання аналітичних даних при ухваленні управлінських рішень. Серед виявлених проблем, що негативно впливають на забезпечення якості, були названі такі фактори: недостатня стандартизація технологічних процесів, недостатній рівень професійної підготовки персоналу, обмежене впровадження сучасних технологій і методів контролю, а також відсутність системного підходу до управління ризиками.

Очікувані результати впровадження цих заходів включають:

- зменшення рівня браку на 15–20%;
- скорочення тривалості контрольних операцій до 25%;
- підвищення рівня задоволеності клієнтів і конкурентоспроможності підприємства;
- оптимізацію витрат на матеріали, обслуговування обладнання та усунення дефектів. Таким чином, реалізація окреслених рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності системи управління якістю на ТзОВ «Транс-

Сервіс-1», мінімізації виробничих втрат та створенню умов для стійкого зростання підприємства в умовах конкурентного ринку.

На основі проведеного дослідження розроблено комплекс заходів, спрямованих на підвищення ефективності системи управління якістю продукції. Автоматизація процесів контролю якості. Запровадження спеціалізованого програмного забезпечення та цифрових інструментів забезпечить можливість моніторити виробничі параметри в режимі реального часу, зменшуватиме ризик помилок і сприятиме оперативному прийняттю управлінських рішень. Стандартизація процедур перевірки та обліку продукції. Створення чітких регламентів і інструкцій для персоналу гарантує узгоджений підхід до контролю на всіх етапах виробничого циклу, що дозволить мінімізувати кількість дефектів. Підвищення кваліфікації персоналу. Регулярне навчання та участь працівників, відповідальних за контроль якості, у тренінгах сприятиме розвитку їх професійних навичок і посиленню відповідальності за результати роботи. Впровадження системи внутрішніх аудитів і управління рекламаціями. Планові перевірки процесів разом із оперативним розглядом клієнтських скарг допоможуть вчасно виявляти недоліки та уникати їхнього повторення.

Застосування статистичних методів контролю якості, проведення аналізу тенденцій у дефектах та показниках продукції дасть змогу прогнозувати можливі проблеми, вдосконалювати виробничі процеси та оптимізувати витрати на ресурси й обладнання. Реалізація цих заходів сприятиме не лише покращенню якості продукції, але й зменшенню виробничих втрат, скороченню витрат на виправлення дефектів, підвищенню рівня задоволеності клієнтів і збільшенню конкурентоспроможності підприємства на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Характеристика джерела	Приклад оформлення
	Книги
Один автор	<ol style="list-style-type: none"> 1. Блудова Т. В. Транзитний потенціал України: формування та розвиток. Київ : НІПМБ, 2006. 274 с. 2. Бондаренко Г. С. Управління конкурентоспроможністю автотранспортного підприємства : автореф. дис. канд. економ. наук : спец. 08.06.02 «Підприємництво, менеджмент та маркетинг» / Г. С. Бондаренко. – Харків, 2001. – 19 с. 3. Боженко Л.І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: [навчальний посібник]/ Л.І. Боженко. Львів: Афіша, 2001. 123 с. 4. Бондаренко П. І. Впровадження ISO 9001 на промислових підприємствах : дослідження. Львів : ЛДУ, 2022. 145 с. 5. Вулфганг Й. Управління якістю в проектах : збірник статей. Харків : ХНУ, 2019. 136 с. 6. Василенко В.О. Стратегічне управління / В.О. Василенко. – К. : ЦУЛ,2003. – 396 с. 7. Галелюк М. М. Система управління конкурентоспроможністю машинобудування підприємства / М. М. Галелюк // Вісник економічної науки України. – 2008. – № 2 – С. 20-21. 8. Гетьман О.О., Шаповал В.М. Економічна діагностика: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Київ, Центр навчальної літератури, 2007. – 307 с. 10. Гриценко С. О. Управління ризиками якості : наукова доповідь. Київ : НТУУ “КПІ”, 2016. 88 с. 11. Демченко О. М. Системи менеджменту якості : монографія.

