МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСТЕТ ІМЕНІ

ІВАНА ПУЛЮЯ

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра менеджменту у виробничій сфері

**ТЕСЛЯ ВІКТОРІЯ ГРИГОРІВНА**

УДК 338.46

**ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВА,**

**НА ПРИКЛАДІ ПАТ «ТЕРНОПІЛЬАВТО» (м. ТЕРНОПІЛЬ,** **ВУЛ. ДОВЖЕНКА, 6)**

Спеціальність 8.03060101 – Менеджмент організацій і адміністрування

**АВТОРЕФЕРАТ**

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»

Тернопіль – 2017

Роботу виконано на кафедрі менеджменту у виробничій сфері факультету економіки і менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, Міністерства освіти і науки України

|  |  |
| --- | --- |
| **Науковий керівник:** | кандидат економічних наук, доцент Гевко Ольга Борисівна,Тернопільський національнийтехнічний університет імені Івана Пулюя, доцент кафедри менеджменту у виробничій сфері |
| **Рецензент:** | кандидат економічних наук, доцентМалюта Людмила Ярославівна, доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва  |

Захист відбудеться „\_\_” лютого 2017 року о 9.00 год. на засіданні Державної екзаменаційної комісії кафедри менеджменту у виробничій сфері факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя за адресою: м. Тернопіль, вул. Руська, 56, Кафедра МВ, ФЕМ.

Науковий керівник О.Б. Гевко

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми.** В сучасних умовах проблема якості є надзвичайно актуальною для підприємств. Базуючись на заходах організаційного та технологічного менеджменту, комплексне управління якістю дало змогу багатьом організаціям досягти значних результатів у поліпшенні якості продукції та зниженні витрат на її виготовлення.

Якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки збуту, впливаючи на конкурентноздатність товарів і послуг. Вона формується за рахунок технічного рівня продукції (послуг) і їх корисності для споживача через функціональні, соціальні, естетичні, ергономічні, екологічні та інші властивості. При цьому конкурентноздатність визначається сукупністю якісних і вартісних особливостей послуги, що можуть задовольняти потреби споживача, а також витратами на її придбання і споживання. Безумовно, зростання якості вимагає здійснення певних витрат. Головною умовою підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг при виході на іноземний ринок є впровадження системи управління якістю на базі міжнародних стандартів ISO, що забезпечує зростання ефективності господарської діяльності підприємства в цілому.

**Об'єктом дослідження** магістерської роботи є процес управління якістю послуг ТОВ «ТернопільАВТО», а **предметом** - дослідження його ефективності та напрямів покращення.

**Метою магістерської роботи** є формування теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо визначення шляхів удосконалення системи управління якістю послуг досліджуваного підприємства.

**Основні завдання дослідження:**

- розкрити теоретичні основи системи управління якістю послуг підприємства, зокрема, викласти основні наукові підходи до сутності поняття якості послуг, висвітлити методологічні засади формування системи управління якістю, розкрити теоретичні засади сучасних стандартів управління якістю;

- здійснити дослідження діючої системи управління якістю послуг ПАТ «ТернопільАВТО», особливостей її організації та рівня ефективності;

- визначити напрями вдосконалення системи управління якістю послуг досліджуваного підприємства.

У процесі дослідження використано такі **методи дослідження**: системний підхід до оцінки виробничо-господарської діяльності підприємства, методи аналізу, синтезу, порівняння, деталізації.

**Інформаційну базу дослідження** складають монографічні праці вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів, матеріали науково-практичних конференцій, документи фінансової та виробничої звітності ПАТ «ТернопільАВТО», статистичні дані, періодичні видання (журнали), інформаційні ресурси Internet.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення та висновки даного дослідження доповідались та обговорювались на V Міжнародній науково-технічній конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій» (Тернопіль, 17–18 листопада 2016 р.).

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в ґрунтовному, всебічному дослідженні теоретичних та практичних засад системи управління якістю послуг підприємства та пошуку шляхів підвищення її ефективності, що сприятиме підвищенню адаптації до вимог споживачів та реалізації стратегічних напрямків діяльності ПАТ «ТернопільАВТО».

