

УДК 656.078

Криворучко Ю.Л.<sup>1</sup>

Артюх О.М.<sup>2</sup>

Дударенко О.В.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> студ. гр. Т-119м НУ «Запорізька політехніка»

<sup>2</sup> канд. техн. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

## **ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АВТОМОБІЛІВ НА ОСНОВІ ПЛАНУВАННЯ ЇХ РІВНЯ ЯКОСТІ**

Значно збільшений обсяг попиту і пропозиції на ринку технічного обслуговування, ремонту і сервісу автомобілів, об'єднаних в роботі єдиним терміном «автотехобслуговування» (АТО), визначив високу конкуренцію в цій галузі. На перше місце в боротьбі за споживача в роботі станцій технічного обслуговування автомобілів (СТОА) та інших підприємств автомобільного транспорту виходить якість наданих послуг. Рівень якості повинен відповідати очікуванням споживачів з різними фінансовими можливостями. Відповідно, сьогодні в практиці АТО постійно вирішуються завдання – яка саме якість

потрібна конкретному замовнику, як її визначити і досягти при прийнятній вартості робіт з урахуванням вимог усіх зацікавлених суб'єктів ринку – підприємств (1-а сторона), замовників (2-а сторона) і контролюючих органів (3-а сторона), які пред'являють свої особливі вимоги до процесів АТО.

Наукова проблема, поставлена в роботі, полягає в розвитку теоретичних основ і прикладного інструментарію для підвищення ефективності управління процесами технічного обслуговування автомобілів через організацію безперервного планування якості, що включає в себе ідентифікацію, нормування та оцінювання показників якості. Актуальність даної проблеми підтверджується також тим, що в країні удосконалюється законодавча і нормативна бази у сфері технічного регулювання та відповідальності за неякісну продукцію і послуги.

Метою подальшого дослідження є створення теоретичних основ і прикладного інструментарію для підвищення ефективності управління процесами технічного обслуговування автомобілів на основі планування їх рівня якості з урахуванням техніко-економічних показників роботи підприємства і концепції безперервного поліпшення якості у ТПУ АТ «Мотор Січ».