

має контролюватися якість страв.. Всі недоліки відмічаються, а їх усунення контролюється.

Оскільки конкуренція серед готелів є високою, потрібно мати оригінальну концепцію в просуванні послуг, яка буде гарантувати максимальну гнучкість для клієнта – це знижки, бонуси, гарне оформлення, складання ексклюзивного банкетного меню.

[1] Белоусова О.С., Афанас'єва О.С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту, 2021. № 2. С. 41-43.

[2] Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник, К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 494 с.

УДК 65.018:656.2

АНАЛІЗ ВЗАЄМОЗАЛЕЖНОСТІ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

ANALYSIS OF INTERDEPENDENCE OF INDICATORS OF WORK QUALITY OF RAILWAY TRANSPORT ENTERPRISES

V. V. Masan

Український державний університет залізничного транспорту (м. Харків)

V. V. Masan

Ukrainian State University of Railway Transport (Kharkiv)

Аналіз структурної економічної залежності між відносними показниками якості транспортного обслуговування та абсолютним обсягом транспортної роботи в галузі залізничних перевезень на основі результатів кореляційного аналізу представляє значний економічний інтерес[1]. З його допомогою можна визначити, які параметри якості, що використовуються тепер для оцінки роботи підприємств залізничного транспорту на ринку транспортних послуг, надають безпосередній вплив на кінцевий абсолютний результат роботи транспорту, виражений обсягом перевезень [2].

З'являється можливість визначити характер внутрішнього взаємозв'язку параметрів якості, які використовуються в аналізі, а саме «Загальний індекс якості», «Дотримання термінів доставки», «Збереження вантажу», «Подача вагонів під навантаження/вивантаження за графіком», «Рівень розвитку транспортної інфраструктури» та ін [3]. Це дозволяє

транспортним підприємствам переглянути черговість заходів щодо підвищення якості послуг та сконцентрувати увагу на підвищенні тих показників, які за результатами впливу здатні поширити позитивний синергетичний ефект на інші показники якості. Водночас у структурі будь-якої системи можуть існувати показники, які мають зворотний взаємозв'язок з іншими показниками, і тим самим здатні уповільнити зростання показника впливу [4]

Розглянемо взаємозв'язки параметрів перевізного процесу підприємств залізничного транспорту більш детально:

- показник «Загальний індекс якості» тісно корелює у прямій залежності з показниками «Подача вагонів під навантаження/вивантаження по графіку», «Вартість послуг компаній-операторів» та «Повнота задоволення попиту перевезення»); помірно (у прямій залежності) корелює з показниками «Вартість послуг доставки» та «Дотримання термінів доставки»; помірно (у зворотній залежності) корелює з показником «Обсяг перевезень вантажу». Взаємозв'язок решти показників із «Загальним індексом якості» мінімальний;

- показник «Дотримання термінів доставки» помітно корелює у прямій залежності з показниками «Повнота задоволення попиту на перевезення», «Рівень розвитку транспортної інфраструктури», «Вартість послуг компаній-операторів» та «Подача вагонів під навантаження/розвантаження за графіком»; помірно (у зворотній залежності) корелює з показниками «Обсяг перевезень вантажу» та «Рівень інформаційних технологій та передача бухгалтерської документації»; незначно (у зворотній залежності) корелює з показником «Збереження вантажу»;

- показник «Збереження вантажу» помітно корелює у прямій залежності з показниками «Обсяг перевезень вантажу» та «Рівень розвитку транспортної інфраструктури»; нейтрально в загальній сукупності корелює з показниками вартості послуг;

- повнота задоволення попиту на перевезення помітно корелює в прямій залежності з показниками «Подача вагонів під навантаження/вивантаження за графіком», «Дотримання термінів доставки», «Вартість послуг компаній-операторів», «Вартість послуг доставки» та «Рівень розвитку транспортної інфраструктури»; помірно (у зворотній залежності) корелює з показником «Обсяг перевезень вантажу»;

- показник «Подача вагонів під навантаження/вивантаження за графіком» характеризує регулярність та ритмічність перевезень. Він помітно корелює у прямій залежності з показниками «Повнота задоволення попиту на перевезення», «Вартість послуг компаній-операторів», «Вартість послуг доставки» та «Дотримання термінів

доставки»; помірно (у зворотній залежності) корелює з показником «Обсяг перевезень вантажу»;

- показник «Рівень розвитку транспортної інфраструктури» частково характеризує комплексність залізничних перевезень, аналіз структурної залежності параметрів якості обслуговування оскільки здатний оцінити наявність технологічних можливостей забезпечення комплексного перевезення всіма причетними учасниками в галузі. Зупиняючись на взаємозв'язках цього показника, слід зазначити його незалежність від інших показників, за винятком показників «Рівень інформаційних технологій та передача бухгалтерської документації», «Дотримання термінів доставки», «Збереження вантажу» та «Повнота задоволення попиту на перевезення».

Таким чином, виявлення та аналіз кореляційної залежності на транспорті може бути новою науковою методикою оцінки зв'язності показників якості та обсягу перевезень для досягнення збалансованості ринкового функціонування підприємств залізничного транспорту та визначення ефективності діяльності з управління якістю обслуговування при виконанні транспортної роботи.

[1] Дикань О.В. Стратегічні орієнтири щодо удосконалення системи управління якістю на вітчизняних промислових підприємствах. *Вісник економіки транспорту і промисловості: збірник науково-практичних статей*. 2015. № 52. С. 163 – 171.

[2] Дикань В.Л., Лисьонкова Н.М. Сучасні системи управління якістю продукції. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2005. № 12. С. 229–234.

[3] Каличева Н.Є., Горохова В.А. Підходи до розробки та реалізації заходів щодо управління якістю на залізничному транспорті. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 63. С. 95-102.

[4] Дикань В.Л., Компанієць В.В., Назаренко І.Л. Техніко-економічний аналіз діяльності підприємств залізничного транспорту: підручник. Харків: УкрДАЗТ, 2013. 504 с.