

**Біліченко В. В., д.т.н., проф.; Підгасць В. В., магістрант**

## **ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА АВТОСЕРВІСУ ШЛЯХОМ УДОСКОНАЛЕННЯ ВИРОБНИЧИХ ПРОЦЕСІВ**

*Ключові слова:* автосервісні підприємства, якість, конкурентоспроможності, виробничі процеси.

Розвиток автосервісних підприємств є обов'язковою умовою ефективності торгівлі на внутрішніх ринках країни і головним фактором фінансового успіху в цій роботі. Інтенсивне обслуговування автомобілів після продажу в Японії, Франції, Великобританії, США та в інших країнах підтверджує, що сервісне обслуговування є важливою статтею прибутків і основним критерієм розвитку бізнесу на зовнішньому ринку.

Автосервіс є одним із основних суб'єктів надання послуг населенню, і одночасно, підприємства формують бюджети регіональних утворень і пропонують робочі місця населенню.

У той же час в країні зберігається високий показник аварійності через незадовільний технічний стан автомобілів. Технічний стан автопарку створює реальну загрозу життю й здоров'ю людей і вимагає посиленої уваги до його забезпечення, реалізації нових підходів до організації і функціонування автосервісу.

Незважаючи на високі темпи автомобілізації країни, рівень виробничих послуг залишається незадовільним, якість обслуговування і ремонту, а також ціни на виконання визначених видів послуг не завжди задовольняють споживачів, не працюють у повній мірі інформаційні системи матеріально-технічного і рекламного забезпечення.

У зв'язку із загостренням конкуренції на ринку транспортних послуг проблема зниження витрат на технічну підготовку рухомого складу набула особливої гостроти. Величина вказаних витрат багато в чому залежить від рівня розвитку підприємств автосервісу, форм організації і управління, оснащеності підприємств технологічним обладнанням, укомплектованості персоналом в залежності від видів і об'ємів робіт та інших факторів, що забезпечують конкурентну здатність комерційних послуг. Низька якість послуг і висока ціна за виконану роботу свідчить про наявність негативних тенденцій у розвитку сучасної системи автосервісного обслуговування і, як правило, не задовольняє потреб споживачів послуг.

У ринкових умовах щоб в середовищі конкуренції завойовувати ринок можна лише забезпечивши якість послуг. До якості послуг ставитися якісне технічне обслуговування і ремонт, а також відносини з клієнтами.

Якість – це економічна категорія, яка відображає сукупність властивостей продукції (технічних, технологічних, економічних, екологічних тощо), що зумовлюють ступінь її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду продукції для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання.

Підвищення якості послуг забезпечується стрункою системою управління виробництвом, яка базується на загальних законах управління, системному підході, організаційних принципах концентрації, спеціалізації і кооперування, а також оптимізації виробничих процесів, які забезпечують фінансовий успіх і ефективне функціонування виробництва.

Одним із ефективних напрямків підвищення конкурентоспроможності підприємства є забезпечення якості послуг на основі оптимізації виробничих процесів. Комплексний підхід, який базується на глибокому аналізі виконуваних операцій і оптимізації виробничих процесів, дозволяє виробити науково-практичні рекомендації для вирішення проблеми підвищення ефективності підприємств автосервісу та інтеграції якості в бізнес-систему.