МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

Департамент бакалавриата (экономических и управленческих программ)
(наименование департамента)

27.03.02 «Управление качеством»
(код и наименование направления подготовки, специальности)

# БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: «Разработка мероприятий по повышению качества сервисных услуг (на примере АО «СТО Комсомольская)»

| | | |
|---|---|---|
| Студент | И.А. Федулов<br>(И.О. Фамилия) | <br>(личная подпись) |
| Руководитель | Д.Л. Савенков<br>(И.О. Фамилия) | <br>(личная подпись) |
| Консультант | М.М. Бажутина<br>(И.О. Фамилия) | <br>(личная подпись) |

**Допустить к защите**

Руководитель департамента, канд. экон. наук, С.Е. Васильева _____
(ученая степень, звание, И.О. Фамилия ) (личная подпись)

«___» _____ 20___ г.

Тольятти 2019

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил: И.А. Федулов.

Тема работы: «Разработка мероприятий по повышению качества сервисных услуг (на примере АО «СТО Комсомольская»)».

Научный руководитель: д.э.н., профессор Д.Л. Савенков.

Цель бакалаврской работы заключается в разработке мероприятий по повышению качества сервисных услуг на станции технического обслуживания автомобилей.

Объект исследования - АО «СТО Комсомольская».

Предмет исследования - качество сервисных услуг технического обслуживания автотранспортных средств на предприятии и методы его повышения.

Методы исследования: методы сравнительного анализа, синтеза, статистические методы обработки данных, прогнозирование.

Границы исследования - 2016-2018 г.г.

Краткие выводы по работе. На данный момент в рыночной экономике сфера услуг является одной из наиболее прогрессивно развивающихся отраслей. Данная область отличается высокой конкуренцией, что обосновывает необходимость развития деятельности организации в направлении повышения качества сервисных услуг, независимо от организационно-правовой формы, а также масштабов организации. Данный факт обосновал актуальность выбора темы бакалаврской работы.

Практическая значимость работы заключается в том, что отдельные её положения в виде материала подразделов 2.2, 3.1, 3.2 могут быть применены на практике специалистами АО «СТО Комсомольская».

Структура и объем работы. Бакалаврская работа состоит из введения, 3 глав, заключения и списка используемой литературы из 35 ссылок, 89 страниц машинописного текста, 13 таблиц, 13 рисунков и 16 формул.

## Abstract

The title of the bachelor's thesis is "Development of measures to improve the quality of services (on the example of Joint-Stock Company "STO Komsomolskaya")".

The aim of this study is to develop measures to improve the quality of services Joint-Stock company "STO Komsomolskaya".

The subject of the thesis is research is the Joint-Stock Company "STO Komsomolskaya".

The subject-matter is the quality of services for the maintenance of vehicles in an enterprise and the methods for its improvement.

The research methods used to perform the tasks are the following: the methods of comparative analysis, synthesis, statistical methods of data processing, forecasting.

The duration of the research is from 2016 to 2018.

The topic of the thesis is relevant due to the fact that service sectors are considered to be as the most dynamically developing sectors of the market economy. This sector of economy is characterized by high competition, which forces enterprises to use different business processes improving the quality of provided services.

The practical significance of the work lies in the fact that some of its provisions in the form of material of subsections 2.2, 3.1, 3.2 can be applied in practice by the specialists of Joint-Stock Company «STO Komsomolskaya».

The bachelor's thesis consists of an introduction, 3 chapters, a conclusion and a list of 35 references, 89 pages of a typewritten text, 13 tables, 13 figures, and 16 formulas.