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що запропоновані заходи щодо шляхів удосконалення функціонування системи управління якістю послуг досліджуваного підприємства можуть бути використані у практичній діяльності ПАТ «ТернопільАВТО».

**Структура та обсяг роботи.** Дана робота складається із вступу, семи розділів, 22 підрозділів, висновків та пропозицій, списку використаної літератури із 80 найменувань і 5 додатків. Основний зміст викладено на 164 сторінках, робота містить 26 таблиць і 15 рисунків.

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

У **вступі** розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об’єкт, методи та інформаційну базу дослідження, зазначено практичне значення отриманих результатів, а також подано структуру роботи.

У **першому розділі «Теоретичні основи систем управління якістю послуг підприємства»** розглянуто основні наукові підходи до сутності поняття якості послуг, методологічні засади формування системи управління якістю та теоретичні основи сучасних стандартів в сфері управління якістю.

Як відомо, якість послуги полягає у здатності задовольняти потреби та очікування конкретного споживача. Оскільки проблема забезпечення якості є комплексною, то вирішувати її доцільно з використанням системного підходу, на основі використання сучасних ефективних систем управління якістю.

Система управління якістю послуг на підприємстві включає сукупність елементів процесів проектування, забезпечення надання послуг та організації їх контролю, завдяки взаємодії яких забезпечується підвищення конкуренто-спроможності та прибутковості суб’єкта, що стимулює адаптацію до ринкових умов та реалізацію стратегічних напрямків діяльності. Слід враховувати, що система управління якістю є складовою загальної системи управління організацією. Вона повинна бути сформована у відповідностями із поставленими завданнями з метою задоволення потреб, очікувань та вимог зацікавлених сторін.

У **другому розділі «Дослідження системи управління якістю послуг ПАТ «ТернопільАВТО»** здійснено аналіз основних техніко-економічних показників діяльності підприємства за 2013-2015 роки, а також проведене дослідження діючої системи управління якості на підприємстві. Діяльність ПАТ «ТернопільАВТО» включає реалізацію легкових, вантажних автомобілів та автобусів, реалізацію запасних частин, матеріалів та аксесуарів, надання послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів, гарантійне обслуговування та страхування.

Результати аналізу основних показників роботи підприємства свідчать, що виручка від реалізації продукції, чистий дохід (виручка) від реалізації продукції, собівартість реалізованої продукції та чистий прибуток зменшилися в 2015 р. в порівнянні з 2014 р. Реалізація автомобілів, починаючи з 2013 року, також знижувалася.

Одним із показників, що характеризують якість надання послуг, є величина витрат. В структурі витрат на ремонт і ТО ПАТ «ТернопільАВТО» найбільшу питому вагу займають витрати на оплату праці. Матеріальні витрати, відрахування на соціальні заходи та амортизаційні відрахування є також високими протягом досліджуваного періоду. За тривалі роки роботи ПАТ «ТернопільАВТО» отримало неабиякий досвід, що дозволив вивести якість автосервісу та обслуговування на принципово новий рівень. Весь спектр своїх послуг підприємство надає, використовуючи новітнє діагностичне і спеціалізоване устаткування, що забезпечує повне і якісне обслуговування клієнтів, не затримуючи їх у чергах.

На підприємстві нещодавно почала діяти лабораторія контролю якості, внаслідок чого водії можуть отримати протокол для його пред’явлення в ДАІ. Лабораторія оснащена сучасним обладнанням, що дає змогу якісно та швидко провести технічний огляд автомобілів. Такі ж лабораторії існують також на базі Чортківської та Борщівської СТО. Наявність чотирьох філій підприємства у регіоні (Борщівської, Чортківської, Бережанської, Вишнівецької) дозволяє швидко і якісно провести ремонт авто, не витрачаючи час на переїзди до обласного центру.