- Київ : КНЕУ, 2018. 312 с.
12. Должанський, І. З. Конкурентоспроможність підприємства : навчальний посібник / Должанський І.З., Загорна Т.О. К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 384 с.
13. Драган О.І. Управління конкурентоспроможністю підприємств: теоретичні аспекти. Монографія. – К.: ДАКККіМ, 2006. – 160 с.
14. Демінг Е. В. Вихід із кризи якості. Київ : Бібліотека економіста, 2005. 240 с.
15. Захарченко Л. С. Оцінка ризику в системі управління якістю. Харків : ХДАУ, 2017. 150 с.
16. Іванова Т. П. Основи управління якістю продукції : навч. посіб. Харків : ХНУ, 2019. 250 с.
17. Клімчук І. О. Менеджмент якості на сервісних підприємствах. Одеса : ОНУ, 2020. 175 с.
18. Коваленко А. Г. Безперервне удосконалення якості на підприємстві : навч. посіб. Дніпро : ДНУ, 2021. 180 с.
19. Кросбі Ф. Якості без жалю. Підхід “нуль дефектів”. Львів : Сполом, 2011. 210 с.
20. Литовченко А. В. Інструменти поліпшення якості: шість сигм, Lean, Kaizen. Харків : Технічна книга, 2018. 240 с.
21. Мазур В. Г. Підвищення якості виробничих процесів: кейс-стаді. Київ : бізнес-освіта, 2021. 210 с.
22. Плотникова Н. М. Методика статистичного контролю якості SPC : навч. посіб. — Київ : КНЕУ, 2020. 198 с.
23. Петренко М. Ю. Метрологія якості: теорія та практика. Одеса : ОНУ, 2021. 230 с.
24. Романов І. К. Системний підхід до менеджменту якості. Дніпро : ДНУ, 2018. 200 с.
25. Сидоренко Л. Б. Процесний підхід у системі управління

	<p>якістю : монографія. Одеса : ОНУ, 2020. 220 с</p> <p>26. Степанова О. В. Культура якості на підприємстві : монографія. Київ : Інститут менеджменту, 2022. 190 с.</p> <p>27. Ткаченко Н. Ф. Методи вимірювання та контролю продукції : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНТУ, 2017. 205 с.</p> <p>28. Шевченко Д. І. Управління рекламаціями та зворотним зв'язком із клієнтами : монографія. Харків : ХДАУ, 2019. 160 с.</p> <p>29. Федоренко О. І. Якісні стандарти продукції : практичне керівництво. Запоріжжя : ЗНТУ, 2015. 142 с.</p> <p>30. Яценко С. П. Контрольні карти та графіки якості. — Львів : ЛДУ, 2019. 165 с.</p>
Два автори	<p>31. Гарлан Дж. Х., Орденс К. Вимірювання продуктивності та якості. — Дніпро : Дніпровський університет, 2014. 275 с.</p> <p>32. Каплан Р., Нортон Д. Стратегічні карти якості. — Київ : Альтерпрес, 2012. 180 с.</p> <p>33. Джуран Дж. М., Грісбі А. Контроль якості. Планування, контроль, поліпшення. — Київ : ВД “Наукова думка”, 2008. 350 с.</p> <p>34. Ларсон Дж., Гарвард Б. Тотальне керування якістю (TQM). — Київ : Центр менеджменту, 2013. 320 с.</p> <p>35. Метрологія, стандартизація та управління якістю:/ Клименко Л.П., Пізінцалі Л.В., Александровська Н.І., Євдокимов В.Д. – Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. – 345 с.</p> <p>36. Мартинюк І. П., Савчук О. М. Внутрішні аудити в системі менеджменту якості : практичні рекомендації. Київ : Інтерпрес, 2018. 120 с.</p> <p>37. Петраков В. С., Назаренко Ю. І. Статистичний контроль якості : підруч. Київ : Логос, 2017. 298 с.</p>

Закони	38. Закон України «Про захист економічної конкуренції» від 11 січня 2001 року № 2210–14 (Редакція від 11.08.2013, підстава 406-18) // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 12. – С. 64.
Електронні ресурси	39. Гриневецька Л.В. Резерви підвищення конкурентоспроможності підприємства [Електронний ресурс] / Гриневецька Л.В. // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2010. – Режим доступу https://core.ac.uk/download/pdf/147035987.pdf 40. Діяльність суб'єктів господарювання. 2016 рік : статистичний збірник. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/publ9_u.htm 40. Транспортна стратегія України до 2030 року. URL: https://menr.gov.ua/files/docs/Proekt/41.ТОВ "ТРАНС-СЕРВІС-1 https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/32602104/
Енциклопедії	41. Економічна енциклопедія (у трьох томах). Том 2. Відп. редактор С.В.Мочерний. — К.: Видавничий центр "Академія", 2001.- 848 с. 15. Енциклопедія бізнесмена, менеджера, економіста / Під ред. Р. Дяківа. – К. : Міжнародна економічна фундація, 2000. – 706 с

ДОДАТКИ



ТзОВ "Транс-Сервіс-1"

30 октябрь 2022 г. · 🌐



Вітаємо Вас з професійним святом - Днем автомобіліста і дорожника!

В першу чергу хочемо подякувати Вам за вашу працю, за те, що в такий непростий час завдяки вашому про... [Ещё](#)



1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМПАНІЮ

Товариство з обмеженою відповідальністю «Транс – Сервіс – 1» (далі – Товариство) розпочало свою діяльність в 2003 році.

Юридична адреса ТОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1»: с. Ставчани, Пустомитівський район, Львівська область.

Фактична адреса Товариства: автодорога Скнилів-Басівка, 2 км+500м, Годовицько-Басівська сільська рада, Пустомитівський район, Львівська область.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Транс – Сервіс – 1» займає лідируючі позиції у наданні послуг перевезень вантажним автомобільним транспортом.

