

КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА РІВНЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ТЕХНІЧНОГО СЕРВІСУ

Субочев О.І.¹, к.т.н.,

Клименко В.Ю.¹, магістрант,

¹Дніпропетровський державний аграрно-економічний університет
України, м. Дніпро, Україна.

Постановка проблеми. Високі темпи зростання автомобільного парку визначили підвищення попиту на послуги підприємств технічного сервісу (ПТС) і привели до швидкого розвитку підприємств, що надають послуги в цій галузі. Тепер успішно функціонують і розвиваються ПТС різних форм власності, видів діяльності та форм обслуговування. При цьому питання якості послуг, що надаються є злободенним. Проведені дослідження показали, що тільки на 43% ПТС виконується вихідний контроль якості послуг, що надаються, а вхідний контроль за рідкісним винятком не виконується взагалі

Основні матеріали дослідження. Автомобільна промисловість і автомобільний транспорт є одним з найважливіших секторів економіки, займають провідне становище в транспортне забезпечення населення і галузей економіки. В даний час спостерігається тенденція зростання чисельності автотранспортних засобів.

Відзначаючи високі темпи автомобілізації по країні в цілому, необхідно відзначити неоднорідність регіональної картини автомобілізації, яку можна охарактеризувати показником насиченості автомобілями, а саме на 1000 людини населення.

Виконання завдань, поставлених для досягнення мети даної статті, пов'язано з вирішенням наступних проблем: визначення номенклатури показників якості та розробка комплексного показника оцінки рівня якості послуг, що надаються ПТС; виявлення на основі експертного аналізу впливу підсистем; рівень якості послуг, що надаються; визначення вагових коефіцієнтів показників якості автосервісних послуг.

Логічна послідовність операцій при комплексній оцінці рівня якості об'єкта включає в себе десять наступних етапів (рис. 1). національних об'єктів; прогресивні показники якості стандартів, технічні завдання, технічне удосконалення.

При визначенні мети оцінки вирішуються наступні завдання: визначення істотних для клієнта показників якості об'єкта; визначення значущості для клієнтів кожного з істотних показників якості; визначення найбільш доцільних еталонних показників якості.

Вибір номенклатури одиничних показників якості оцінюваного об'єкта. При оцінці рівня якості послуг, показники для оцінки

вибираються з технічної документації (стандарт або інший нормативно-технічний документ).

Базові показники якості вибираються на основі базового зразка (зразків) об'єкта. Базові зразки повинні ставитися до об'єктів, аналогічним за призначенням та умовами застосування.

Базові значення показників якості зразків-еталонів приймаються: прогнозовані показники якості продукції (послуги), що представляє перспективний національний або світовий рівень якості; показники якості продукції (послуги), що рекомендуються міжнародними організаціями за якістю; показники якості існуючих світових і національних об'єктів; прогресивні показники якості стандартів, технічні завдання, технічне удосконалення.