Працівники підприємства добре обізнані у технічних можливостях автомобілів усіх клієнтів, адже у Клієнтській базі майстри підприємства, що приймають замовлення, фіксують усі ремонтні операції, які проводять з автомобілем. Весь процес фіксації поломок та пошкоджень проводиться для подальшого пришвидшення діагностики транспортного засобу та виявлення несправностей при подальших зверненнях клієнта, що дасть змогу запобігти виникненню можливих поломок в майбутньому.

Підприємство володіє сучасною технічною базою, яка надає можливість надавати високоякісні послуги. Воно оснащене модернізованим обладнанням. Підприємством проводиться закупівля нових сучасних інструментів. На ПАТ «ТернопільАВТО» використовується спецінструмент для технічного ремонту автомобілів, є сканери для діагностики та ліквідації несправностей двигуна, засоби для чистки паливної системи, прилади для зарядки та діагностування акумуляторів, пристрій для ремонту та заправки кондиціонерів, здійснюється автоматизований підбір фарби для автомобілів. Система керування та організації роботи більшості відділів автоматизована, що дозволяє уникнути черг на сервіс.

На сучасних станціях СТО корпорації «УкрАВТО», частиною якої є досліджуване підприємство виділяють наступні системи управління якістю наданих послуг: система вимог стандартів ISO серії 9000 ДСТУ ISO 9000-9004; фірмові стандарти управління якістю TQM (Total Quality Management); системи, що відповідають критеріям національних дипломів якості. Для забезпечення контролю якості надання послуг на всіх етапах ПАТ «ТернопільАВТО» стежить за рівнем надання послуг, ступенем задоволеності клієнтів за допомогою системи поетапного контролю дій та опитувань споживачів.

**У третьому розділі «Напрями вдосконалення системи управління якістю послуг ПАТ «ТернопільАВТО»** було запропоновано шляхи подальшого зростання ефективності системи управління якістю послуг досліджуваного підприємства.

З метою вдосконалення системи управління якістю послуг ПАТ «ТернопільАВТО» пропонуємо впровадити на підприємстві відділ якості. До основних завдань, які буде виконувати даний підрозділ, можна віднести: зростання іміджу підприємства, захист споживача від неякісних послуг, скорочення непродуктивних витрат. На основі цих завдань найважливішими функціями відділу управління якістю будуть: координація робіт по постійному підвищенню якості на всіх стадіях життєвого циклу продукції; організаційно-технологічна підготовка нового виробництва; організація взаємодії всіх підрозділів і служб підприємства при розробці конкретних цілей, а також їх інформування про досягнуті результати, координація програм, планів та інше.

Якість товарів та послуг ПАТ «ТернопільАВТО» є важливим інструментом у боротьбі за ринки збуту, забезпечуючи конкурентноздатність самого підприємства. На даному етапі жорсткої конкурентної боротьби на ринку автосервісу важливе значення має система заходів, спрямованих на формування дієвої системи стимулювання якості послуг, оскільки саме працівники є основною ланкою виробничого процесу. З цією метою пропонуємо на підприємство проводити спеціальні тренінги, створювати умови розвитку персоналу, підвищення його кваліфікації відповідно до вимог ринку тощо. Пропонуємо використовувати на ПАТ «ТернопільАВТО» такі засоби стимулювання підвищення якості послуг працівників: усна та письмова подяка (грамота, диплом), присвоєння почесних звань: кращий працівник року, почесний наставник тощо; преміювання фахівців; адресні запрошення на корпоративні заходи; занесення запису про досягнення працівника в його особисту справу; організація конкурсів, турнірів та інші.

Задля покращення обслуговування споживачів пропонуємо ПАТ «ТернопільАВТО» здійснити розширення спектру послуг, а саме впровадити на філії у м. Борщiв надання послуг миття автотранспорту. Це сприятиме зростанню якості обслуговування клієнтів, так і отриманню позитивного економічного ефекту підприємством від даного заходу.