Темпи розвитку компанії, збільшення обсягів послуг та постійне розширення географії доставки вантажів сприяли тому, що автопарк підприємства істотно збільшився і на сьогодні складає більше 540 одиниць сідельних тягачів, а також, причепів до них, серед яких новітні спеціалізовані автоцистерни, тентові напівпричепи, самоскиди провідних європейських виробників.

Для досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення запитів споживачів була впроваджена система менеджменту, завдяки чому якість наданих послуг відповідає міжнародним стандартам ISO 9001:2015.

Для здійснення діяльності «ТРАНС-СЕРВІС-1» отримало сертифікати: - ISO 9001:2015; - ISO 22000:2018; - HACPP; - GMP+; ADR.

Наявність європейських сертифікатів та свідоцтва ADR дозволяє Компанії здійснювати перевезення небезпечних вантажів у відповідності до європейських стандартів у межах та поза межами України.

В останні роки автопарк нашого підприємства постійно оновлюється. На даний час велика частина автопарку ТОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» складається з сідельних тягачів MAN стандарту Euro 6 2016-2022 рр.в., Volvo стандарту Euro 6 2021 - 2023 р.в. та DAF стандарту Euro 5.

Постійний моніторинг ринку і вивчення потреб Клієнтів в сегменті логістичних послуг розвинув у нас напрямок експедиторської діяльності.

Компанія «ТРАНС-СЕРВІС-1» тісно співпрацює як з провідними українськими, так і з європейськими транспортними компаніями, та може забезпечити безперебійне перевезення та повне збереження будь-якого вантажу чи об'єкту, включаючи всі види та типи транспорту, чим створюються додаткові переваги для Клієнта.

СТО «ТРАНС-СЕРВІС-1» є сервіс-партнером по гарантійному та сервісному обслуговуванню вантажних автомобілів DAF, а також є авторизованим сервісом SAF-HOLLAND та сервіс-партнером SCHMITZ, SAS, WIELTON.

Технічне обслуговування здійснюється кваліфікованими та сертифікованими спеціалістами з використанням оригінальних запасних частин та фірмового обладнання. Вартість робіт розраховується з чітким дотриманням норм, рекомендованих виробником автомобіля чи причіпної техніки.

Організаційна структура товариства складається з підрозділів:

- Адміністративний
- Виробничий (перевезення, постачання, СТО)
- Збут (комерційно-логістичний департамент)

Головна цінність нашої компанії – це перш за все висококваліфіковані працівники, молоді та енергійні професіонали, котрі кожного дня працюють над тим, щоб співпраця з компанією «ТРАНС-СЕРВІС-1» стала максимально успішною для наших клієнтів.

Місія нашої компанії - це безперервне вдосконалення перевезень вантажів автотранспортом, завдяки інноваційним технологіям, ефективній комунікації, стратегічному менеджменту, для успіху нашого бізнесу та бізнесу наших клієнтів.

Наша стратегія - це точний розрахунок і контроль усіх елементів логістичного процесу. Ми зацікавлені у плідній співпраці з підприємствами, діяльність яких пов'язана з перевезеннями вантажів. Користуючись нашими послугами, клієнти отримують комплекс оперативних, надійних і високоякісних послуг з перевезення вантажів.

Компанія «ТРАНС-СЕРВІС-1» об'єднує досвід і індивідуальний підхід. Компетентність наших фахівців дозволяє підібрати оптимальний маршрут перевезення, забезпечити збереження вантажу і підготувати необхідні документи якісно і вчасно. А ефективна комунікація між менеджерами, диспетчерами, водіями та іншими фахівцями офісу дозволяє нам оперативно вирішувати будь-які питання в процесі перевезення і підготовки до неї.

2. РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ТРАНС-СЕРВІС-1» у 2023 році

Фінансовий стан підприємства залежить від результатів його виробничої, комерційної та фінансово-господарської діяльності.

Передовсім на фінансовому стані товариства позитивно позначаються безперерйне надання високоякісних послуг вантажних перевезень.

Показник чистого доходу від реалізації щороку зростає. За результатами 2023 року Товариство отримало чистий прибуток 56 718 тис.грн., що більше в 1,5 раза за аналогічний показник 2022 року (37 881 тис.грн.). Дохід від договорів з клієнтами за 2023 рік складає 2 333 464 тис.грн. і в порівнянні з минулим 2022 роком (2 181 940 тис.грн.) збільшився на 106,9%. Валовий прибуток за 2023 рік складає 296 554 тис.грн. і в порівнянні з 2022 роком (693 090 тис.грн.) зменшився на 215,5%.

На меншення валового прибутку від основної діяльності за 2023 рік у порівнянні з 2022 роком на 342 536 тис.грн. вплинуло збільшення собівартості наданих послуг.

