

В.В. Рудзінський, д.т.н., проф.
Житомирський державний технологічний університет
В.В. Низковолосов, аспір.
Національний транспортний університет
О.В. Рудзінська, к.т.н., доц.
Житомирський державний технологічний університет

ДО ПИТАННЯ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ АВТОСЕРВІСУ ЗА РАХУНОК ПІДБОРУ ТЕХНІЧНОГО ПЕРСОНАЛУ

На основі аналізу результатів анкетування експертів виявлено найбільш і найменш необхідні характеристики персоналу, що приймає безпосередню участь у виробничому процесі (слюсар, майстер). Виявлені характеристики, що є важливими незалежно від посади і потрібні кожному працівнику автосервісного підприємства.

Ключові слова: автосервіс, персонал, дільниця.

Вступ. Проблема покращення виробничого процесу автосервісних підприємств в умовах конкурентної боротьби стоїть досить давно. Після того, як на автосервісному ринку України з'явилися представництва, дилерські центри, авторизовані станції технічного обслуговування німецьких, французьких, японських, корейських, італійських автовиробників постало питання по знаходженню оптимальної схеми функціонування таких підприємств в українських реаліях. Деякі процедури можуть здаватись дивними, деякі занадто бюрократизованими чи формальними, але безпосередньо ремонт має завжди бути на високому рівні.

Постановка проблеми. Підбір технічного персоналу (механіки, майстри дільниці) здається досить простою і банальною задачею. Такий підхід застарілий і може бути у майстерні, але не в автосервісному підприємстві. Розглянемо, на які якості слід орієнтуватись при підборі механіків та майстрів дільниці.

Викладення основного матеріалу. Виходячи з схеми виробничого процесу (рис. 1) [1], ми розглядаємо:

- дільницю діагностики;
- дільницю технічного обслуговування (ТО);
- дільницю поточного ремонту (ПР);
- дільницю видачі автомобіля та відділу технічного контролю (ВТК).

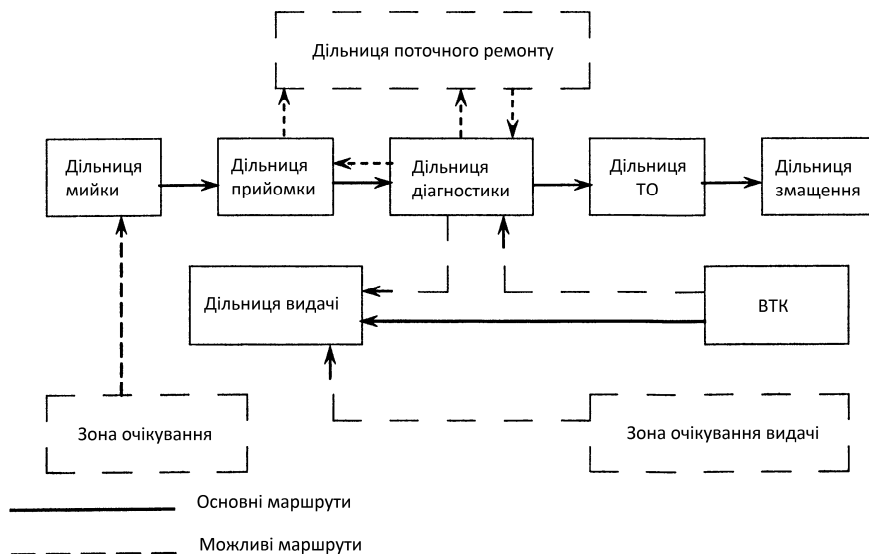


Рис. 1. Схема виробничого процесу повнооб'ємного ТО на СТО

Важливим моментом є чітке розуміння функціональних обов'язків механіків та майстрів, тому що на різних підприємствах ці обов'язки можуть відрізнятися.

Майстер дільниці.

- Майстер дільниці приймає документи, знайомиться з ними, визначає необхідність проведення тестового випробування, технологічної мийки і т. д. та встановлює автомобіль для проведення ремонтних робіт на місце ремонту чи ТО.

- Майстер сервісного цеху, керуючись встановленими у замовленні-наряді строками виконання, визначає черговість і строки виконання робіт на дільницях, а також записує у робочу картку автослюсаря прізвища автослюсарів, яким належить виконати роботи. Робоча картка автослюсаря супроводжує ДТЗ протягом всього строку виконання робіт.

