МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ПРОЦЕСІВ ВИРОБНИЦТВА ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ АВТОСЕРВІСУ

Онищенко Є. О., ст. гр. ААГ-24 м, Донбаська національна академія архітектури і будівництва, drebushevo@gmail.com
Науковий консультант: Мастепан М.А., доцент, к.т.н.

Забезпечення достатньої ефективності функціонування та конкурентоспроможності підприємства автосервісу визначається ефективністю протікання сукупності виробничих процесів та якістю кінцевої послуги з технічного обслуговування (ТО) та ремонту (Р) автомобілів.

Підвищення якості послуг автосервісу – це вирішальна умова успішного функціонування підприємства на ринку послуг. За цих обставин виникає потреба для підприємств пошуку нових методів відслідковування, моніторингу процесів виробництва послуг і на основі цього формування системи управління виробничими процесами підприємств.

Надання послуги слід розглядати як складний процес, складові якого формують якість функціонування всього підприємства. Оптимальна система управління може бути створена за умови моніторингу всіх складових загального виробничого процесу.

Моніторинг є джерелом забезпечення ефективного функціонування всіх складових виробничого процесу, зможе створити відповідний рівень системи управління підприємством і, кінцеве, підвищити якість технічного обслуговування і ремонту автомобілів, а також забезпечити прийнятну економічну ефективність виробництва послуг та сформувати можливість подальшого розвитку підприємства.

Формування системи моніторингу процесів виробництва послуг повинно забезпечувати економію праці, витрат матеріальних і енергетичних ресурсів на підприємстві, підвищити якість обслуговування та ремонту автомобілів.

Розробка та впровадження системи показників, за якими необхідно формувати систему моніторингу, повинна включати всі складові діяльності підприємства: від моніторингу ринку послуг і необхідних для функціонування підприємства ресурсів до передачі обслуженого автомобіля споживачеві з аналізом рівня задоволеності споживачів.

При виробництві послуг автосервісу необхідно відслідковувати набір складових якості, які повинні задовольняти очікування споживачів [1, 2]:

1. Надійність виробництва послуги: впевненість споживача в якості проведення обслуговування за його замовленням.

2. Використання в процесі обслуговування і ремонту якісних оригінальних запасних частин і експлуатаційних матеріалів;

3. Проведення виробничого процесу з використанням сучасного технологічного устаткування, оснащення, приладів;

3. Своєчасність надання послуг, що полягає в забезпеченні надання послуги автосервісу строго в замовлений споживачем час;

4. Повнота послуги автосервісу – виробництво та надання споживачеві послуги в повному, обумовленому з ним обсязі;

5. Соціально-психологічний показник процесу надання послуги: ввічливість працівників підприємства по відношенню до споживача, врахування побажань споживачів відносно до виробництва послуг, комфортність споживача на підприємстві в процесі виробництва послуг.

6. Доступність послуг автосервісу – можливість споживача без скористатися пропонованою підприємством і потрібною йому послугою.

7. Комунікабельність – можливість своєчасно надавати споживачеві необхідну оперативну інформацію і матеріальні ресурси в повному обсязі.

8. Безпека виробництва послуги – гарантування того, що вироблена на підприємстві та надана послуга не заподіє шкоди автомобілю, здоров'ю і життю споживача, буде нешкідлива для навколишнього середовища.

Розвиток підприємств системи автосервісу в нашій країні та суттєве збільшення парку автомобілів в країні поставили перед автотранспортною галуззю важливе завдання по вдосконаленню методів моніторингу, контролю якості виробництва послуг підприємствами автосервісу. В зв’язку з цим в галузі проводиться робота по впровадженню систем моніторингу та управління виробництва послуг автосервісу з гарантованою якістю.

Моніторинг виробництва послуг автосервісу передбачає, що перевірка якості виробництва послуг здійснюється безперервно – кожного дня. Складаються щоденні звіти щодо якості послуг на всіх етапах виробництва. Це дозволяє вивчати, контролювати, розвивати виробництво, дозволяє визначати слабкі місця в процесі. Моніторинг виробництва – це гарантія того, що вироблена послуга автосервісу буде відповідати стандартам, нормативам, вимогам споживачів до неї.

Найважливішими складовими організації моніторингу якості виробничих процесів на підприємстві автосервісу є [1, 3, 4]:

моніторинг ринку послуг автосервісу з встановленням номенклатури та обсягів можливих послуг, бажань та очікувань споживачів послуг;

моніторинг стану ринку матеріальних, енергетичних ресурсів, запасних частин та вхідний контроль якості ресурсів, що поставляються;

операційний контроль на всіх етапах виробничого процесу послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів;

контроль якості готової виробленої послуги: вимірювання параметрів технічного стану обслужених, відремонтованих агрегатів, систем, оцінка результатів проведених робіт (контроль послуги на виході).

розробка заходів на підприємстві щодо усунення недоліків у виробничому процесі ТО та ремонту автомобілів на всіх його етапах.

З метою зниження та усунення ризиків виробництва неякісних послуг працівниками системи управління підприємства розробляється та реалізуються план удосконалення процесу виробництва послуг автосервісу. Такий план передбачає фіксацію та виконання коригувальних дій [3, 4]:

складання відхилень, ризиків і невідповідності фактичного процесу розробленому виробничому, технологічному процесу, плановому протіканню виробництва робіт;

фіксація та збирання інформації про відхилення процесу від задокументованих вимог системи управління якістю та необхідні заходи, що рекомендуються для виправлення ситуації;

розробка заходів, коригувальних дій щодо усунення причин відхилень у процесах виробництва послуг автосервісу.

здійснення коригувальних заходів по усуненню причин відхилень, удосконалення виробничих процесів.

