

## ПЛАНУВАННЯ ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ПОСЛУГ АВТОСЕРВІСУ

Височин Т.О., ст. гр. ААГ-24 м, Донбаська національна академія архітектури і будівництва, [timsonnn@gmail.com](mailto:timsonnn@gmail.com)  
Науковий консультант: Кузьміна В.П., ст. викладач

Ефективне управління витратами на забезпечення якості процесів виробництва послуг з технічного обслуговування (ТО) та ремонту автомобілів повинне забезпечувати очікувану споживачами якість послуг і, одночасно, не погіршувати збалансовані оціночні показники, спрямовані на забезпечення ефективності виробництва.

Система оцінки і нормування витрат на забезпечення якості послуг повинна передбачати аналіз рівня якості, системи діючої на підприємстві системи планування витрат на якість, містити інформацію, необхідну для нормування рівня витрат і прийняття відповідних управлінських рішень по удосконаленню протікання окремих процесів, роботи структурних підрозділів підприємства.

Створення ефективної системи управління витратами на якість є найбільш ваговою задачею підприємства. Відомо, що найбільш вигідним інвестуванням в економіці є інвестування якості.

На економічні показники роботи підприємств автомобільного транспорту суттєво впливають, з однієї сторони, витрати, пов'язані з підвищенням якості послуг, і втратою споживачів за недостатнім фінансуванням процесів і дій по забезпеченню якості послуг.

Принципом наукового нормування якості є прогресивність планових норм, які базуються на передових інформаційних та виробничих технологіях.

Проблема нормування витрат на поліпшення показників функціонування виробничих процесів підприємств з метою підвищення рівня якості результату їх роботи завжди актуальна.

При нормуванні і планування витрат на якість та ефективність технічного обслуговування та ремонту автомобілів на підприємстві автосервісу необхідно дотримуватись вимог стандартів ISO з питань забезпечення якості у виробництві. Відповідно до стандарту витрати на якість послуг автосервісу доцільно поділити на такі групи [1, 2]:

1. Витрати на попереджувальні заходи: розробка заходів які будуть запобігати неякісне виконання послуг (вибір та контроль якості запасних частин та матеріальних ресурсів, створення системи та технічних засобів для контрольних вимірювань параметрів послуги відповідно до технологічних процесів, навчання працівників, удосконалення техніко-технологічного забезпечення виробничої бази, впровадження системи моніторингу процесу виробництва послуги, формування досконалої нормативної бази тощо).

2. Витрати на внутрішні відмови, дефекти в процесі виробництва послуг автосервісу (додаткові витрати трудових, матеріальних та

енергетичних ресурсів в результаті виправлення дефектів виробництва послуг).

3. Витрати, викликані зовнішніми причинами (виконання робіт з обслуговування та ремонту автомобілів за рекламаціями, витрати на евакуацію автомобілів на підприємство для виправлення неякісно вироблених послуг, втрати іміджу підприємства і, відповідно, попиту на виробництво послуг підприємством.

Витрати на забезпечення якості прийнято класифікувати відповідно до завдань та планів роботи і програм розвитку виробничого процесу підприємства автосервісу. Виділяють дослідники і практики такі напрямки [3, 4, 5]:

удосконалення процесів вивчення, оцінки та аналізу ринку послуг автосервісу в регіоні розташування підприємства;

проведення опитувань, вивчення очікувань і побажань споживачів, їх оцінок діяльності підприємства;

розвиток та удосконалення виробничої бази підприємства та техніко-технологічного забезпечення виробничого процесу;

удосконалення адміністративної діяльності: комплектування штату працівників, навчання, підвищення кваліфікації;

удосконалення системи оплати праці і мотивації працівників відповідно до їх внеску в забезпечення якості процесів виробництва послуг;

удосконалення процесів організації та управління виробництвом послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів;

удосконалення системи визначення та корегування нормативів виробництва послуг автосервісу;

удосконалення системи документообігу та системи інформаційного забезпечення процесу виробництва послуг;

удосконалення форм і методів виконання управлінських функцій в питаннях підвищення якості роботи в зовнішньому середовищі (сертифікація товарів, які може випускати підприємство, взаємозв'язки з виробниками транспортних засобів і запасних частин, з постачальниками матеріальних та енергетичних ресурсів тощо).

