

МЕТОДИ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ В ПРОЦЕСІ ВИРОБНИЦТВА ПОСЛУГ АВТОСЕРВІСУ

Чурілов Б.О., ст. гр. ААГ-24 м, Донбаська національна академія архітектури і будівництва, b.churilov@donnaba.edu.ua
Науковий консультант: Мастепан М.А., доцент, к. т. н.

Розвиток виробничого процесу підприємства автосервісу є головною складовою розвитку підприємства в цілому, його подальшого успішного функціонування і конкурентоспроможності. Підприємства автосервісу – це складні виробничі системи.

Якісну і ефективну роботу підприємства забезпечують працівники, зайняті у виробничому процесі. Саме тому, сучасна концепція управління передбачає виділення з великої кількості функціональних сфер управлінської діяльності системи управління мотивацією працівників.

На кожному підприємстві виникають проблеми правильної організації роботи працівників з метою залучення їх до розвитку, удосконалювання виробничого процесу та його складових частин.

Необхідне впровадження системи мотивації і винагороди за працю, за її результатами. Важливі розробка системи просування працівників по службі, врахування індивідуальних проблем працівників, поліпшення їхніх побутових умов, відпочинку.

Досвід роботи підприємств автосервісу розвинутих країн та практика організації роботи на кращих підприємствах галузі автомобільного транспорту показує, що змусити людей працювати краще, ефективніше можна за рахунок поєднання інтересів підприємства і працівників [1, 2].

Підхід до забезпечення якості та ефективності виробництва послуг обслуговування та ремонту автомобілів за рахунок мотивування і залучення працівників до удосконалення процесів виробництва послуг на підприємствах використовується недостатньо.

Причинами такої ситуації є: відсутність системи залучення працівників підприємства до розвитку, удосконалювання організації і забезпечення технологічного процесу сучасним ремонтним і діагностичним та технологічним устаткуванням і інструментами, недостатня кваліфікація та вмотивованість працівників і їх професійна підготовка. Так само мають місце недостатньо обґрунтовані системи мотиваційної, фінансової підтримки працівників підприємства.

При опитуваннях споживачів про причини негативної оцінки діяльності підприємств автосервісу ними названі такі причини [3, 4]:

маніпулювання ціною, вартістю замовлення на обслуговування та ремонт автомобілів, завищення обсягів робіт;

незадовільне ставлення працівників підприємств до споживачів при виробництві послуг з обслуговування та ремонту автомобілів;

недбале поводження з автомобілем в процесі технічного обслуговування та ремонту автомобілів;

не повна зацікавленість працівників підприємства в виконанні якісного технічного обслуговування та ремонту;

необхідність повторного ремонту на іншій СТО через неякісне виконання робіт.

При оцінці системи стимулювання розвитку та використання інтелектуального потенціалу працівників в системі автосервісу України, дослідники стверджують [4, 5]:

низька культура відносин і спілкування, відмова виконати або виправити виконану роботу;

не повне виконання термінів виробництва послуг з технічного обслуговування та ремонту;

не повністю відповідальне відношення до власника автомобіля, якості послуг, переліку виконання замовлених робіт;

безвідповідальне відношення керівництва, порушення термінів попереднього запису на виробництво послуг.

Якість ТО і ремонту також часто на низькому рівні.

Результати оцінки якості споживачами [3, 5]: невідповідна кваліфікація працівників; неякісне виконання робіт; неправильне визначення несправності; необхідність повторного ремонту.

З точки зору системи управління кадровим потенціалом підприємств автосервісу, що склалася в країні, важливо відзначити такі особливості:

не налагодженість системи матеріального стимулювання діяльності працівників по удосконалюванню виробничих процесів підприємства, розвитку технологій виробництва послуг автосервісу;

відсутність формалізованої системи стимулювання розвитку кадрового потенціалу: формування кар'єри працівникам, професійна атестація;

не налагодженість системи стимулювання навчання та підвищення кваліфікації для професійного зростання;

відсутність стабільної система переміщення фахівців по виробництву з підвищенням посади тощо;

недосконалість діяльності по плануванню, розвитку виробничих процесів підприємства;

відсутність системи постійного оновлення та повного наповнення нормативної бази виробничого процесу;

нестабільність нормативної сфери й економічної політики в Україні.

