

## ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПІДПРИЄМСТВ АВТОСЕРВІСУ

Беляєв Д. С., ст. гр. ААГ-24 м, Донбаська національна академія  
архітектури і будівництва, belaevdima213@gmail.com  
Науковий консультант: Савенок Д.В., доцент, к. т. н.

Кадрове забезпечення в автосервісі є важливою складовою організації та використання техніко-технологічного забезпечення, використання всіх видів ресурсів, впливу на якість виробництва послуг, і є одним з основних ресурсів забезпечення конкурентоспроможності підприємства, оскільки якість обслуговування та привабливість підприємства для споживачів залежить від майстерності і свідомості працівників підприємства.

Оцінка рівня якості виробництва послуг з технічного обслуговування (ТО) та ремонту автомобілів на підприємствах автосервісу є однією з найважливіших і пріоритетних напрямків діяльності загальної системи управління підприємством та окремими структурними підрозділами. Якість та ефективність протікання процесів залежить від організації і функціонування кадрового забезпечення підприємства.

Послуги автосервісу мають такі особливості формування [1, 2]:

збіг часу виробництва і отримання послуги автосервісу;

послуги автосервісу носять індивідуальний характер і для виробника і для споживача;

в процесі ТО, ремонту споживач може впливати на результат роботи;

послуги автосервісу виконуються відповідно до запитів на них, їх не можна виконувати попередньо і накопичувати;

послуги автосервісу при виробництві мають значно менший ступінь нормування, стандартизації ніж товари;

послуги з ТО та ремонту мають велику різноманітність і процеси їх виробництва навіть при одному найменуванні сильно відрізняються.

Визначення ефективності використання кадрового забезпечення та робочого часу працівників базується на інформації про працівників: їх професійні, кваліфікаційні, статеві і вікові характеристики, умовах просування по службі, продуктивності і новаторській активності, медичних і психологічних параметрах.

Результати оцінки ефективності кадрового забезпечення необхідні для поліпшення його функціонування завдяки засобам виконання робіт, (використання обчислювальної техніки в управлінні виробництвом послуг, забезпечення об'єктивною інформацією), підвищення професійного і творчого внеску у досягнення загальної мети підприємства.

Для підприємств автосервісу найбільш характерна організаційна структура управління процесом виробництва послуг з обслуговування та ремонту представлена на рис. 1.

Оцінка ефективності функціонування кадрового забезпечення може бути потужним фактором зростання результативності процесу виробництва на підприємстві автосервісу.

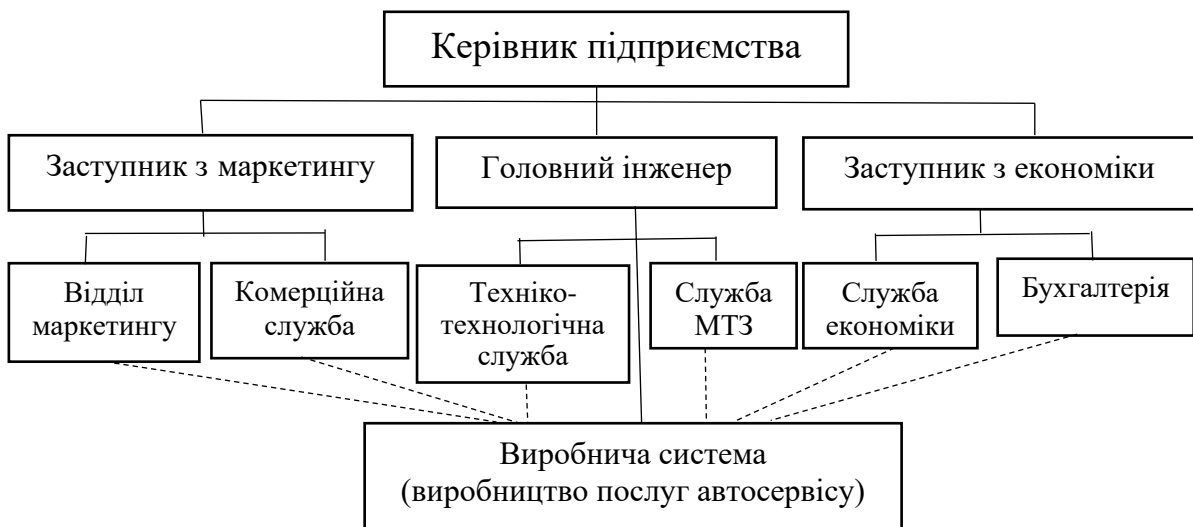


Рис. 1 – Схема організаційної структури підприємства автосервісу

Ефективність праці полягає в досягненні більших результатів у виробничому процесі при менших витратах праці, часу, коштів.

При розробці системи контролю і моніторингу показників якості і ефективності праці у виробничому процесі необхідно виділити критерії і розробити методику оцінки ефективності виробництва. Це дозволить виявити слабкі місця в процесі обслуговування та ремонту автомобілів і розробити рекомендації по усуненню встановлених проблем. Доцільна оцінка ефективності праці на трьох різних рівнях [3, 4]:

- на рівні окремих працівників підприємства;
- на рівні бригади, працівників дільниці, зони обслуговування, ремонту;
- на рівні колективу працівників всього підприємства.

Оцінка рівня відповідності працівника тим функціям, які прописані в його посадовій інструкції являє собою процедуру виявлення ступеня відповідності особистих якостей, кількісних і якісних результатів діяльності працівника вимогам технологічних процесів підприємства.