Бажано на підприємстві проводити більш глибокий якісний та кількісний аналіз витрат на якість виробництва послуг автосервісу з урахуванням внутрішнього та зовнішнього середовища відносно виробничого процесу підприємства

Часто дослідники та практики на підприємствах використовують таку класифікацію витрат на якість [2, 5]: витрати на відповідність процесу вимогам по якості (попереджувальні витрати контрольні, оціночні витрати), витрати на невідповідність процесу вимогам по якості (внутрішні та зовнішні втрати).

Сума всіх цих витрат формує загальні витрати на якість (рис. 1).

При проведенні аналізу та оцінці витрат на ефективність та якість виробництва послуг автосервісу бажано визначити такі складові діяльності підприємства [1, 3, 4]:

виявлення необхідності та оцінка раціональних розмірів інвестицій у гарантоване забезпечення та підвищення ефективності та якості виробництва послуг автосервісу;

визначення вимог і умов забезпечення необхідного рівня якості виробництва послуг при зменшенні, економії загальних витрат на виробничий процес;

виявлення взаємозв'язків витрат на ефективність та якість виробництва послуг та результатів господарської діяльності підприємства з метою визначення можливості підвищення рівня вкладень в підвищення якості;

визначення критичних складових процесу виробництва послуг;

діяльності по забезпеченню функціонування основного виробництва, відповідно до прийнятих невідкладних заходів вдосконалення технологій та організації виробництва.



Рис. 1 – Загальні витрати на якість

При використанні сучасних концепцій управління витратами на ефективність і якість виробництва послуг необхідно мати обґрунтовані критерії оцінки ефективності витрат на якість за різними складовими, напрямками діяльності.

Важливим критерієм ефективності витрат на якість виробництва послуг є рівень, ступінь їх корисності. Показником ефективності витрат  $E$  у цьому випадку виступає співвідношення між витратами на якість  $B$  і втратами  $C$ , пов'язаними з невідповідністю послуги автосервісу.

$$E = C - B, \quad (1)$$

Процесний підхід в управлінні виробництвом послуг автосервісу передбачає визначення ефективності витрат на ефективність і якість не тільки загального процесу, але і окремих його складових: окремих технологічних операцій, функціонування системи управління виробництвом, постачання матеріальних ресурсів тощо.

Організація обліку витрат по процесах дає можливість скласти відповідні матриці витрат на окремі складові виробничого процесу підприємства і на основі цього визначити витрати на відповідність і невідповідність за окремими складовими виробництва послуг. Це забезпечує можливість розробити ефективні заходи раціоналізації всіх напрямків діяльності при виробництві послуг.

Критерієм ефективності управління витратами на ефективність і якість виробництва послуг може бути використаний коефіцієнт ефективності витрат на якість. Його можна розрахувати за формулою:

$$K = \frac{(B_f - C_n)}{B_f} * 100\% , \quad (2)$$

де  $K$  – критерій ефективності витрат на якість;

$B_f$  - витрати підприємства на ефективність та якість виробництва послуг;

$C_n$  – витрати на невідповідність виробництва послуг.

У наведеній формулі критерій ефективності вкладень на якість показує наскільки ефективними були вкладення в виробничий процес. Найкращий результат буде досягнуто в тому випадку, коли витрати на невідповідність виробництва послуг  $C_n$  будуть наближатись до нуля, тоді коефіцієнт  $K$  буде наближатись до одиниці.

Цей критерій можна використовувати при оцінці ефективності витрат за всіма напрямками діяльності.

Важливо також визначати рівень виконання посадових функцій кожним виконавцем – учасником виробничого процесу. Для цього необхідно використовувати одиничні критеріїв оцінки роботи виконавців (відповідність часу виконання нормативному часу, продуктивність праці тощо). Якість виконання технологічної операції може бути оцінена за допомогою експертного методу або інтегрального критерія якості, наприклад, витрати енергетичних ресурсів при виробництві частини послуги автосервісу даним працівником, пробіг агрегату після ремонту даним робітником тощо.

## Література

1. Besterfield, D.H., and others. Total Quality Management. 2nd ed, Prentice Hall, Upper Saddle River, 1998.
2. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації / М.І. Шаповал. – К.: Вид-во Європейського університету, 2001. – 174 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. Канарчук В.С., Курніков І.П. Виробничі системи на транспорті: Підручник. – К.: Вища школа, 1997. – 359 с.
5. 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.