Аналіз і удосконалювання системи мотивації працівників повинні бути постійним завданням фахівців підприємства. Загальна методика та алгоритм досліджень процесів мотивації представлено на рис. 1.

Дослідження системи і процесів мотивації працівників підприємства автосервісу повинні базуватись на системному підході. Системний підхід при дослідженні процесів кадрового забезпечення процесів виробництва послуг автосервісу передбачає вирішення таких питань [2, 5]:

вивчення, оцінку та аналіз протікання виробництва технічного обслуговування та ремонту автомобілів;

аналіз системи кадрового забезпечення виробничих процесів та умов її функціонування;



Рис. 1 – Загальна методика та алгоритм розробки системи мотивації працівників при виробництві послуг на підприємстві автосервісу

поділ загальної системи на складові підсистеми і елементи та виділення самостійних ланок системи;

вивчення ієрархічної структури системи мотивації працівників і встановлення взаємозв'язків між окремими об'єктами різних рівнів;

аналіз виробничих функцій виконавців виробничого процесу;

встановлення складових процесу мотивації та задач, що підлягають формалізації;

формалізація задач, розробка математичних моделей та вивчення можливостей і методів їх вирішення;

розробка системи, моделей і методів, механізмів мотивації працівників підприємства.

При формуванні системи мотивації працівників для оцінки якості послуг з обслуговування та ремонту автомобілів доцільно використовуються індекс якості послуг [4, 5].

Індекс якості $I_{я}$ – це комплексний показник якості послуг, вироблених за розглянутий період часу. Для підприємства автосервісу важливо визначити індекс якості всієї номенклатури операцій з ТО та ремонту автомобілів, тобто загальний для підприємства показник якості всіх процесів виробництва послуг. Він буде дорівнювати середньому зваженому відношенню значень показників якості окремих операцій за всією номенклатурою послуг. Визначити його можна за формулою:

$$I_{я} = \sum_{i=1}^n B_i \frac{K_i}{K_{ib}}, \quad (1)$$

де B_i — коефіцієнт вагомості i -го виду послуги за номенклатурою;
 K_i — комплексний показник якості i -ї послуги;
 K_{ib} — базовий показник якості i -ї послуги;
 $i = 1, \dots, n$ — кількість видів послуг.

Коефіцієнт вагомості i -го виду послуги B_i можна визначити за формулою [4, 5]:

$$B_i = \frac{C_i}{\sum_{i=1}^n C_i}, \quad (2)$$

де C_i – доходи підприємства від виробництва i -го виду послуг за визначений період.

Використовуючи універсальні показники індекси якості і дефектності можна оцінити загальний рівень якості виробництва послуг автосервісу на підприємстві і проаналізувати його складові, що є важливим для формування системи мотивації працівників підприємства.

Література

1. Основи технічного сервісу транспортних засобів. Форнальчик Є. Ю., Качмар Р. Я. – Львів, Львівська політехніка, 2017. – 324 с.
2. Редзюк А. М. Автомобільний транспорт України: стан, проблеми, перспективи розвитку / Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут; монографія за заг. ред. А.М. Редзюка. – К.: ДП «ДержавтотрансНДІпроект», 2005. – 400 с.
3. Канарчук В.Є., Лудченко О.А., Барілович Л.П. и др. Організація виробничих процесів на транспорті в ринкових умовах. - К.: Логос, 1996.- 348 с.
4. Клімов С.В. Організація технічного сервісу машин: навчальний посібник – Рівне: НУВГП. – 210 с.
5. Колот А.М. Мотивація персоналу: підручник / А. М. Колот. – К.: КНЕУ, 2005. – 337с.