- Майстер сервісного цеху у настановному порядку інформує автослюсарів про перелік та строки виконання робіт, а також можливі побажання Замовника.

- Роботи поміж виконавцями розподіляє майстер дільниці з урахуванням кваліфікаційного рівня виконавця, напрямку професійної приналежності. У випадках складної діагностики, ремонту і т. п., можливе залучення для консультації спеціалістів суміжних підрозділів підприємства.

- Майстер сервісної зони перед тим як передати автомобіль у роботу виконує загальний зовнішній огляд автомобіля та перевіряє наявність бирок на внутрішньому дзеркалі або сонцезахисному козируку.

- Після проведення механіком діагностики оформлена робоча картка автослюсаря негайно передається майстром сервісної зони відповідальному майстру-приймальнику для узгодження додаткових робіт.

- При отриманні запасних частин, механік перевіряє відповідність виданих матеріальних цінностей по кількості, відповідності номенклатурі, цілісності упаковки а у разі її відсутності візуально оцінює якість наданих матеріалів. При виявленні значного дефекту упаковки, механік інформує комірника та майстра про виявлений недолік.

- Майстер сервісного цеху контролює:

- нормативи часу на виконання ремонту;
- чистоту робочого місця;
- обережне поводження з інструментом і обладнанням;
- дотримання правил техніки безпеки і протипожежної безпеки;
- застосування захисних засобів та чохлаів.

- Майстер сервісної зони перевіряє якість виконаних робіт та їх відповідність змісту замовлення-наряду та строкам виконання і при необхідності проводить випробування автомобіля на ходу.

- Майстер сервісного цеху контролює виконання всіх заходів з забезпечення чистоти салону автомобіля.

- Майстер цеху направляє ДТЗ у зону очікування, та паркує передньою частиною у напрямку до виїзду:

- Майстер цеху передає майстру-приймальнику:

- замовлення-наряд;
- робочу картку автослюсаря;
- акт прийому-здачі автомобіля;
- ключі від автомобіля.

Механік.

- Діагностика автомобіля проводиться механіком відповідно до наряд-замовлення, керуючись побажаннями клієнта викладеними у робочій картці автослюсаря, беручи до уваги пояснення майстра, на підставі нормативних діагностичних документів надаються виробником.

- Отримання запасних частин з складу механіком проводиться на основі документу «Вимога на запасні частини», де ставиться підпис та прізвище отримувача.

- При отриманні запасних частин, механік перевіряє відповідність виданих матеріальних цінностей по кількості, відповідності номенклатурі, цілісності упаковки а у разі її відсутності візуально оцінює якість наданих матеріалів. При виявленні значного дефекту упаковки, механік інформує комірника та майстра про виявлений недолік.

- Механік виконує роботи відповідно до наряд-замовленням, на підставі нормативних документів з ремонту надаються виробником під контролем майстра.

- Механік охайно і точно записує у робочу картку всі виконані операції з відмітками про час виконання та особистим підписом.

- Механік в процесі виконання робіт відмічає всі виявлені дефекти/несправності вносить їх до робочої картки з відміткою про перелік додаткових дефектів та потребу у зачастинах(матеріалах) і передає його майстру сервісного цеху для узгодження.

- Механік після закінчення всього комплексу робіт, усі замінені деталі (за виключенням тих, що були замінені по гарантії) в процесі виконання робіт складає у багажному відділенні ДТЗ. Замінені деталі майстер-приймальник передає Замовнику у момент передачі ДТЗ.

Вище наведені основні функції технічного персоналу, що безпосередньо приймає участь у виробничому процесі. Але, звичайно ж, не можна досконало прописати процес комунікацій між робітниками, хоча це є дуже вагомим фактором у всьому процесі.

Було проведено експертну оцінку методом анкетування працівників автосервісу. Опитані – механіки, майстри, приймальники, начальники відділів та дільниць [2]. Обрано 59 характеристик і отримано наступні результати.

Оцінка проводилась за шкалою від 0 до 3 і мала наступні значення:

- 0 – неважлива характеристика;
- 1 – бажана характеристика;
- 2 – важлива характеристика;
- 3 – обов’язкова характеристика.