Ділова оцінка працівника передбачає виявлення та встановлення ступеня використання його трудового і творчого потенціалу, відповідності займаній ним посаді, можливості і доцільності підвищення посади, дозволяє встановити ефективність трудової діяльності і цінність працівника для підприємства (табл. 1) [2, 3, 5].

Завданням ділової оцінки є також забезпечення зворотного зв'язку: працівник повинен знати, як оцінюються результати його діяльності, його прагнення до якісного виконання своєї роботи.

Таблиця 1 – Підсистеми й основні функції системи кадрового забезпечення підприємства автосервісу

Підсистеми	Основні функції
Юридичні послуги	рішення правових питань трудових відносин; узгодження розпорядничьких документів на підприємстві
Планування, прогнозування й маркетинг кадрів	розробка стратегії управління кадрами; аналіз кадрового потенціалу підприємства; аналіз ринку праці, планування потреби в працівниках; взаємозв'язок із зовнішнім ринком праці; оцінка кандидатів на вакантну посаду у виробничому процесі; поточна періодична атестація працівників
Оформлення й облік кадрів	оформлення й облік прийому, звільнень, переміщень працівників; інформаційне забезпечення системи управління кадрами
Аналіз і розвиток коштів стимулювання праці	управління трудовою мотивацією працівників; розробка систем оплати праці на підприємстві; планування та використання коштів для заохочення розвитку виробничих процесів; розробка форм інвестиційної участі працівників в виробництві; створення «корпоративного духу» на підприємстві
Умови праці	дотримання вимог психофізіології праці у виробничому процесі; дотримання ергономічних вимог при виробництві послуг; забезпечення заходів охорони праці й техніки безпеки; дотримання умов охорони навколишнього середовища
Розробка оргструктур управління	аналіз сформованої структури управління виробництвом послуг; удосконалення або побудова нової структури управління; розробка штатного розкладу та посадових інструкцій
Розвиток кадрів	технічне, технологічне та економічне навчання працівників; перепідготовка й підвищення кваліфікації кадрів; формування кадрового резерву на підприємстві; службове й професійне просування працівників; професійна й соціально-психологічна адаптація нових працівників
Трудові відносини	аналіз і регулювання групових і особистісних взаємин в колективі; аналіз і регулювання відносин керівництва з підлеглими працівниками; аналіз дотримання етичних норм взаємин та соціально-психологічна діагностика
Розвиток соціальної інфраструктури	організація громадського харчування; забезпечення охорони здоров'я й відпочинку працівників; управління соціальними конфліктами й стресами

При оцінці стану кадрового забезпечення підприємства важливим завданням системи управління виробничим процесом підприємства є накопичення статистичних даних для розробки рішень по удосконалюванню виробничих процесів (табл. 2).

Для підтримки якості ТО та ремонту автомобілів на кращих підприємствах автосервісу розробляють методичні вказівки, стандарти обслуговування – комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування споживачів, призначення яких – гарантія надання встановленого рівня якості сервісних послуг.

Таблиця 2 – Основні завдання контролю та управління кадрами підприємства автосервісу

Завдання	Складові завдань
Склад та динаміка змін кадрового забезпечення підприємства	аналіз чисельності працівників по категоріям; вивчення складу та переміщень працівників по виробництву при підвищенні посад; аналіз стану отримання навичок по виконанню суміжних технологічних операцій ТО та ремонту автомобілів; вивчення рівня плинності кадрів і розробка заходів щодо її зменшення
Контроль та обрахування робочого часу	облік фактично відпрацьованого часу при виробництві послуг; аналіз ефективного використання та обсягів втрат робочого часу при виробництві послуг; облік часу протягом зміни та встановлення причин простоїв працівників при виробництві послуг; складання й аналіз балансу робочого часу протягом зміни

Для успішної роботи у сфері автосервісу, крім техніко-технологічної підготовки, знань в області технічного обслуговування і ремонту автомобілів, також необхідна відповідна психологічна підготовка і володіння питаннями спілкування зі споживачами.

Важливими є також якості працівника як особистості: інтуїція, здатність і вміння оцінювати ситуацію, творча і новаторська активність.

Характеристикою використання робочого часу працівника є кваліметричний модуль [4, 5]:

$$K_{\text{кор}} = 1 - \frac{t_{\text{зап}}}{T_{\text{ф}}}, \quad (1)$$

де 1 – стандарт (норма) корисності праці або витрат робочого часу робітником;

$t_{\text{зап}}$  – час запізнювання виконання робіт по відношенню до обумовленого раніше терміну;

$T_{\text{ф}}$  – весь відпрацьований робітником час за період, що розглядається.

### Література

1. Технічна кібернетика транспорту: Навчальний посібник/Н.Я. Говорущенко, В.М. Варфоломійв. - Харків: ХДАДТУ, 2001. - 271 с.
2. Караваєв І.М. Найтрадиційніший вид мотивації: порядок преміювання працівників підприємства / І.О. Караваєва // Бізнес-консультант, № 1, 2007. – С. 32-33.
3. Андрусенко С.І. Загальні принципи управління підприємством // Автошляховик України, №1. – 2002. – С 18-20.
4. Колот А.М. Мотивація персоналу: підручник / А. М. Колот. – К.: КНЕУ, 2005. – 337с.
5. Клімов С.В. Організація технічного сервісу машин: навчальний посібник – Рівне: НУВГП. – 210 с.