

В. С. Кузьмін

ОЦІНКА РІВНЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ АВТОСЕРВІСУ

Розроблено модель і систему забезпечення якості послуг підприємства автосервісу. Розглянуто та визначено вимоги та умови формування системи оцінки рівня забезпечення, представлено загальну методiku та порядок оцінки. Наведено рекомендації по визначенню коефіцієнта якості забезпечення виробничого процесу і послуги

Ключові слова: *якість послуги, показники якості, процес технологічний*

Постановка проблеми

Автосервіс є одним із основних суб'єктів надання послуг населенню, і одночасно, підприємства формують бюджети регіональних утворень і пропонують робочі місця населенню.

У той же час в країні зберігається високий показник аварійності через незадовільний технічний стан автомобілів. Технічний стан автопарку створює реальну загрозу життю й здоров'ю людей і вимагає посиленої уваги до його забезпечення, реалізації нових підходів до організації і функціонування автосервісу.

Динамічний розвиток ринку послуг, конкуренція на ньому на передній план висувають проблему забезпечення високої якості послуг.

Аналіз досліджень і публікацій

Виконані раніше роботи показують, що якісне обслуговування автотранспорту істотно впливає в економічне благополуччя підприємства. Так, підприємства автосервісу, оснащені сучасним устаткуванням, які мають ефективну систему управління і використовують передові інформаційно-обчислювальні, організаційно-управлінські, маркетингові технології мають темпи приросту річного обсягу реалізації послуг на 9-13%, а рентабельність продажів на 11-17% вищі ніж рядові підприємства [1, 2]. Для забезпечення економічно стабільної роботи підприємствам автосервісу варто збільшувати попит на свої послуги, розширювати їх номенклатуру при одночасному підвищенні якості.

Отримані в роботі [3] залежності зміни обсягів виробництва від зовнішніх чинників та сумарні зміни обсягів виробництва в часі дають можливість враховувати обсяг виробництва як непрямий фактор, що впливає на якість послуг.

Значний вплив на якість послуг в автосервісі надає мотивацій складова розвитку виробничого процесу, про яку йдеться у роботі [4].

Сукупність очікуваних споживачем параметрів

якості, наведених вище, залежить від якості, досконалості, забезпеченості процесів формування якості, ефективності управління якістю виробничого процесу і, як результату, послуги.

Мета і постановка задачі

Метою досліджень є забезпечення якості автосервісної послуги за рахунок впровадження системи оцінки і управління якістю.

Вирішення задачі

Ефективне виробництво забезпечує комплексна модель системи якості, яка включає цілу систему показників.

Доцільним вимірником ефективності системи забезпечення якості, є досягнення необхідного гарантованого й бажаного рівня якості автосервісної послуги з урахуванням конкретних умов розвитку технологічних процесів. Ця теза математично може бути формалізована наступним чином:

$$F(Y(t)) \rightarrow F(Y(t))_{\max}, \quad (1)$$

де $F(Y(t))$ – значення функції якості сукупності параметрів і характеристик автосервісної послуги, процесів її забезпечення й відносин між елементами Y у момент часу t .

За своєю природою функція якості $F(Y(t))$ визначається безліччю статичних, динамічних змінних, взаємодія яких носить найчастіше ймовірнісний характер.

Виникає необхідність створення методики математичної оцінки забезпеченості і якості сукупності змінних Y , стосовно до конкретних рівнів управління забезпеченістю з метою конкретизації й наступної концентрації необхідних впливів.

Оцінка рівня забезпечення якості автосервісних послуг передбачає два етапи.

Першим етапом даного процесу є встановлення найбільш вагомих параметрів Y , що максимально

точно характеризують склад і формують параметри автосервісної послуги. Відбір факторів здійснювався методом визначення суми рангів за результатами експертного опитування. Групою експертів було відібрано 32 фактори, які належать до шести груп і повністю характеризують рівень забезпеченості якості послуг.

На другому етапі проводиться оцінювання рівня параметрів забезпечення якості. Для цього доцільно застосувати метод експертного оцінювання якості параметрів забезпечення процесу надання автосервісних послуг.

Матриця оцінюваних параметрів автосервісної послуги може бути представлена як Y_{ij}

де i – група параметрів забезпечення сервісної послуги, $i = [1; 6]$;

j – номер параметра, $j = [1; m_i]$, m_i – кількість параметрів групи i .

Розрахунок окремих оціночних показників здійснюється на базі індивідуальних оцінок експертів за формулою:

$$Y_{ij} = \frac{\sum_{k=1}^n Y_{ijk}}{n} \quad (2)$$

де Y_{ij} – групова експертна оцінка якості параметра ij ,

Y_{ijk} – індивідуальна оцінка якості параметра ij експертом k ;

n – кількість експертів у складі групи.

Система забезпечення якості автосервісних послуг підприємства може розглядатися позитивною, якщо реалізуються умова забезпечення якості послуги по всім i (групам) напрямкам діяльності, тобто перевищення по всім напрямкам фактичного рівня забезпечення якості над нормативно допустимим.

Висновки

Розроблена методика оцінки системи забезпечення якості автосервісних послуг. Вона дає можливість оцінити рівень управління якістю і визначити напрямки подальшого покращення забезпечення якості послуг.

Література

1. Волгин, В.В. Автомобильный дилер: практическое пособие по маркетингу и менеджменту сервиса и запасных частей [Текст] / В.В. Волгин – М.: Ось-89, 1997 – 224с.
2. Волков, В.П. Направление использования вибродиагностики в автосервисе [Текст] / В.П. Волков, В.М. Мищенко // Вісті Автомобільно-дорожнього інституту. – 2007. – Вып № 2. – С. 31– 35.
3. Мастепан, С.М. Формування обсягів виробництва послуг автосервісу [Текст] / С.М. Мастепан, Д.М. Мінаков, А.І. Казмерчук // Вісник Севастопольського НТУ, серія: машинобудування та транспорт. – Вип. № 121. – 2011. – С. 128-131.
4. Мастепан, С.М. Аналіз мотиваційної складової розви-

тку виробничого процесу автосервісного підприємства [Текст] / С.М. Мастепан, Д.М. Мінаков, Д.Л. Селівьорстов // Східно-Європейський журнал передових технологій. – № 2/4(50) – 2011. – С. 68 – 71.

ОЦЕНКА УРОВНЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ АВТОСЕРВИСА

В. С. Кузьмин

Разработана модель и система обеспечения качества услуг предприятия автосервиса. Рассмотрены и определены требования и условия формирования системы оценки уровня обеспечения, представлена общая методика и порядок оценки. Приведены рекомендации по определению коэффициента качества обеспечения производственного процесса и услуги

Ключевые слова: качество услуги, показатели качества, процесс технологический

Виктор Степанович Кузьмин, ассистент кафедры «Автомобильный транспорт» Донецкого Национального технического университета «Автомобильно-дорожный институт», тел. (050) 863-89-76, e-mail: vsk85@yandex.ru

ESTIMATION OF LEVEL OF MAINTENANCE OF QUALITY OF SERVICES OF CAR-CARE CENTER

V. Kuzmin

The model and system of maintenance of quality of services of the enterprise of car-care centre is developed. Requirements and conditions of formation of system of an estimation of level of maintenance are considered and defined, the general technique and an estimation order is presented. Recommendations about definition of factor of quality of maintenance of production and service are resulted

Keywords: quality of service, quality indicators, process technological

Victor Kuzmin, the assistant to chair "Motor transport" of Donetsk National technical university «Auto-road institute», tel. (050) 863-89-76, e-mail: vsk85@yandex.ru