

$$N_1 = \frac{M_{KP\Pi} \cdot \left[ \frac{-h_1}{\operatorname{tg}\alpha'} + \frac{m_1 \cdot \cos 2 \cdot \alpha' + m_2}{m_{C1} \cdot R \cdot \sin \alpha'} \right] + G_{\Pi CT} - \frac{M_{KP\Pi} + M_{KP3}}{L}}{2 \cdot \cos \alpha'}; \quad (17)$$

$$N_2 = \frac{M_{KP\Pi} \cdot \left[ \frac{h_1}{\operatorname{tg}\alpha'} - \frac{m_1 + m_2 \cdot \cos 2 \cdot \alpha'}{m_{C1} \cdot R \cdot \sin \alpha'} \right] + G_{\Pi CT} - \frac{M_{KP\Pi} + M_{KP3}}{L}}{2 \cdot \cos \alpha'}; \quad (18)$$

$$N_3 = \frac{M_{KP3} \cdot \left[ \frac{-h_2}{\operatorname{tg}\alpha''} + \frac{m_3 \cdot \cos 2 \cdot \alpha'' + m_4}{m_{C2} \cdot R \cdot \sin \alpha''} \right] + G_{3CT} + \frac{M_{KP\Pi} + M_{KP3}}{L}}{2 \cdot \cos \alpha''}; \quad (19)$$

$$N_4 = \frac{M_{KP3} \cdot \left[ \frac{h_2}{\operatorname{tg}\alpha''} - \frac{m_3 + m_4 \cdot \cos 2 \cdot \alpha''}{m_{C2} \cdot R \cdot \sin \alpha''} \right] + G_{3CT} + \frac{M_{KP\Pi} + M_{KP3}}{L}}{2 \cdot \cos \alpha''}. \quad (20)$$

## Література

1. Ковинько В.И., Игнатченко К.Е. Компьютерно-экспертный метод диагностирования тормозных АБС // Автомобильный транспорт. – Х.: РИО ХНАДУ / Сб. науч. тр. – 2001. – вып.13. – С. 43-49.

2. Рабинович Э.Х. Исследование и совершенствование методов и средств стендовой проверки автомобильных тормозов: Дис... канд. техн. наук: 05.22.10. – Харьков, 1981. – 229 с.

Мастепан Микола Антонович, к.т.н., доцент, Донбаська національна академія будівництва і архітектури, [mastepanma@gmail.com](mailto:mastepanma@gmail.com)

Кузьміна Вікторія Павлівна, асистент, Донбаська національна академія будівництва і архітектури

Максимов Олександр Максимович, магістр, Донбаська національна академія будівництва і архітектури

## ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ ПІДПРИЄМСТВА АВТОСЕРВІСУ ДОСЛІДЖЕННЯМ РИНКУ ПОСЛУГ

Значна конкуренція на ринку послуг автосервісу, низький рівень методичного забезпечення його вивчення обумовили незадовільний стан багатьох підприємств галузі. Оптимальна система управління повинна базуватись на інформації про ринок послуг. Зазначене є запорукою ефективного функціонування і розвитку виробничого процесу підприємства та підвищення якості технічного обслуговування (ТО) і ремонту автомобілів.

Планування підсистем управління процесами ТО та ремонту автомобілів на основі інформації про ринок послуг призведе до суттєвої економії матеріальних і енергетичних ресурсів, підвищення якості виконання робіт на підприємстві.

Метою роботи є підвищення якості та ефективності виробництва послуг на підприємствах автосервісу шляхом забезпечення відповідності виробничого процесу ринку послуг.

Перехід до ринку споживача став для підприємств початком нового етапу його розвитку: система автосервісу потребує істотних змін.

Сучасний сервіс в суспільстві орієнтується не на продукцію, а на споживача, його очікування. Це потребує суттєвої зміни, реформування стосовно попиту самої структури виробничого процесу, організації та системи управління ним.

Дослідники і експерти вказують на гостру необхідність узгодження характеристик ринку послуг і виробничого процесу. Це може стимулювати надходження в автосервіс суттєвих інвестицій, що призведе до підвищення якості ТО та ремонту автомобілів.

В роботах [1, 2] відзначаються такі недоліки багатьох підприємств автосервісу:

- низькі витрати на техніко-технологічне забезпечення виробництва за недостатніх доходів власників підприємств;

- рентабельність окремих видів послуг автосервісу перевищує 50-60%, тоді як в розвинених країнах рентабельність сервісного обслуговування становить 12-15%;

- низький рівень забезпечення в країні ринку послуг відповідного рівня сервісними підприємствами.