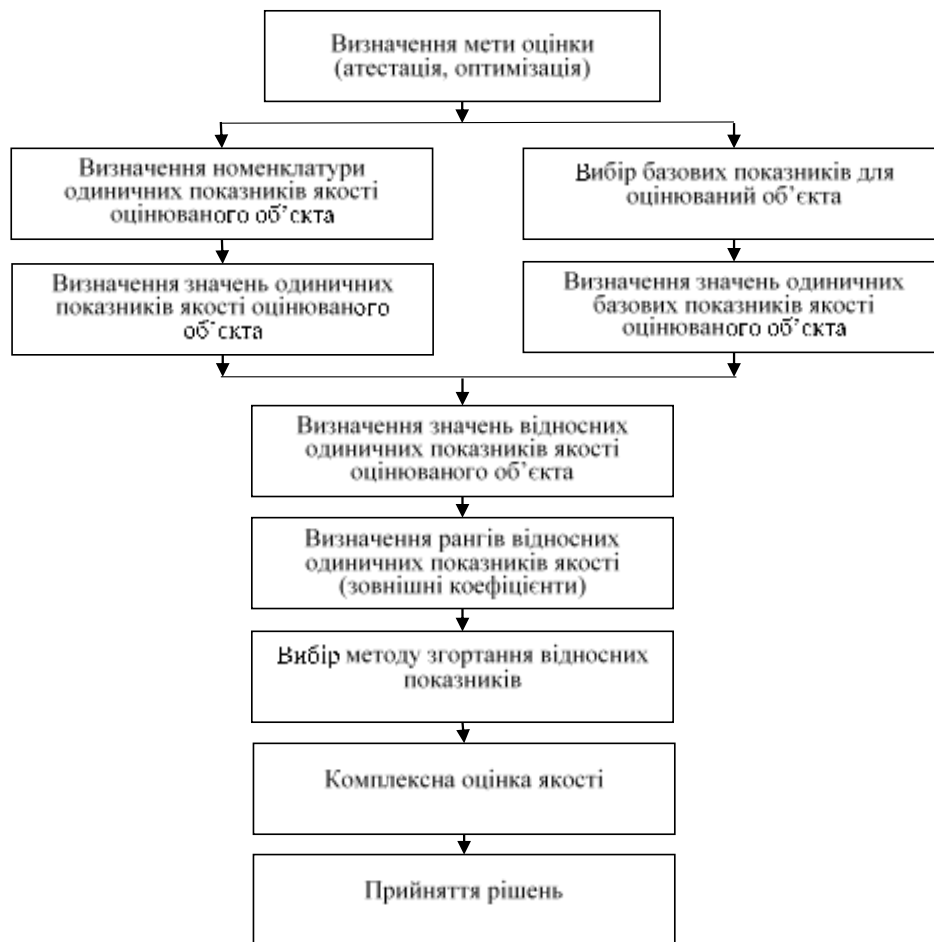


Рис. 1. Алгоритм комплексної оцінки рівня якості об'єкта

Значення одиничних об'єктивно характеризують оцінюваний об'єкт і визначаються на основі випробувань і вимірювань, експертизи, з технічного завдання, технічного удосконалення об'єкта, відповідних стандартів.

Відносні одиничні показники якості визначаються за формулою:

$$q_i = \frac{P_i}{P_{i8}} \quad (1)$$

де $-P-$ - чисельне значення одиничного i -го показника якості оцінюваного об'єкта;

P_{i0} - чисельне значення i -го показника якості базового зразка.

Показники якості враховують при визначенні комплексного рівня якості об'єкта з ваговими коефіцієнтами. У всіх випадках, коли є можливість виявлення характеру взаємозв'язків між враховуються показниками, визначається функціональна залежність, в найбільшій мірою відповідну об'єктивної кореляції показників. При статичній залежності застосовують згортання за допомогою середнього геометричного, при експоненціальної - середнього гармонійного.

Комплексний узагальнений показник, що характеризує рівень якості продукції:

$$Q = f(n, q_i, k_{Bi}) \quad (2)$$

де: q_i - відносний i -й показник якості виробу;

K_{Bi} - коефіцієнт вагомості i -го показника якості;

n - число оцінюваних показників якості;

f - вживана функція згортання.

У разі, коли точну функціональну залежність знайти не вдається, тоді використовують одну з двох залежностей:

а) комплексний середньозважений арифметичний показник (якщо для всіх показників справедливо $> 0,5$)

$$Q = \sum_{i=1}^n (k_{Bi} \cdot q_i) / n \quad (3)$$

б) комплексний середньозважений геометричний показник (якщо хоча б один $< 0,5$):

$$Q = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n q_i} \quad (4)$$

Після вибору методу зведення відносних одиничних показників переходять до обчислень комплексного рівня якості Q , який в залежності від застосованих показників може характеризувати як якість об'єкта в цілому, включаючи його економічні і багато специфічних параметри, так і окремі сторони об'єкта, наприклад, його технічний рівень.

Висновки. Існуючі показники якості послуг, що надаються підприємств технічного сервісу є спеціалізованими за видам робіт. Сучасна ситуація на ринку послуг з ТО і Р автомобілів характерна взаємним проникненням господарюючих суб'єктів в суміжні сектори ринку, тому принцип спеціалізованих показників не може бути застосований при оцінці рівня якості послуг, що надаються ПТС. Визначено номенклатура одиничних показників якості автосервісних послуг, а на їх основі отримані дванадцять відносних показників, найбільш повно дозволяють охопити фактори, що впливають на якість автосервісних послуг, з використанням принципів програмно-цільових

і експертних методів, були визначені їх ваги. Отримано розрахункові формули визначення комплексного показника рівня якості автосервісних послуг, які, в залежності від чисельних значень відносних показників.

Список використаних джерел

1. Лудченко О., Лудченко Я., Чередник В. Управління якістю технічного обслуговування автомобілів: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Ун-т «Україна», 2012. 327 с.

2. Андрусенко С. І. Бугайчук О. С. Технології підвищення ефективності виробничо-технічної бази підприємств автомобільного транспорту: навчальний посібник. К. : Медінформ, 2017. 212 с.

3. Марков О.Д. Фактори розвитку автосервісу. Вісник Національного транспортного університету. Серія «Технічні науки». Науково-технічний збірник. К. : НТУ, 2018. Вип. 1 (40). С. 203-214.