

## МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСІВ ВИРОБНИЦТВА ПОСЛУГ АВТОСЕРВІСУ

Волкогон Я.О., ст. гр. ААГ-24 м, Донбаська національна академія  
архітектури і будівництва, [ya.volkogon@donnaba.edu.ua](mailto:ya.volkogon@donnaba.edu.ua)  
Науковий консультант: Кузьмін В.С., ст. викладач

В сучасних умовах функціонування підприємства автосервісу часто стикаються з проблемою недостатньої укомплектованості виробничих кадрів, низькою ефективністю їх використання. Проблема оцінки рівня забезпеченості виробництва трудовим потенціалом, управління його розвитком на основі об'єктивної інформації про відповідність сучасним вимогам до кадрового забезпечення процесу надання послуг стає особливо актуальною. Для її вирішення необхідно впроваджувати нові моделі моніторингу стану, оцінки рівня розвитку, збалансованості та ефективності використання трудового потенціалу, які б давали можливість планомірно вирішувати зазначену проблему.

Аналіз використання робочого часу робітників і часу, що витрачають споживачі на отримання якісних послуг є одним з найбільш важливих компонентів дослідження використання трудового потенціалу на підприємствах автосервісу. Результати багатьох досліджень показали, що на більшості автосервісних підприємствах спостерігається не ефективне використання загального робочого часу виробничими робітниками (70-80 %) [1, 2, 3]. Наведена обставина пояснюється недостатнім рівнем завантаження виробничих потужностей підприємств сервісними послугами внаслідок конкуренції, постійними кризами, що призводять до зниження транспортної активності населення, що звужує ринок послуг, а також незадовільною організацією робіт.

Оперативний час (час, що використовується на виконання операції) є одним із найважливіших кількісних показників використання виробничих робітників.

На результативність діяльності підприємства визначальний вплив здійснює економічний аспект в управлінні. Саме з ним пов'язане ефективне формування чисельності працівників, його професійно-кваліфікаційного складу, ефективне використання працівників за часом, кваліфікацією. Нові економічні умови припускають використання не тільки нових теоретичних посилай, але і нової технології самої роботи з кадрами. Формування, розвиток і використання трудового потенціалу працівника і колективу підприємства все в більшій мірі повинні будуватися на плановій основі за результатами постійного моніторингу стану кадрового забезпечення виробничого процесу. Метою роботи є підвищення ефективності і якості функціонування виробничого кадрового потенціалу підприємств автосервісу.

Ефективність управління кадрами необхідно оцінювати системою показників, яка повинна відповідати наступним вимогам [4, 5, 6]:

відображати повноту й вірогідність отриманої оцінки; відображати результати управлінських рішень, як у кількісних, так і якісних характеристиках; включати показники, на які управлінські рішення впливають; відповідати меті оцінки; забезпечувати сумірність результатів управління з витратами на їхнє отримання; всі показники (як абсолютні, так і відносні), що входять у систему, повинні відображати не тільки досягнутий рівень, але й динаміку їх зміни. Оцінка ефективності управління виробничим потенціалом авто сервісного підприємства спирається на критерії, виражені в об'єктивних показниках розвитку виробництва послуг, (табл. 1).

Обґрунтування показників ефективності використання трудового потенціалу вважається одним із самих складних і важливих етапів побудови моделей моніторингу виробничого процесу і якості послуги.

На основі аналізу системи наведених показників (див. табл. 1) створюється процедура їх оцінки.

Таблиця 1

### Показники оцінки ефективності виробничого трудового потенціалу

Напрямок оцінки		Показники
1	2	3
Показники економічної ефективності	Продуктивність праці основних робітників	Обсяг послуг на одного виробничого робітника і його динаміка
		Обсяг доходів на одного виробничого робітника і його динаміка
	Ефективність використання робочого часу	Середнє число днів відпрацьованих одним робітником за певний період (рік, квартал, місяць)
		Оперативний час за певний період (рік, квартал, місяць)
		Середнє число робочих годин, витрачених на модернізацію виробничого процесу за певний період
	Поліпшення якості продукції, послуг	Кількість рекламаций на надані послуги і їхня динаміка
		Питома вага неякісних послуг і їхня динаміка
	Структура трудових ресурсів	Чисельність виробничих робітників (абсолютне й відносне значення до чисельності працівників)
		Розподіл виробничих робітників за кваліфікаційними рівнями і динаміка показника
		Середній тарифний розряд виробничих робітників в структурних підрозділах і по підприємству в цілому і його динаміка
	Витрати на робітників	Загальні витрати підприємства на робітників за певний період
		Витрати на одного робітника і їх динаміка
		Витрати на підвищення кваліфікації виробничих робітників
	Ефективність управлінських програм	Витрати на окремі напрямки й програми діяльності служб управління трудовим потенціалом, розраховуючи на одного робітника
Ефект впливу окремих програм на результативність роботи робітників і підприємства в цілому		

Обсяг послуг, доходів на одного виробничого робітника і їх динаміку, а також середнє число днів, відпрацьованих одним робітником за певний період (рік, квартал, місяць), розраховуються за існуючими на підприємствах методиками. Вони є складовою частиною щорічних аналізу і звітів.

