

Шикерявий С. П.

Науковий керівник: Зборовська Т. В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Поліпшення якості надання послуг на станціях технічного обслуговування автомобілів

t.v.zborovska@gmail.com

Вступ. Підприємницька система головним призначенням якої, є надання комплексних послуг автомобілям в загальнодоступній формі і є автосервіс. У сучасному світі послугами автосервісу користуються не тільки власники індивідуальних автомобілів, але і численні підприємства, що транспорт, виробнича база яких не забезпечує або не пристосована до обслуговування. Попри значний попит цих послуг, конкуренція також велика. Тому власникам автосервісів постійно необхідно докладати відповідних зусиль щодо комплексного управління та підвищення якісних характеристик діяльності.

Мета дослідження. Відповідно до цього метою наших досліджень ми вибрали вивчення діяльності автосервісів та визначення шляхів поліпшення.

Матеріали та методи. При проведенні дослідження ми використовуємо інформаційний та аналітичний методи.

Отримані результати. Весь комплекс послуг автосервісу можна розділити на наступні групи: технічні, виконання комплексу робіт по технічному обслуговуванню і ремонту автомобіля; комерційні, торгівля автомобілями, запасними частинами, матеріалами і авто обладнаннями, забезпечення паливно-мастильними матеріалами; інформаційні, забезпечення споживачів послуг необхідною інформацією, реклама сервісних послуг, постійне вивчення ринку автосервісних послуг, облік попиту і пропозиції, пристосування до конкретних умов.

Технічна експлуатація і сервіс звичайно включають наступні основні види робіт і послуг: підбір і доставку та продаж необхідних для споживача автотранспортних засобів, устаткування, запасних частин і матеріалів;

передпродажне обслуговування і гарантійний ремонт; технічне обслуговування і ремонт автотранспортних засобів протягом їх експлуатації; технічну допомогу на лінії, евакуацію; модернізацію, переобладнання і дооснащення; збір і утилізацію відходів, включаючи прийом і напрям на переробку списаних виробів; інформаційне забезпечення; навчання і консультацію персоналу інших автотранспортних підприємств та споживачів.

Для розширення асортименту послуг, а також комплексного задоволення потреб споживачів у якісному ремонті автомобілів, рекомендуємо для автосервісів застосовувати елементи системи управління якістю: процесний підхід побудований на циклі PDCA. Системи якості забезпечать: ресурсну базу з визначенням необхідного контрольно-діагностичного та технологічного обладнання, технологічного оснащення, матеріальних ресурсів, підбору кваліфікованих кадрів; визначення прийнятних стандартів з точки зору запозичених в них показників і вимог; суб'єктивний елемент (соціологічна оцінка задоволення споживача якістю послуг).

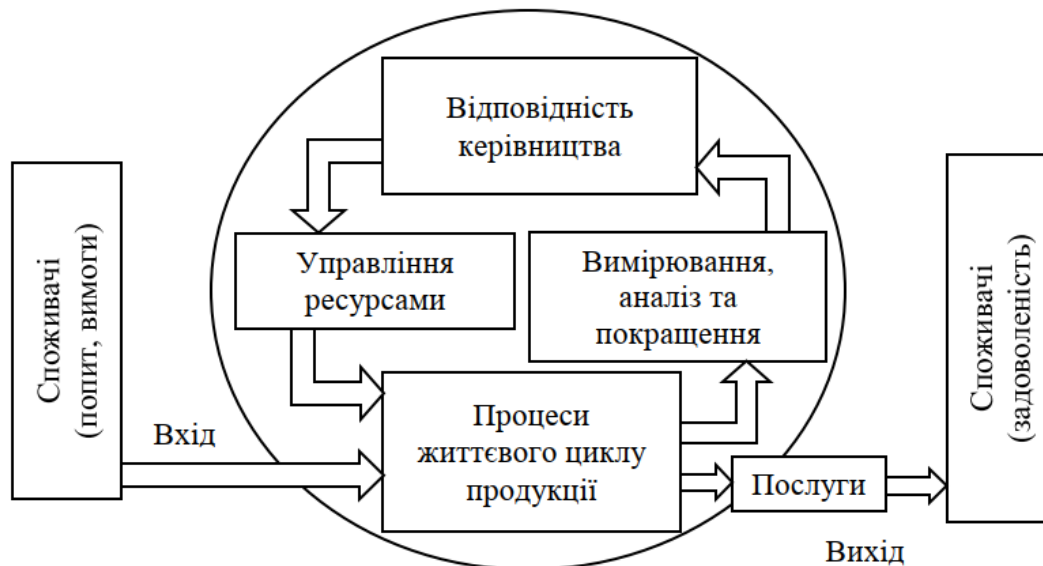


Рис. 1. Управління якістю, що обґрунтовано за процесним підходом

Висновки. Наведена на рис. 1 модель управління якістю, яка заснована на процесорному підході, показує, що замовники відіграють важливу роль при визначенні вимог як входів моделі. Тому всі роботи з поліпшення діяльності за ключову ціль мають ставити саме запити споживача послуги.