

ВИМОГИ ДО СИСТЕМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ АВТОСЕРВІСУ

Веприков Д. Р., ст. гр. ААГ-24, Донбаська національна академія
архітектури і будівництва, d.verrikov@donnaba.edu.ua
Науковий консультант: Кузьмін В. С., ст. викладач

Одним з найвпливовіших факторів зростання показників ефективності функціонування підприємств автосервісу є підвищення якості надаваних послуг. Це є в даний час вирішальною умовою їх конкурентоспроможності на ринку регіону і взагалі галузі. Конкурентоспроможність послуг визначає стійкість функціонування і є вирішальним фактором збільшення прибутку та рентабельності підприємства.

Система управління якістю виробництва послуг та обслуговування споживачів – це сукупність реалізованих способів і засобів різноманітної природи, які забезпечують задоволення потреб споживачів у послугах і товарах за прийнятний час і з гідною якістю [1].

Спосіб управління якістю виробництва послуг на підприємствах автосервісу поділяється на такі складові:

- системи навчання, підвищення кваліфікації та мотивації співробітників;
- нормативів та стандартів виробничого процесу обслуговування та ремонту автомобілів;
- системи планування, організації, управління процесами та управлінської звітності;
- системи контролю рівня виробництва послуг та обслуговування споживачів;
- структури управління виробничими процесами підприємства.

Стандарт «ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник» з метою поліпшення діяльності підприємств передбачає вісім принципів управління якістю [2]:

1. Акцент на споживача: розуміти поточні та майбутні потреби споживачів, виконувати їхні вимоги і прагнути перевершити очікування споживачів.

2. Лідерство керівництва: керівники повинні бути лідерами і створювати атмосферу в колективі, в якій працівники повністю реалізують свої інтелектуальні і фізичні можливості у досягненні загальної мети підприємства.

3. Залучення персоналу: залучення персоналу до розвитку та удосконалення виробничих процесів є завданням керівництва підприємства. Це ключовий фактор успіху підприємства.

4. Процесний підхід: забезпечення якості формується в складових процесах загального процесу.

5. Системний підхід: необхідно виявляти взаємопов'язані процеси, їх розуміти і управляти ними як системою. Це підвищує результативність та ефективність підприємства в досягненні загальної мети.

6. Постійне поліпшення: постійне удосконалення діяльності підприємства необхідно мати незмінною метою.

7. Прийняття рішень на підставі фактів: ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації про протікання виробничого процесу.

8. Взаємовигідні відносини з постачальниками: при можливості інвестувати постачальників.

Важливим фактором забезпечення якості виробництва послуг автосервісу є реалізація потенціалу працівників підприємства. Його можна оцінювати коефіцієнтами віддачі та творчої активності працівників.

Коефіцієнт віддачі повної заробітної плати:

$$K_{ВЗП} = D / (\Phi_{ЗП} + \Phi_{МС}), \quad (1)$$

де D – дохід від реалізації продукції, послуг, тис. грн.;
 $\Phi_{ЗП}$ – фонд заробітної плати виробничого персоналу, тис. грн.;
 $\Phi_{МС}$ – фонд матеріального стимулювання персоналу, тис. грн.;
Коефіцієнт творчої активності працівників підприємства:

$$K_{ТА} = \Pi(T_K) / B_A, \quad (2)$$

де $\Pi(T_K)$ – чистий прибуток, отриманий від використання винаходів і раціоналізаторських пропозицій по удосконаленню технологічних процесів протягом аналізованого періоду, тис. грн.;
 B_A – витрати, пов'язані з розробкою, апробацією та впровадженням винаходів і раціоналізаторських пропозицій протягом аналізованого періоду, тис. грн..

Література

1. Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г. Е. Управление качеством продукции: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. – 336 с. 2. Латышев, М. В. Управление качеством в процессах автосервиса: моногр. / М. В. Латышев, А. Г. Сергеев; Владим. гос. ун-т. – Влади-мир : Изд-во ВлГУ, 2005. – 160 с. 3. Глудкин О. П., Горбунов Н. М., Гуров А. И., Зорин Ю. В. Всеобщее Управление качеством: Учебник для вузов; Под ред. Глудкина О. П. – М.: Радио и связь, 1999. – 600 с.: ил.