Ефективність використання робочого часу характеризується рівнем оперативного часу в долях або відсотках. Модель оцінки рівня

оперативного часу можна записати використовуючи кваліметричний модуль [7] на основі оцінки витрат робочого часу на виробництво послуги з ТО і ремонту.

Коефіцієнт оперативного часу визначається за формулою:

$$K_{\text{опр}} = 1 - \frac{t_{\text{доп}}}{T_{\text{тор}}}, \quad (1)$$

де 1 – демонструє факт відсутності простоїв і втрат робочого часу робітником на виконання допоміжних робіт;

$t_{\text{доп}}$  – час на виконання допоміжних робіт (отримання матеріалів, інструменту тощо) та час простоїв;

$T_{\text{тор}}$  – загальний час, витрачений на виробництво послуги з ТО і ремонту.

Відношення  $t_{\text{доп}} / T_{\text{тор}}$  показує долю робочого часу робітника, витрачену на виконання допоміжних робіт і простої в загальному робочому часі.

Коефіцієнт оперативного часу  $K_{\text{опр}}$  характеризує долю праці виробничого робітника за основним призначенням (ремонтні, діагностичні, регульовальні роботи тощо), вкладеної в виробництво послуги. Чим вищим буде коефіцієнт оперативного часу (кваліметричний модуль) на виробництві, тим кращою вважається організація виробничого процесу.

Крім виконання допоміжних робіт робітникам приходиться також виконувати роботи по усунення дефектів за результатами рекламацій. Доцільно для оцінки рівня робіт використовувати коефіцієнт якості виконання послуг робітником. Модель оцінки якості праці робітника базується на часовому вимірі втрат часу робітника на ліквідацію браку, наслідків неякісно виконаних послуг. Коефіцієнт якості послуг можна визначити за формулою:

$$K_{\text{як}} = 1 - \frac{t_{\text{рек}}}{T_{\text{р}}}, \quad (2)$$

де 1 – демонструє факт відсутності втрат робочого часу робітником на виконання робіт за рекламаціями;

$t_{\text{рек}}$  – час виконання робіт по ліквідації наслідків неякісної послуги за рекламаціями протягом місяця, року;

$T_{\text{р}}$  – весь відпрацьований робітником час за той же період.

Тоді абсолютний показник ефективності використання робочого часу на підприємстві визначається за формулою:

$$T_{\text{ефект}} = K_{\text{опр}} * K_{\text{як}} * T_{\text{р}}. \quad (3)$$

На підприємствах потрібно не тільки контролювати кінцеві показники використання трудового потенціалу, а ще проводити моніторинг збалансованості виробничого кадрового забезпечення. Для визначення рівня кадрового забезпечення якості авто сервісного виробництва доцільно скласти математичну модель.

Управління якістю продукції або послуги, регламентоване серією стандартів ISO, здійснюється за допомогою системи управління якістю, яка повинна базуватись на гнучкій, адаптивній моделі управління.

Проведений аналіз методів оцінки рівня використання та збалансованості робітників дозволив розробити рекомендації щодо оцінки ефективності використання виробничих робітників за показниками ефективності виробничого трудового потенціалу.

### Література

1. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації / М.І. Шаповал. – К.: Вид-во Європейського університету, 2001. – 174 с.
2. В. Є. Канарчук, І. П. Курніков «Виробничі системи на транспорті»: Підручник. - К.: Вища школа, 1997. – 359 с.
3. 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.
4. Федонін О.С., Рєпіна І.М., Олексик О.І. Потенціал підприємства: формування та оцінка. – К.: КНЕУ, 2004. – 316 с.
5. Організація виробництва: Навч. посібник / Онищенко В. О. – К.: Лібро, 2003. – 336 с.
6. Краснокутська Н.С. Потенціал підприємства: формування та оцінка: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 352 с.
7. Герасимчук З.В. Виробничий потенціал регіону: методика оцінки та механізми його нарощування / З.В. Герасимчук, Л.Л. Ковальська // Луцьк: ЛДТУ, 2003. — 242 с.