Содержание

Введение ..... 5
1 Теоретические аспекты организации сервисного обслуживания ..... 8
1.1 Сервисное обслуживание и его значение. Методы организации сервисного обслуживания ..... 8
1.2 Оценка качества сервисных услуг ..... 20
2.2 Анализ системы обеспечения качества, эффективности процессов оказания сервисных услуг в АО «СТО Комсомольская» ..... 35
3 Мероприятия по совершенствованию качества сервисных услуг АО «СТО Комсомольская» ..... 51
3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию качества сервисных услуг АО «СТО Комсомольская» ..... 51
3.2 Расчет экономической эффективности ..... 64
Заключение ..... 69
Список используемой литературы ..... 72
Приложения ..... 76

# Введение

Оптимизация и улучшение организации сферы обслуживания являются одними из главных факторов роста эффективности производства. Под сервисным обслуживанием понимается вид деятельности, заключающийся в удовлетворении потребностей клиентской аудитории, путем индивидуального подхода к оказанию тех или иных видов услуг. В данном контексте целью сервиса является не только предложение определенного товара покупателю, но также и оказание помощи в его дальнейшей эксплуатации, для получения наибольшей пользы от него.

Положительная динамика сервисного обслуживания покупателей обусловлена следующими тенденциями: ростом конкуренции на рынке; созданием профессиональных сервисных центров; появлением у клиентов большего желания иметь пути решения проблем, возникающих в процессе эксплуатации приобретенного товара; усложнением процесса его использования [18].

Одними из основных функций сервиса как инструмента маркетинговой системы являются: привлечение потребительской аудитории, оптимизация и развитие уровня продаж товара или услуг, информирование покупателей. Благодаря высокому уровню качества сервисного обслуживания предприятие укрепляет отношения с клиентами, делает их более доверительными и формирует основы для их дальнейшего эффективного взаимодействия.

Сервисные услуги могут оказываться на разных этапах, начиная с предпродажного обслуживания и заканчивая послепродажным обслуживанием после приобретения товара покупателем. В перечень услуг, оказываемых до его приобретения, входит помощь в подборке товара или пакета услуг, предоставление справочной информации и консультаций по его использованию и сохранности, проведение проверок совместимости товара или услуги [18].

После покупки товара фирма-изготовитель или фирма, продавшая

товар, выполняют послепродажное обслуживание.

Маркетинговая индустрия является неотделимой частью нашей экономики, все бизнес-процессы, происходящие в рекламной отрасли, самым тесным образом связаны с другими сферами экономики, и также подвержены влиянию различных факторов. Каждое предприятие, деятельность которого тем или иным образом связана с изготовлением, хранением, продажей или потреблением товаров, или услуг, испытывает прогрессирующее внимание и требовательность со стороны клиентов, государства и общества. Заинтересованные стороны предпочитают получать подтверждающую информацию, в виде обязательной документации о том, что требования к качеству выполняются.

Быстрое развитие рынка товаров и услуг привело к созданию нового устройства по обеспечению качества продукции (услуг), реализуемого в виде требования на наличие системы менеджмента качества на предприятии. Система менеджмента качества дает вспомогательную уверенность для потребителя в том, что обязательства, закрепленные договором, будут выполнены в полном объёме.

Современный метод организации сервисного обслуживания - это метод управления любым видом деятельности, имеющим целевую направленность, позволяющий достигнуть высот не только в сфере производства, но и в государственном и муниципальном управлении, при оказании услуг в области полиграфии, в торговле [14]. Проблема повышения уровня качества, может быть устранена только при объединении усилий государства, федеральных органов управления, руководителей и членов трудовых коллективов организаций. Важную роль здесь также играет потребительская аудитория, диктующая свои требования, запросы и предпочтения фирмам-изготовителям товаров и услуг. В данных обстоятельствах увеличивается значимость комплексного управления качеством продукции и эффективностью обслуживания. Проблема повышения качества на предприятиях определила актуальность выпускной квалифицированной

работы и выбор ее темы: «Разработка мероприятий по повышению качества сервисных услуг на примере АО «СТО Комсомольская»».

Целью бакалаврской работы является разработка мероприятий по повышению качества сервисных услуг на станции технического обслуживания автомобилей.