**ВИСНОВКИ**

Успішне здійснення управління якістю надання автотранспортних послуг створює значні можливості для поліпшення їх виконання та задоволення вимог замовника, зростання безпеки автотранспорту, зростання продуктивності, ефективності діяльності підприємства та скорочення його витрат внаслідок вдосконалення основних, допоміжних та управлінських процесів, підвищення прибутковості підприємства, забезпечення цілеспрямованого та системного впливу на параметри якості в напрямі їх постійного поліпшення. Отже, формування ефективної системи управління якістю на підприємствах автосервісу створює передумови для підвищення їх конкурентоспроможності на ринку.

ПАТ «ТернопільАВТО» спеціалізується на реалізації легкових, вантажних автомобілів та автобусів, запасних частин до них, матеріалів та аксесуарів, а також здійснює надання послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів, гарантійне обслуговування та страхування.

За останні минулі роки підприємство знизило обсяги виручки від реалізації продукції, також зменшилися собівартість реалізованої продукції та чистий прибуток. Це пояснюється як зростанням рівня конкуренції в сфері послуг автосервісу, а також деякими іншими факторами. ПАТ «ТернопільАВТО» отримало неабиякий досвід, що дозволив вивести якість автосервісу та обслуговування на принципово новий рівень. Весь спектр своїх послуг підприємство надає, використовуючи новітнє діагностичне і спеціалізоване устаткування, що забезпечує повне і якісне обслуговування.

На підприємстві діє лабораторія контролю якості, яка оснащена сучасним обладнанням, що дає змогу якісно та швидко провести технічний огляд автомобілів. У Клієнтській базі майстри підприємства, що приймають замовлення, фіксують усі ремонтні операції, які проводять з автомобілем. Це здійснюється для подальшого пришвидшення діагностики транспортного засобу та виявлення несправностей при подальших зверненнях клієнта, що дасть змогу запобігти виникненню можливих поломок в майбутньому. Отже, наявність хорошої технічної бази надає можливість ПАТ «ТернопільАВТО» надавати високоякісні послуги.

На сучасних станціях СТО корпорації «УкрАВТО», частиною якої є досліджуване підприємство виділяють наступні системи управління якістю наданих послуг: система вимог стандартів ISO серії 9000 ДСТУ ISO 9000-9004; фірмові стандарти управління якістю TQM (Total Quality Management); системи, що відповідають критеріям національних дипломів якості. Для забезпечення контролю якості надання послуг на всіх етапах ПАТ «ТернопільАВТО» стежить за рівнем надання послуг, ступенем задоволеності клієнтів за допомогою системи поетапного контролю дій та опитувань споживачів.

У роботі булозапропоновано шляхи подальшого зростання ефективності системи управління якістю послуг досліджуваного підприємства. Задля вдосконалення системи управління якістю послуг ПАТ «ТернопільАВТО» пропонуємо впровадити на підприємстві відділ якості. До основних завдань, які буде виконувати даний підрозділ, можна віднести: зростання іміджу підприємства, захист споживача від неякісних послуг, скорочення непродуктивних витрат. На основі цих завдань найважливішими функціями відділу управління якістю будуть: координація робіт по постійному підвищенню якості на всіх стадіях життєвого циклу продукції; організаційно-технологічна підготовка нового виробництва; організація взаємодії всіх підрозділів і служб підприємства при розробці конкретних цілей, а також їх інформування про досягнуті результати, координація програм, планів та інше.

На даному етапі жорсткої конкурентної боротьби на ринку автосервісу важливе значення має система заходів, спрямованих на формування дієвої системи стимулювання якості послуг, оскільки саме працівники є основною ланкою виробничого процесу. З цією метою пропонуємо на підприємство проводити спеціальні тренінги, створювати умови розвитку персоналу, підвищення його кваліфікації відповідно до вимог ринку тощо. Пропонуємо використовувати на ПАТ «ТернопільАВТО» такі засоби стимулювання підвищення якості послуг працівників: усна та письмова подяка (грамота, диплом), присвоєння почесних звань: кращий працівник року, почесний наставник тощо; преміювання фахівців; адресні запрошення на корпоративні заходи; занесення запису про досягнення працівника в його особисту справу; організація конкурсів, турнірів та інші.

