

**УДК 338.46**

**В.Г. Тесля, О.Б. Гевко, канд. екон. наук, доц.**

Тернопільський національний технічний університет ім. І. Пулюя, Україна

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ АВТОСЕРВІСУ**

**V.G. Teslya, O.B. Gevko, Ph.D, Assoc. Prof.**

### **QUALITY MANAGEMENT OF THE ENTERPRISES OF SERVICE CENTERS**

Потужним сектором української економіки, який обслуговує практично всі галузі господарства і верстви населення, а також сприяє загальнонаціональному та регіональному розвитку, зміцненню зовнішньоекономічних зв'язків, зростанню мобільності та якості життя населення, є автомобільний транспорт. Сучасний стан економічного розвитку України характеризується збільшенням рівня автомобілізації, що у свою чергу, підтверджує необхідність безперервного функціонування підприємств автосервісу, які обслуговують автотранспортні засоби.

Автосервіс є одним із основних суб'єктів надання послуг населенню, і одночасно, підприємства галузі формують бюджети регіональних утворень і пропонують робочі місця населенню. У той же час розвиток досліджуваної сфери послуг відбувається в умовах часто незадовільної якості доріг та значних термінів експлуатації пасажирських та вантажних транспортних засобів. Існуючий внаслідок цього незадовільний технічний стан автомобілів часто зумовлює високий рівень аварійності, створює реальну загрозу життю й здоров'ю людей. Це вимагає посиленої уваги до забезпечення високої якості послуг підприємств автосервісу, реалізації нових підходів до їх організації і функціонування. Динамічний розвиток ринку, значна конкуренція на ньому також зумовлюють актуальність проблеми забезпечення належного рівня обслуговування споживачів.

Одним з найважливіших елементів системи управління якістю послуг є оцінка якості їх надання. Вона не тільки дозволяє здійснювати контроль якості обслуговування, формує базу для аналізу та прийняття управлінських рішень, але і забезпечує зворотний зв'язок, необхідний для досягнення стійкості системи та її здатності до розвитку.

Для оцінки якості послуг автосервісу використовується ціла гамма показників якості. Основними показниками з них при цьому є рівень обслуговування клієнта, а саме: комфортність клієнта, ставлення персоналу, надійність та гарантії якості послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобіля, оптимальність часу на надання послуги та її доступність. Ці показники є основними при визначенні цінності послуги споживачем. Цінність – комплексний показник послуги, який формується споживачем на основі аналізу її вартості для нього та якості.

Успішне здійснення управління якістю надання автотранспортних послуг створює значні можливості для:

- поліпшення виконання послуги 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.