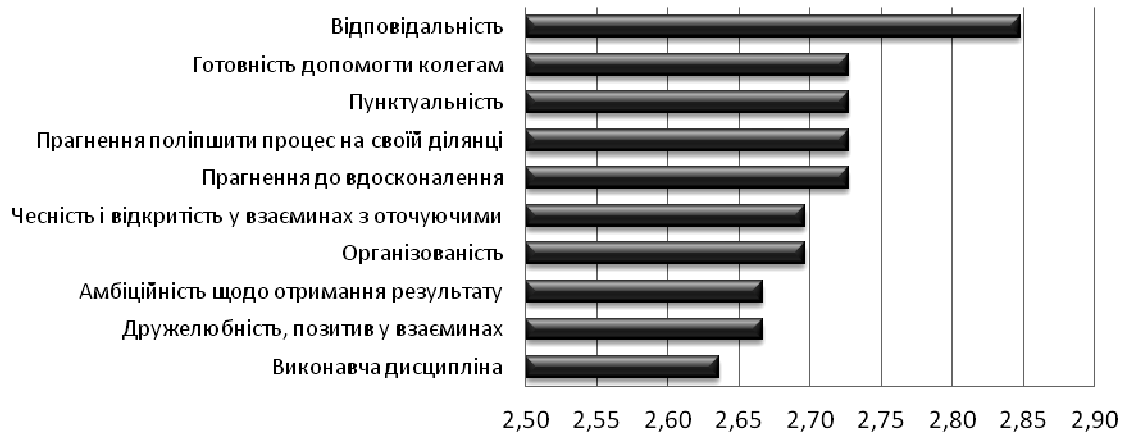


Рис. 2. Найбільш важливі характеристики майстрів дільниці

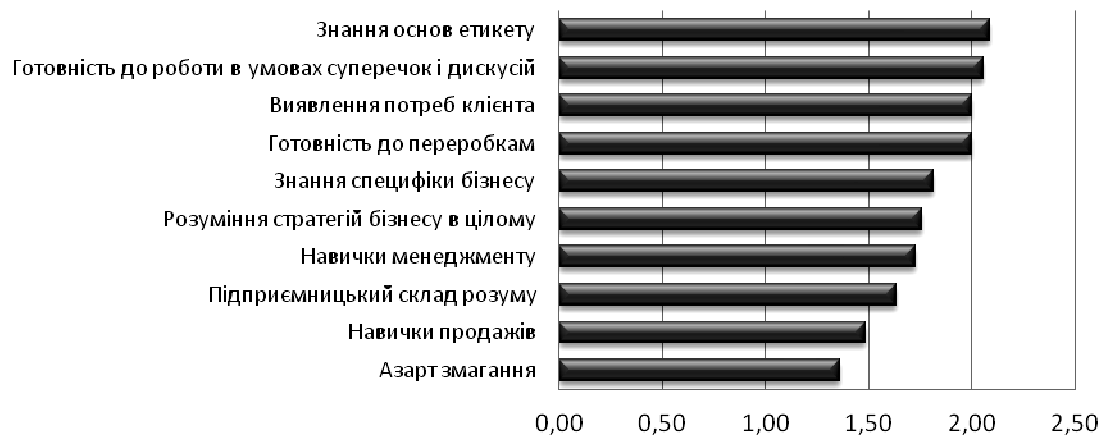


Рис. 3. Найменш важливі характеристики майстрів дільниці

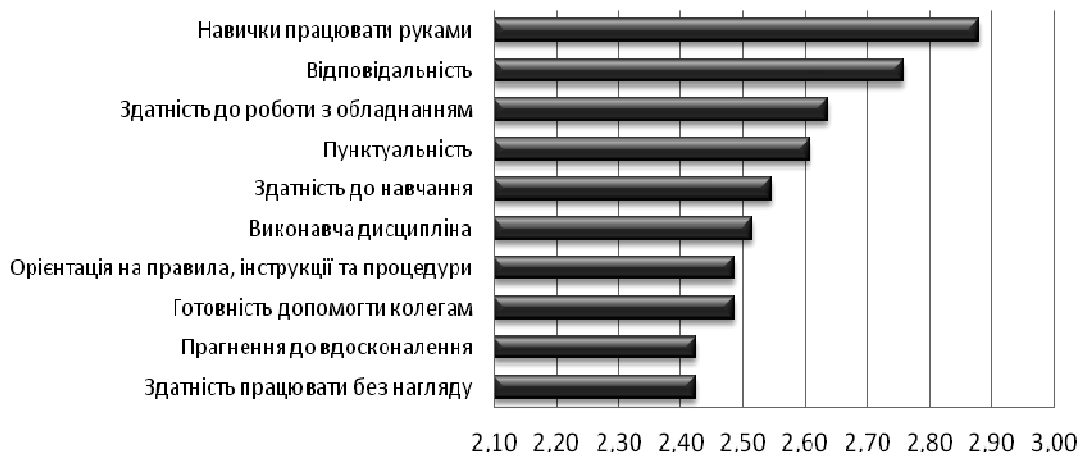


Рис. 4. Найбільш важливі характеристики механіків

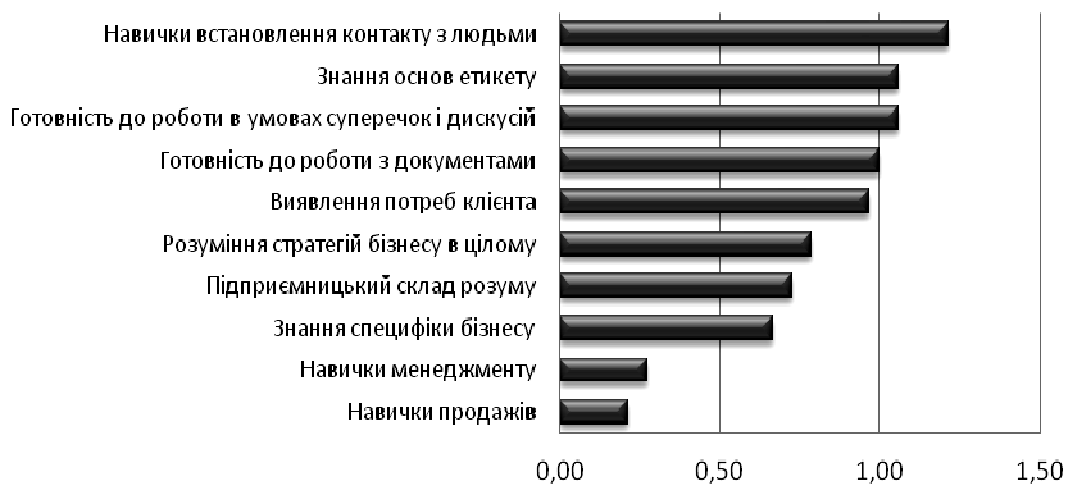


Рис. 5. Найменш важливі характеристики механіків

Висновки. Для механіків найважливішими є тільки професійні здібності.

У більшості працівників досить старий і вузький підхід до якостей персоналу. Наприклад, вважається, що для механіка неважливі знання специфіки бізнесу, готовність до роботи в умовах суперечок і дискусій, навички встановлення контакту з людьми – характеристики, які є дуже важливі для якісної роботи в колективі і підвищенні продуктивності праці в команді;

У майстрів дільниці вже іде більше орієнтації не тільки на професійні знання, а й на більш широкі соціальні проблеми.

Список використаної літератури:

1. Марков О.Д. Станции технического обслуживания автомобилей / О.Д. Марков. – К. : Кондор, 2008. – 536 с.
2. Рудзінський В.В. Процесний підхід щодо підвищення якості та ефективності автосервісних послуг / В.В. Рудзінський, О.Д. Марков, В.В. Низковолосов // Вісник Національного транспортного університету. – К. : НТУ, 2014. – Вип. 29.
3. Гибсон Дж.Л. Организации: поведение, структура, процессы / Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Донелли Д.Х.-мл. : пер. с англ. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 662 с.

РУДЗІНСЬКИЙ Володимир Васильович – доктор технічних наук, професор, завідувач кафедри «Автомобілі та автомобільне господарство» Житомирського державного технологічного університету.

Наукові інтереси:

- якість автосервісних послуг;
- інтелектуальні транспортні системи.

НИЗКОВОЛОСОВ Валентин Володимирович – аспірант кафедри «Автомобілі» Національного транспортного університету, Київ.

Наукові інтереси:

– якість автосервісних послуг.

РУДЗІНСЬКА Ольга Володимирівна – кандидат технічних наук, доцент кафедри «Автомобілі та автомобільне господарство» Житомирського державного технологічного університету

Наукові інтереси:

– якість автосервісних послуг;

– транспортна логістика.

Стаття надійшла до редакції 06.08.2014