З метою покращення обслуговування споживачів пропонуємо ПАТ «ТернопільАВТО» здійснити розширення спектру послуг, а саме впровадити на філії у м. Борщiв надання послуг миття автотранспорту. Це сприятиме як зростанню якості обслуговування клієнтів, так і отриманню позитивного економічного ефекту підприємством від даного заходу.

**Перелік праць автора, опублікованих за темою дослідження**

1. Тесля В. Управління якістю послуг підприємств сфери автосервісу/ Тесля В., Гевко О.Б. Актуальні задачі сучасних технологій: зб. тез доповідей міжнар. наук.-техн. конф. Молодих учених та студентів, (Тернопіль, 17–18 листоп. 2016.) / М-во освіти і науки України, Терн. націон. техн. ун-т ім. І. Пулюя [та ін]. – Тернопіль : ТНТУ, 2016. – с. 275.

**Анотація**

**Тесля В. Г. «Дослідження системи управління якістю послуг підприємства, на прикладі ПАТ «ТернопільАВТО»**

Дипломна магістерська робота містить: 164 с., 15 рис., 26 табл., 5 додатків, 80 літературних джерел.

**Об'єкт дослідження** - процес управління якістю послуг ТОВ «ТернопільАВТО».

**Метою роботи** є формування теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо визначення шляхів удосконалення системи управління якістю послуг досліджуваного підприємства.

**Методи дослідження**: методи аналізу, синтезу, порівняння, деталізації, системного підходу до оцінки виробничо-господарської діяльності підприємства.

Досліджено теоретичні основи системи управління якістю послуг підприємства; дано загальну характеристику та проаналізовано стансистеми управління якістю послуг ПАТ «ТернопільАВТО», визначено шляхи вдосконалення системи управління якістю послуг підприємства.

Результати можуть бути впроваджені в діяльність ПАТ «ТернопільАВТО».

**Ключові слова**: якість послуг, менеджмент якості, виробнича діяльність,

організаційна структура управління підприємством, стимулювання росту якості послуг.

**Аннотация**

**Тесля В. Г. «Исследование системы управления качеством услуг предприятия, на примере ПАО «ТернопольАВТО»**

Дипломная магистерская работа содержит: 164 с., 15 рис., 26 табл., 5 приложений, 80 литературных источников.

**Объект исследования** - процесс управления качеством услуг ПАО «ТернопольАВТО».

Целью работы является формирование теоретических подходов и разработка практических рекомендаций по определению путей совершенствования системы управления качеством услуг исследуемого предприятия.

Методы исследования: методы анализа, синтеза, сравнения, детализации, системного подхода к оценке производственно-хозяйственной деятельности предприятия.

Исследованы теоретические основы системы управления качеством услуг предприятия; дана общая характеристика и проанализировано состояние системы управления качеством услуг ПАО «ТернопольАВТО», определены пути совершенствования системы управления качеством услуг предприятия.

Результаты могут быть внедрены в деятельность ПАО «ТернопольАВТО».

Ключевые слова: качество услуг, менеджмент качества, производственная деятельность, организационная структура управления предприятием, стимулирование роста качества услуг.

**Summary**

**Teslya V. G. «Investigation of the Quality Management System of enterprise,**

**for example of PJSC «TernopilAVTO»**

Master Degree thesis contains of 164 pages, 15 pictures, 26 tables, 5 additions, 80 literature sources.

**The Оbject of Investigation** is the process of quality management services of PJSC «TernopilAVTO».

**The Aim of the Work** is to develop theoretical approaches and practical recommendations on ways to improve the quality management system services of company.

**The Methods of Investigation:** the method of analysis, synthesis, comparison, detail grouping, the method of systematic approach to the production and business of enterprises.

The theoretical foundations of quality management services company is examined; the general characteristics and quality management system services of PJSC "TernopilAVTO" given, the ways of improvement of quality management services company identified.

Results can be implemented at PJSC «TernopilAVTO».

Key words: service quality, management quality, production activities, organizational structure of management, stimulating of growth of the quality.