Моніторинг процесів виробництва послуг автосервісу повинен проводитись відповідно до системи TQM (Тотального управління якістю) [4] (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 – Відмінності традиційної системи управління якістю та системи TQM стосовно процесів виробництва послуг автосервісу

Традиційні принципи управління	Принципи системи TQM
Задоволення потреб споживачів	Задоволення потреб споживачів, працівників підприємства і суспільства
Планування, забезпечення та контроль поліпшення якості продукції в циклічному режимі	Планування, розробка виробництва та системи контролю якості всіх процесів у безперервному режимі
Розробка переважно коригувальних впливів	Розробка переважно запобіжних заходів внутрішнім дефектам виробництва
Навчання управлінню якістю тільки співробітників відділу контролю якості	Навчання управлінню якістю всіх працівників, зайнятих у виробництві
Покладення функцій забезпечення якості на відділ контролю якості	Виконання функцій управління якістю послуг всіма працівниками, органами управління структурними підрозділами
Рішення в області якості тільки «гарячих» питань і завдань сьогодення	Виявлення і вирішення проблем якості виробництва, довгострокове планування
Виконання кожним автономного поставленого завдання	Координація та організація взаємодії працівників при виробництві послуг
Діяльність фокусується на методах і засобах, орієнтується на обговорення	Організація діяльності працівників на ефективні дії, на результат
Рішення приймаються на основі думок	Оцінка процесів та приймаються рішень виключно на основі фактів

Система моніторингу управління якістю виробничих процесів при виробництві послуг з ТО та ремонту автомобілів розробляється з метою забезпечення стабільного функціонування виробництва, для досягнення цілей і виконання запланованих завдань при виробництві якісних послуг.

Якість, рівень відповідності технологічного процесу вимогам сучасності, відповідності рівню розвитку автомобільної техніки буде адекватно характеризуватися якістю послуги автосервісу.

Для оцінки якості виробленої послуги автосервісу необхідно використовувати диференційний метод, тобто проводити порівняння окремих одиничних показників (наприклад: витрати палива, склад відпрацьованих газів за компонентами, потужність двигуна тощо) і

порівняння їх з нормативними, базовими значеннями. Визначення відносних показників якості послуги ($К_i$) можна провести за формулою:

$$К_i = \frac{П_i}{П_{ib}}, \quad (1)$$

де $П_i$ – значення *i*-го показника якості послуги автосервісу;

$П_{ib}$ – значення *i*-го нормативного, базового показника;

i – *1,..., n* – кількість оцінюваних показників якості послуги автосервісу (наприклад: обслуговування системи живлення двигуна, гальмівної системи тощо).

Для оцінки ефективності окремого процесу, складової загального виробничого процесу підприємства, доцільно застосовувати сумарні питомі витрати на одиницю обсягу робіт за даною технологією та порівняння визначеного показника з показниками кращих підприємств галузі.

Критерій оцінки рівня, стану та організації використання *i-ї* технології K_{mi} в аналітичному вигляді можна визначати за формулою:

$$K_{mi} = C_{di} - C_{si} \quad (2)$$

де C_{di} – сумарні доходи підприємства від використання окремої технології (ТО ходової частини, регулювання системи живлення);

C_{si} – сумарні витрати на функціонування даної технології.

Зазначені показники доцільно використовувати для вибору прийняття рішення про налагодження або заміну технології виробництва послуг.

Важливе значення для функціонування підприємства має питання нормативного та інформаційного забезпечення виробничих процесів.

Нормативне забезпечення процесів і обов’язкове дотримання його вимог буде гарантувати якість протікання всіх процесів виробництва послуг, безпеку праці, безпеку використання автомобілів після обслуговування, ефективність і якість виробництва послуг. Завданням підприємства при моніторингу процесів, що проходять на підприємстві є відслідковування стану нормативного забезпечення, відповідність нормативів вимогам державних, регіональних органів управління, вимогам виробників автомобілів і технологічного устаткування. За результатами моніторингу необхідно проведення оновлення нормативної бази за всіма складовими нормативного забезпечення (рис. 1).

Моніторинг нормативного забезпечення виробничого процесу - це безперервне спостереження, оперативний збір і постійний аналіз даних, що надходять від суб’єктів спостереження. Для досягнення максимального результату моніторинг повинен здійснюватися постійно.

Система моніторингу повинна забезпечувати:

централізоване спостереження всіх компонентів нормативного забезпечення;

оперативність - своєчасні попередження і корекцію масивів нормативного забезпечення;

планування розвитку системи нормативного забезпечення на підставі отриманих звітів про її стан і напрямки удосконалення;

формалізація і автоматизація моніторингу - реагування на передбачувані проблеми без участі або з обмеженою участю людей.

Рис. 1 – Структурна схема нормативного забезпечення підприємства

Впровадження централізованої системи моніторингу загального виробничого процесу дозволяє контролювати доступність і якість масивів нормативного забезпечення, що використовуються в процесі ТО і ремонту транспортних засобів.

Література

1. Редзюк О. М. Автомобільний транспорт України: стан, проблеми, перспективи розвитку / Державний автотранспортний науково-дослідний та проектний інститут; монографія за заг. ред. А.М. Редзюка. – К.: ДП «ДержавтотрансНДІпроект», 2005. – 400 с. 2. Клімов С.В. Організація технічного сервісу машин: навчальний посібник – Рівне: НУВГП. - 210 с. 3. Говорущенко Н.Я., Туренко О.М. Системотехніка транспорту (з прикладу автомобільного транспорту). // У двох частинах. Частина 1. – Харків: РІО ХДАДТУ, 1998. – 255с. 4. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І. Момот. - К.: ЦУЛ, 2007. - 368 с.