В соответствии с вышесказанным, можно выделить следующие задачи исследования:

– рассмотреть и изучить теоретические аспекты сервисного обслуживания;

– исследовать значимость сервисного обслуживания;

– определить факторы, оказывающие влияние на организацию сервиса;

– определить методы организации сервисного обслуживания;

– дать организационно-экономическую характеристику АО «СТО Комсомольская»;

– изучить организацию сервисного обслуживания в АО «СТО Комсомольская»;

– разработать рекомендации и мероприятия по повышению качества сервисных услуг АО «СТО Комсомольская».

Предмет исследования – сервисные услуги.

Объект исследования - АО «СТО Комсомольская».

При подготовке работы использовались законодательные материалы о стандартизации и сертификации продукции и услуг, научные сборники и методический материал по управлению качеством, инструкции предоставления услуг предприятиями фирменной сети ПАО «АвтоВАЗ» по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, а также текущие материалы и отчетность АО «СТО Комсомольская».

# 1 Теоретические аспекты организации сервисного обслуживания

## 1.1 Сервисное обслуживание и его значение. Методы организации сервисного обслуживания

В современных конкурентных условиях, расширение сферы сервисного обслуживания товаров выступает одним из важных средств борьбы за потенциальных клиентов.

Само понятие «сервис» представляет собой вид деятельности, заключающийся в удовлетворении потребностей клиентской аудитории, путем индивидуального подхода к оказанию тех или иных видов услуг. Под услугой, в свою очередь, понимается результат прямого контакта фирмы-исполнителя и потребителя, или же сущность данного понятия, можно интерпретировать как результат собственной деятельности исполнителя по удовлетворению требований покупателя. Исполнителем является любая организация, фирма, предприятие или предприниматели, оказывающие определенную услугу потребителю. Производителями данной услуги могут выступать коллективы, подразделения или конкретные работники предприятий сервиса, авторы новых идей и методов по оказанию сервисных услуг, менеджеры и предприниматели. Потребителями (покупателями, клиентами, заказчиками, посетителями, пользователями) являются гражданские лица, получающие или имеющие намерение получить, заказывающие или имеющие намерение заказать ту или иную услугу для удовлетворения собственных потребностей и нужд.

Полезность действия конкретной услуги для потребительской аудитории, является одной из важнейших ее особенностей, при этом оно может рассматриваться как в материальном, так и в нематериальном виде. Именно в этом и заключается их общественная функция - непосредственное обслуживание населения в разнообразных сферах жизнедеятельности.

Услуги рассматриваются как результат труда, который проявляется не в материальном смысле, а в форме определенной деятельности, направленной на конкретный предмет или на человека, владеющего этим предметом. Они делятся на пять общих типов, представленных ниже на рисунке 1.

