

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АВТОМОБІЛІВ В

АВТОСЕРВІСІ

Нечіпайло І.І.

Науковий керівник – доц. каф. «Автомобільний транспорт», канд.. техн.. наук

Чабан С.Г.

Перехід до ринкової системи господарювання гостро ставить питання підвищення ефективності виробництва автосервісних підприємств, якості послуг по ремонту і технічному обслуговуванню автомобілів, застосування передових методів організації і управління виробництвом для раціонального використання ресурсів, аналізу, виявлення і реалізації потенційних можливостей всіх ланок ринкової економіки .

У даній роботі розглянути питання підвищення ефективності функціонування підприємств автосервісу та якості послуг з ремонту і технічного обслуговування автомобілів на основі оптимізації виробничих процесів, а також максимальне задоволення потреб клієнтів у послугах.

Розроблено модель розвитку виробництва з надання послуг, що базуються на процесному підході і враховує сучасні принципи управління якістю, до яких відноситься, орієнтація на замовника, лідерство, залучення працівників, системний підхід до управління, постійне поліпшення якості, взаємовигідні стосунки з постачальниками, прийняття рішень на підставі фактів. Запропоновано структуру змінних факторів функціонування підприємств автосервісу, яка враховує взаємозв'язок як внутрішніх факторів підприємства (ціль, структура, задачі, технологія, персонал), так і зовнішніх (постачальники, конкуренти, технологія, а також соціальні, законодавчі, політичні та інші фактори). Обґрунтований техніко-економічний метод оцінки внутрішньої ефективності роботи підприємств автосервісу, критерієм якого є прибуток. Отримання максимального прибутку пов'язане із збільшенням кількості обслуговуваних автомобілів і тим самим - більш повним задоволенням потреб споживачів у послугах автосервісу.

Розроблено систему оцінки виробничої діяльності автосервісного підприємства, що дозволяє обґрунтовувати порядок надходження замовлень для надання послуг, стратегію обслуговування (тобто обмеження на можливості і потреби обслуговування), послідовність обслуговування і оцінити можливості забезпечення якості послуг.

Запропонований графічний метод оцінки ефективності системи контролю якості послуг, базується на визначенні залежності збитку, що виникає при наданні неякісних послуг та відверненого технічним контролем від частки браку, виявленого вхідним контролем.