

УДОСКОНАЛЕННЯ ВИРОБНИЧИХ ПРОЦЕСІВ АВТОСЕРВІСНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА ОСНОВІ АНАЛІЗУ КЛЮЧОВИХ ПОКАЗНИКІВ ДІЯЛЬНОСТІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Запропоновано ключові показники діяльності для оцінки результатів роботи та визначення ефективності управління виробничими процесами автосервісних підприємств

Ключові слова: автосервісні підприємства, виробничий процес, ключові показники діяльності, ефективність.

Abstract

A key performance indicators to evaluation of activity results and determine the effectiveness of process control car service enterprises is proposed

Keywords: car service enterprises, production process, key performance indicators, efficiency

Вступ

Сьогодні, у період посилення конкуренції як у національних, так і у світових масштабах, для українських автосервісних підприємств особливо актуальною є проблема своєчасного реагування на зміну ринкової ситуації в регіоні, зміни очікувань споживачів [1].

При цьому дуже важливим є не тільки розроблення, але і постійна оцінка ефективності системи управління та удосконалення виробничими процесами на всіх рівнях для вибору та реалізації напрямків розвитку, її перегляд та усунення недоліків із використанням сучасних методів та підходів при врахуванні особливостей української економічної моделі. Для цього необхідно мати інформацію про виробничий, кадровий та фінансовий потенціали, які можна своєчасно адаптувати до змін і обґрунтовану систему оцінки їх результативності.

Результати дослідження

Не зважаючи на чисельні наукові роботи та дослідження, проблема оцінки результативності роботи автосервісних підприємств залишається відкритою. Більшість досліджень направлені на вивчення фінансових показників діяльності, але дані показники показують лише одну сторону діяльності підприємства, і не в повній мірі визначають майбутній напрямок його розвитку. Для цього необхідно комплексно вивчити всі виробничі процеси на підприємстві та врахувати вплив інших не фінансових показників при оцінці результативності діяльності та при виборі подальших напрямків розвитку. Це можливо зробити використавши збалансовану систему показників та розробивши ключові показники діяльності (КПД) автосервісних підприємств [2]. За групи показників, за якими формуються КПД автосервісних підприємств, можуть виступити чотири «традиційні» групи – клієнти, внутрішні бізнес-процеси, фінанси, управління персоналом та розвиток. Для кожної групи визначається набір найважливіших показників, часто рекомендується використовувати від трьох до п'яти. На основі аналізу наукових робіт [3] та беручи до уваги умови функціонування та розвитку автосервісних підприємств була розроблена система КПД останніх (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Система ключових показників діяльності автосервісних підприємств

Група показників	Показник	Формула розрахунку і/або характеристика показника
1	2	3
Задоволення потреб	Інноваційний рівень виробничо-технічної бази (ВТБ)	Характеризується рівнем механізації, середнім часом обслуговування автотранспортного засобу (АТЗ) на q-му посту

Продовження таблиці 3.1

1	2	3
клієнтів	Доля клієнтів, що повторно звертаються за за і-м видом замовлення	Характеризується співвідношенням клієнтів, які звернулися повторно до загальної кількості клієнтів
	Коефіцієнт додержання терміну виконання за і-м видом замовлення	Характеризується часом перебування АТЗ на технічному обслуговуванні та поточному ремонті (ТО та ПР)
	Середній термін очікування початку обслуговування АТЗ на постах	Характеризується організацією робіт з ТО та ПР на постах
Внутрішні бізнес-процеси	Трудомісткість робіт	Характеризується річним обсягом робіт по окремим та сумарним видам робіт з ТО та ПР за рік
	Фондоозброєність ремонтних працівників	Вартість основних виробничих фондів/ облікова чисельність ремонтних працівників
	Фондовіддача ВТБ	Об'єм робіт ВТБ / вартість основних виробничих фондів
	Коефіцієнт забезпечення площами для постів ТО та ПР	Відношення площі приміщень для ТО і ПР / числа автомобілів, які планується обслуговувати
	Рентабельність основних виробничих фондів	Річна сума прибутку від усіх видів діяльності підприємства / середньорічна сума основних виробничих фондів
Фінанси	Коефіцієнт виробничої собівартості	Собівартість реалізованих послуг / виручку від їх реалізації
	Коефіцієнт чистого прибутку	Чистий прибуток / виручку від реалізації послуг з ТО та ПР
Управління персоналом та розвиток	Коефіцієнт кваліфікації	Відношення співробітників з вищою освітою до загальної кількості співробітників
	Коефіцієнт продуктивності праці	Об'єм роботи ВТБ / облікова чисельність ремонтних працівників
	Показник ефективності інвестицій у людський капітал на одного працівника	Чистий прибуток / інвестиції у людський капітал
	Плинність кадрів ремонтних працівників	Відношення вибулих з підприємства працівників з неповажних причин до облікової чисельності ремонтних та допоміжних працівників

Висновки

Розроблена система ключових показників діяльності для автосервісних підприємств допомагає ефективно і комплексно оцінити результати діяльності, що дасть можливість, у загальному вигляді, побачити теперішній стан підприємства та прийняти відповідні висновки про його розвиток, коригувати діяльність окремих сторін, розробляти стратегічні цілі, бачення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Мастепан С. М. Оцінка результативності виробничого процесу підприємства автосервісу / С. М. Мастепан, В. С. Кузьмін, В. В. Масло // Восточно-европейский журнал передовых технологий. – 2011. – № 4/3 (52). – С. 52–55.
2. Нивен П. Р. Сбалансированная система показателей : Шаг за шагом: максимальное повышение эффективности и закрепление полученных результатов. [Пер. с англ.] / Нивен Пол Р. – Днепропетровск : Баланс Бизнес Букс, 2004. – 328 с.
3. Романюк С. О. Модель оцінювання результату проекту регіонального партнерства в розвитку системи технічної підготовки парків автотранспортних засобів в позиціях організацій автомобільного транспорту-учасників проекту / С. О. Романюк // Міжвузівський збірник «Наукові нотатки», 2014. – Вип. 45. – С. 477–481.

Світлана Олександрівна Романюк — канд. техн. наук, старший викладач кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет

Svitlana O. Romanyuk — Cand. Sc. (Eng), Senior Lecturer of the department of automobiles and transport management, Vinnytsia National Technical University