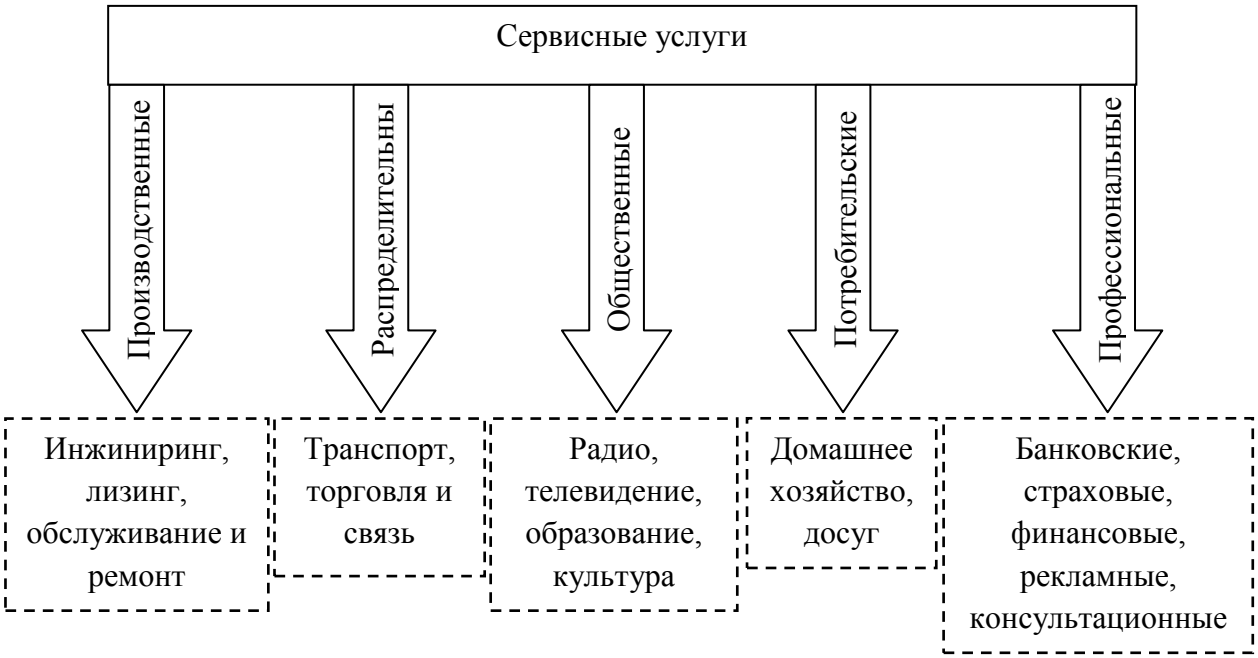



Рисунок 1- Общие типы сервисных услуг

Описывая значимость сервиса для конкретного вида продукции, можно подчеркнуть, что она носит разного рода характер. Например, для одного товара сервисные услуги могут быть незначительными, а для продукции производственного назначения, либо сложной бытовой или автомобильной техники, сервис может играть достаточно важную роль. Не случайно для предприятий-производителей таких товаров комплексная система оказания уникального, а другими словами фирменного сервисного обслуживания, выступает важным элементом товарной политики предприятия, а также условием высокой конкурентоспособности выпускаемой продукции.

Под конкурентоспособностью, в данном случае, понимают способность товара выдерживать конкуренцию с товарами аналогами и оказывать конкурентное воздействие на них. Это понятие называют интегральным, оно

складывается из ряда параметров, представленных на рисунке 2.

