

ФОРМУВАННЯ НАПРЯМКІВ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ АВТОСЕРВІСУ

Чурілов Б.О., ст. гр. ААГ-24, Донбаська національна академія архітектури
і будівництва, b.churilov@donnaba.edu.ua

Науковий консультант: Мастепан М.А., доцент, к.т.н.

Зростання парку автомобілів в країні висунуло вимоги до функціонування й розвитку підприємств з ремонту та технічного обслуговування (ТО) транспортних засобів (ТЗ), забезпечення нормативною базою, енергетичними та матеріальними ресурсами, інформацією тощо.

Відповідно до класифікаторів послуг населенню всі послуги автосервісу спрямовані на задоволення потреб, пов'язаних з підтримкою нормального технічного стану та технічних характеристик ТЗ. Тому їх і прийнято об'єднувати під назвою послуги автосервісу. Автосервіс - одна з найбільш динамічних в плані розвитку галузей сфери послуг.

Ринок послуг автосервісу розвивається у нерозривному зв'язку з багатьма галузями економіки, діяльність господарських суб'єктів яких у сукупності представляє комплекс технічного обслуговування автотранспорту і власників (рис. 1).

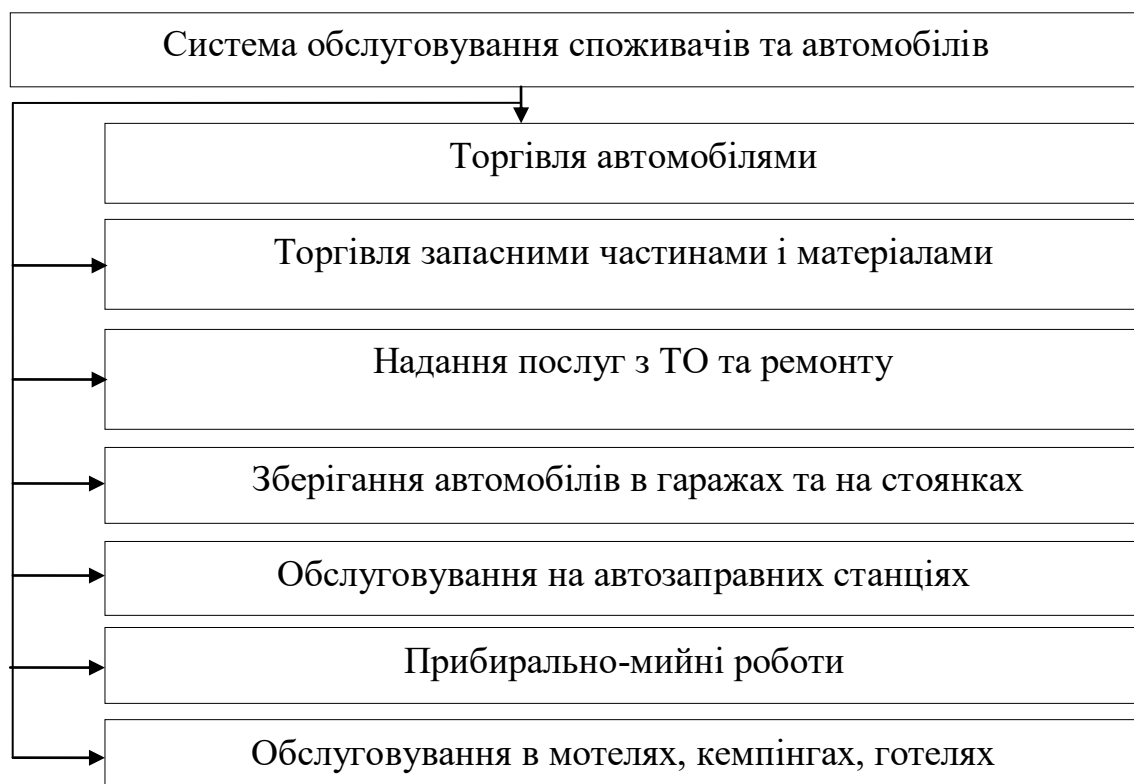


Рис. 1 – Комплекс обслуговування споживачів і автотранспорту

При формуванні напрямків розвитку підприємств автосервісу необхідно враховувати характеристики пов'язані з наданням послуг, які безпосередньо визначають їх рівень. До характеристик, що визначають необхідність, можливість та напрямки розвитку підприємств автосервісу, відносяться [1, 2, 3]:

- технологічні потужності та виробничі можливості підприємств, чисельність персоналу тощо;
- тривалість очікування та надання послуги;
- безпека, безвідмовність і гарантії після обслуговування;
- санітарно-технічні можливості та гігієна при обслуговуванні;
- надання та рівень консультацій споживачам, компетентність, ввічливість, доступність персоналу;
- комфортність, естетичність обстановки на підприємстві;
- надійність, точність, ефективність, достовірність, повнота відповідності сучасному рівню технологій.

Підвищення якості послуг є одним з напрямків розвитку виробничого процесу підприємства. В області забезпечення високого рівня якості технічного обслуговування та ремонту автомобілів існує ряд вимог щодо модернізації й удосконалювання процесів із застосуванням технічного діагностування на підприємствах. Серед основних вимог забезпечення якості є:

- вивчення ринку послуг автосервісу та очікувань споживачів;
- дослідження елементів та підвищення ефективності системи управління якістю послуг на підприємстві;
- удосконалення технологічних процесів технічного обслуговування і ремонту автомобілів;
- оптимізація трудових і матеріальних витрат на підприємстві;
- забезпечення раціонального використання коштів;
- зниження собівартості автосервісних послуг;
- своєчасне оновлення технологічного процесу та технологічного устаткування;
- правильний розподіл ресурсів підприємства;
- забезпечення екологічної безпеки підприємства.

Література

1. Управление автосервисом: Учебное пособие для вузов/ Под общ. ред. д.т.н., проф. Л.Б. Миротина. – М.: Экзамен, 2004. -320 с. 2. Гаджинский А. М. Основы логистики: Учебное пособие. – М.: ИВЦ «Маркетинг», 1996. – 122 с. 3. Волгин В. В. «Автомобильный дилер: практическое пособие по маркетингу и менеджменту сервиса и запасных частей.-М.: «Ось-89», 1997-224с.