



УДК 006.015.5:629.113

## УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АВТОМОБІЛІВ

Студ. С. М. Зенкіна, гр. МГЯС - 18  
Науковий керівник: д.т.н., професор Г. І. Хімічева  
Київський національний університет технологій та дизайну

**Мета і завдання.** Метою дослідження є підвищення ефективності діяльності станцій технічного обслуговування автомобілів за рахунок вдосконалення моделі управління якістю системи поставок автокомпонентів. Для досягнення поставленої мети вирішуються наступні завдання: провести аналіз станцій технічного обслуговування автомобілів та визначити можливості підвищення ефективності їх діяльності; розробити модель управління якістю системи поставок автокомпонентів, запропонувати методики оцінки якості системи поставок, які засновані на визначенні ймовірності безвідмовної роботи постачальників.

**Об'єкт та предмет дослідження.** Об'єктом дослідження є система управління якістю станцій технічного обслуговування автомобілів. Предметом дослідження є система управління поставками автокомпонентів.

### **Результати дослідження.**

Однією з особливостей сучасного етапу розвитку країни є збільшення чисельності легкових автомобілів, що належать населенню, в зв'язку з чим інтенсивно розвиваються підприємства сфери технічного обслуговування. Для підприємств автомобілебудівної галузі розвиток мережі автосервісів є одним із пріоритетних завдань, оскільки дозволяє забезпечити високу ступінь задоволення вимог замовника, створюючи основу для реалізації основоположного принципу менеджменту якості «Орієнтація на споживача». Однак в умовах зростаючої конкуренції, керівники станцій технічного обслуговування автомобілів (СТОА) стикаються з проблемою недостатньої ефективності діяльності, яка проявляється в низькій якості технічного обслуговування поряд з високими витратами і перешкоджає їх інтенсивному розвитку [1].

Конкурентоспроможність СТОА в значній мірі залежить від системи взаємодії з постачальниками запасних частин і матеріалів, яка функціонує в рамках принципу «Взаємовигідні відносини з постачальниками» і у встановлених вимогах до закупок (п.7.4 ISO 9001). Наявність необхідної запасної частини в потрібний момент часу забезпечує виконання термінів технічного обслуговування і скорочує витрати внаслідок простоїв сервісної зони. Однак, відсутність комплексного аналізу всього ланцюга поставок на основі оцінок надійності поставок, простоїв сервісної зони, витрат на складування запасів тощо не дозволяє розробляти заходи щодо підвищення конкурентостійкості організації [2].

Аналіз специфіки діяльності СТОА дозволяє зробити висновок про те, що підвищення ефективності діяльності можливе за рахунок розробки моделі управління якістю системи поставок. Керуючи якістю ланцюга поставок, організація може забезпечити високу ступінь задоволення вимог замовника з одного боку і знизити витрати на надання послуг з іншого.

Управління якістю технічних послуг є актуальним завданням, оскільки на сучасному етапі та в перспективі спостерігається висока динаміка розвитку станцій технічного обслуговування автомобілів і в умовах посилення конкуренції виникають проблеми низької якості послуг, що надаються і недостатній ефективності діяльності, в значній мірі залежать від системи взаємодії з постачальниками запасних частин і матеріалів, що визначає актуальність обраної теми дослідження.

Ключовими факторами розвитку станцій технічного обслуговування автомобілів є задоволеність споживачів і ефективність діяльності організації. Недостатня ефективність діяльності проявляється в низькій якості послуг і високих витратах на їх надання.



Задоволеність споживачів послугами визначається ступенем виконання вимог до послуг, а саме якістю, терміном, вартістю і зручністю надання послуг [3].

Ефективним засобом для створення і розвитку системи управління якістю ланцюга поставок є моделювання. На ідеї моделювання по суті базується будь-який метод наукового дослідження, як теоретичний, так і експериментальний [4].

Найважливішою якістю моделі є те, що вона дає спрощений образ, який відображає в повному обсязі не всі властивості прототипу, а тільки ті, які істотні для дослідження.

Застосування моделювання систем управління в якості інструменту для вирішення питання створення та розвитку системи управління якістю ланцюга поставок пояснюється тим, що на сьогоднішній день в теорії і практиці управління якістю та управління ланцюгами поставок відсутня модель управління якістю системи поставок на станції технічного обслуговування автомобілів у вигляді простої, форми, що легко сприймається людиною і має високу ефективність при реалізації. Очевидно, що отримання якісної моделі вимагає наявності чітких етапів проектування і моделювання, реалізація яких спрямована на зниження суб'єктивності шляхом обліку максимального числа істотно важливих властивостей системи управління, але наразі відсутній алгоритм проектування моделі системи управління якістю ланцюга поставок, що викликає необхідність його створення.

Проблемою сучасних досліджень в області систем управління якістю є відсутність єдиних підходів до проектування і моделювання систем управління. Автори кожної з існуючих методологій вирішують поставлене завдання по-своєму.

Аналіз літератури в області дослідження систем управління показує, що моделювання систем управління - це складне завдання, оскільки моделювання являє собою процес відображення суб'єктивного бачення реально існуючої системи управління. Суб'єктивність проявляється в тому, що в якості проектувальника виступає людина з певним рівнем знань. Людина не може відобразити об'єкт і систему управління об'єктивно в своїй свідомості, вона може це зробити тільки суб'єктивно відповідно до її знань, що визначає якість моделі як результат моделювання. Загальною метою проектування і моделювання є створення моделі системи управління, яка дозволяє розкрити сутність процесів управління, що відбуваються в системі, моделювати різні ситуації і прогнозувати можливі їх наслідки, а також приймати обґрунтовані управлінські рішення.

**Висновки.** Встановлено, що одним з важливих чинників, що впливає на ефективність і задоволеність споживачів, поряд із існуючими технологіями, матеріально-технічним оснащенням СТОА і компетентністю персоналу є якість ланцюга поставок запасних частин і матеріалів. В зв'язку з цим актуальним завданням є інтеграція принципів управління якістю і логістичного менеджменту у вигляді управління якістю системи поставок.

**Ключові слова:** якість, постачання, автокомпоненти, запасні частини, автотранспортні засоби.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Криворучко О. М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту : теорія, методологія і практика. Монографія / О. М. Криворучко. –Х.:ХНАДУ, 2006. – 404 с.
2. Одокієнко С.М. Розробка системи параметрів для оцінки якості процесів технічного обслуговування і ремонту автомобілів / С.М. Одокієнко, Л.А. Тарандушка, І.П. Тарандушка // Технологический аудит и резервы производства. - 2016. - № 3/2 (29). - С. 52-56.
3. Карпенко О.А. Життєвий цикл як попереджуючий фактор негативних наслідків циклічності // Системні методи керування, технологія та організація виробництва, ремонту та експлуатації автомобілів: Зб. наук. пр. /Редкол.: М. Ф. Дмитриченко (голов. ред.) – К.: НТУ; ТАУ, 2003.– Вип. 16. – 324с. – С.274 – 279.
4. Антипов, Д.В. Оценка качества цепи поставок Текст. / Д.В. Антипов, Е.Г. Франковская (Степанова)// Вектор науки Тольяттинского государственного университета. 2013.- № 1 (1) - С.45-49.