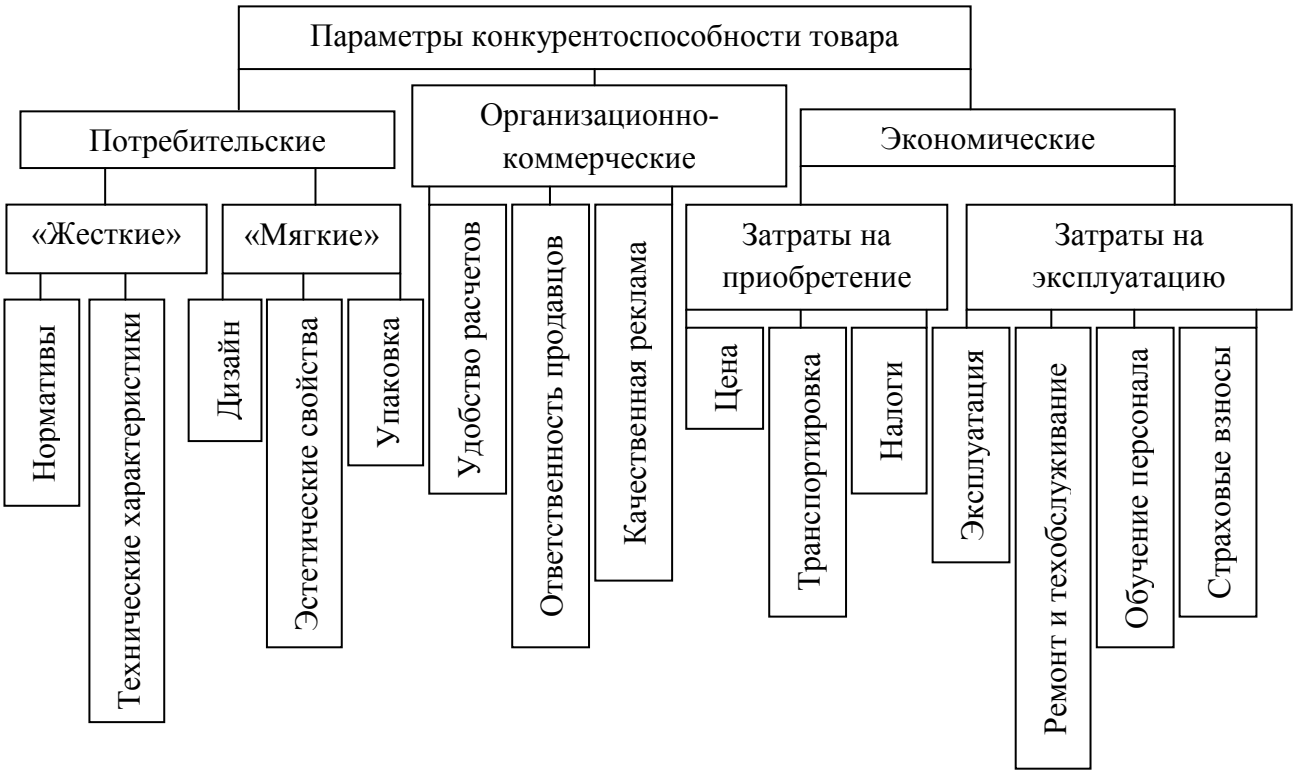



Рисунок 2- Параметры конкурентоспособности товара

Исходя из рисунка видно, что параметры конкурентоспособности товара делятся на 3 вида:

- потребительские;
- организационно-коммерческие;
- экономические.

Рассмотрим каждый из них подробнее. Потребительские параметры описывают потребительские свойства товара и делятся на «Жесткие» и «Мягкие». «Жесткие» параметры выступают как комплексная система показателей, регламентированных предприятием, и состоят из таких элементов, как:

– Технические, представляют собой параметры назначения, описывающие свойства и функции товара, а также определяющие область его применения, эргономические параметры, дающие характеристику соответствия товара свойствам человеческого организма и конструктивные

параметры, представляющие технологические решения, надежность и долговечность;

– Нормативные, представляющие параметры соответствия международным и национальным стандартам и нормативам, действующим на рынке, где данный вид продукции предполагается продавать.

«Мягкие» параметры имеют более простое, но не менее важное, значение в конкурентоспособности товара. Они характеризуют его эстетические и психологические свойства, такие как дизайн, цветовое решение, упаковку, престижность, доступность приобретения и привлекательность.

Эффективность сервисного обслуживания потребительской аудитории является одним из самых значимых аспектов при принятии решения о приобретении технически сложного и дорогостоящего товара. Сервисное обслуживание подразделяется на несколько видов, представленных на рисунке 3.

Рисунок 3- Виды сервисного обслуживания

Как видно из рисунка 3, представленного выше, сервис подразделяется на два вида: предпродажный и послепродажный. Для предприятий товарного рынка, предпродажные услуги являются неотъемлемым элементом грамотного функционирования, позволяющим презентовать продукт покупателю со всех его сторон. Если говорить о послепродажном обслуживании, то необходимо выделить его важнейшие аспекты, играющие не маловажную роль в комплексной системе сервисного обслуживания фирмы. Речь идет о гарантийном и послегарантийном сервисе. Так называемая торговая или другими словами коммерческая гарантия, зачастую выступает составным звеном контракта или договора на поставку. В большинстве случаев, гарантия на продукцию предоставляется на один год, но при определенных условиях она может быть продлена на более длительный срок.

АО «СТО Комсомольская» имеет достаточно большую производственную площадь, которая подразделятся на так называемые зоны обслуживания по видам работ и по маркам автомобилей. Каждый из этих участков оснащен современным профессиональным оборудованием для диагностики и ремонта автотранспортных средств, что является одним из основных элементов, за счет которого, организация обеспечивает высокий уровень гарантийного обслуживания.