При вивченні ринку послуг і складу його елементів важливими є питання обсягу, номенклатури послуг, очікувань споживачів. При цьому першочерговими завданнями повинні розглядатися такі:

- аналіз ринку за обсягами та номенклатурою послуг, динаміка і напрямки його розвитку;

- формування політики підприємства по техніко-технологічному формуванню виробничого процесу у відповідності з динамікою розвитку ринку послуг;

- вивчення очікувань та розробка рішень по забезпеченню задоволеності споживачів якістю послуг підприємства;

- підвищення організації та забезпечення якості і ефективності сервісного обслуговування;

- комплектація, навчання, підвищення кваліфікації, мотивація та організація роботи працівників підприємства відповідно до ринку послуг;

- формування системи документального та інформаційного забезпечення процесів та методології дослідження ринку послуг і виробничих процесів (стандарти, норми, нормативи, технологічна, організаційна та фінансова документація);

- удосконалення контролю якості сервісного обслуговування на підприємстві;

- забезпечення споживачів та підприємства відповідними технічними ресурсами, сировиною і матеріалами.

Ринок послуг можна також додатково вивчати за результатами аналізу наряд замовлень підприємства (рис. 1).

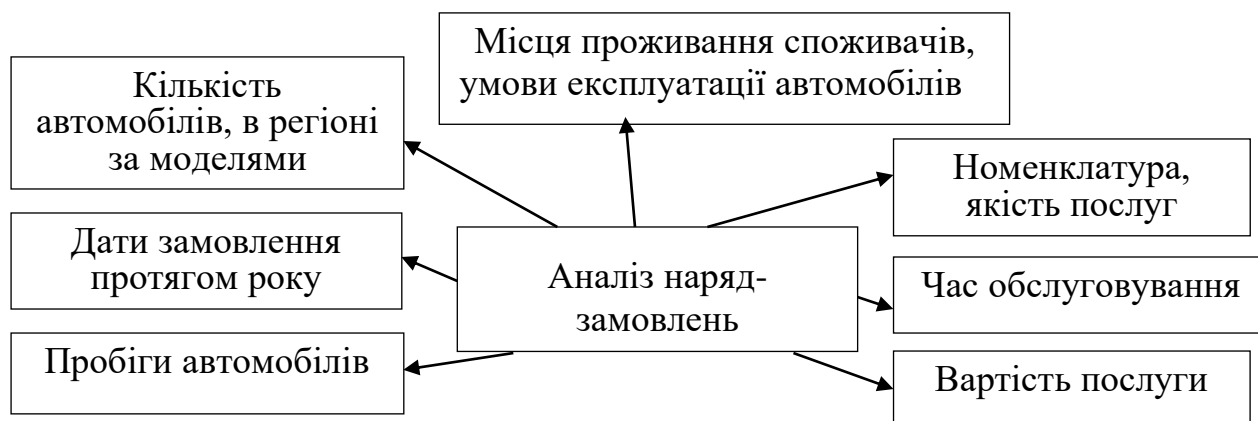


Рисунок 1 – Схема визначення стану ринку послуг

Якщо порівняти дати обслуговування, пробіги автомобілів, умови експлуатації, час, вартість обслуговування, то можна отримати важливу інформацію про ринок послуг і очікування споживачів.

### Література

1. Управление автосервисом: Учебное пособие для вузов / Под общ. ред. проф. Л. Б. Миротина. – М.: Издательство “Экзамен”, 2004. – 320 с.
2. Марков О.Д.: Автосервис: Рынок, автомобиль, клиент. – М.: Транспорт, 1999 – 270 с.

Мастепан Сергій Миколайович, к.т.н., доцент, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, mastepansm@gmail.com

Мастепан Олена Анатоліївна, аспірантка, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, mastepanea@gmail.com

### ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ВИРОБНИЧО-ТЕХНІЧНОЇ БАЗИ ПАТ

На виробничо-технічній базі є ряд особливостей [1]: основні виробничі фонди на ВТБ складають 35 - 45%; вона доволі консервативна, має значні терміни служби по окремим елементам; відставання від сучасних вимог розвитку науки і техніки.

Існуючі моделі і методи оцінки ефективності ВТБ недостатньо враховують різнопланові складові забезпечення ефективності і розвитку виробництва. Такі, як оцінка можливих напрямків підвищення партисипативності виробництва, оцінка соціально-психологічних, ергономічних показників виробничої бази та інші. Всі ці моделі не враховують всі складові виробничо-технічної бази підприємства в комплексі.