Гарантийный сервис заключается в оказании сервисных работ, производимых в требуемых временных диапазонах. Как правило, от него напрямую зависит грамотная и безотказная эксплуатация автомобиля. Гарантийное обслуживание в АО «СТО Комсомольская», как и на других станциях сервисного обслуживания, осуществляется на бесплатной основе, так как плата за него включается в продажную цену автомобиля. Организационную структуру управления и штатное расписание отдела гарантийного обслуживания, можно рассмотреть на рисунке 8 и в таблице 4 соответственно. Перечень работ по техобслуживанию представлен в приложении А. Пример гарантийного талона представлен в приложении Б.

Характеризуя технологическое оборудование, используемое в данном подразделении, можно утвердить, что основным его назначением является механизация производственных процессов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств. По своему назначению его делят на группы, как представлено ниже на рисунке 4.

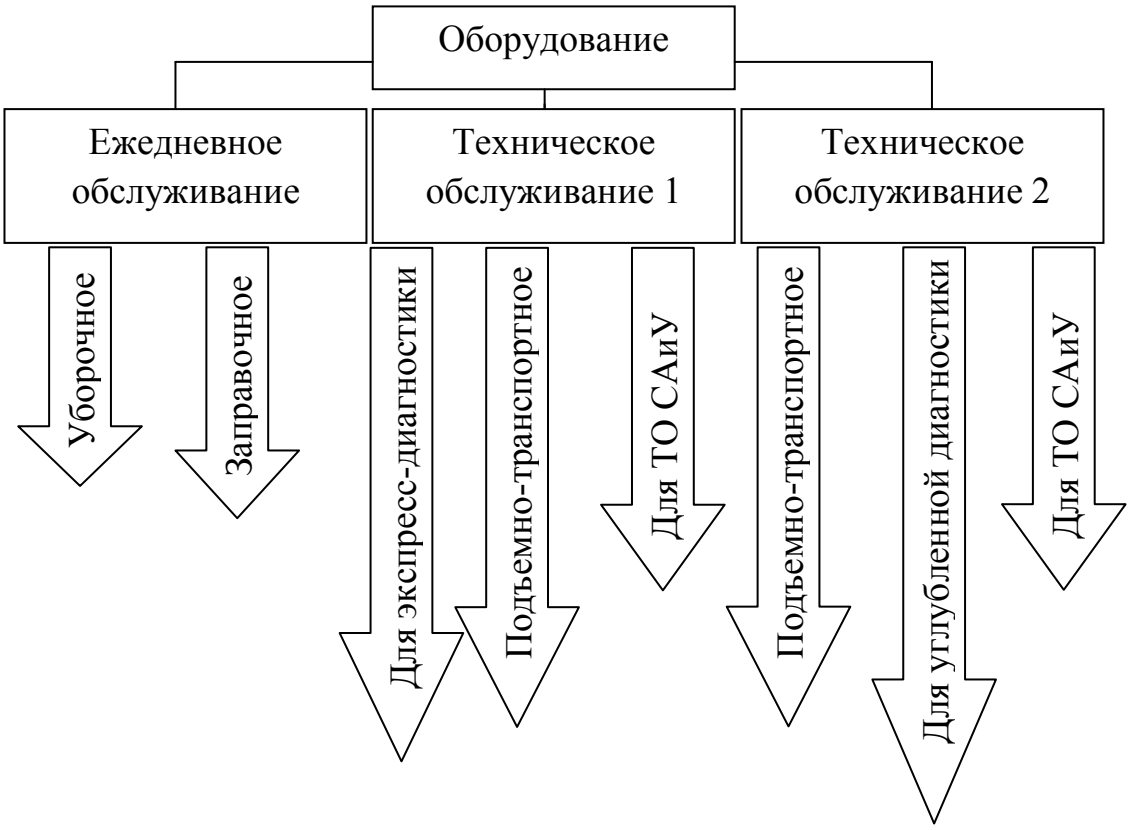



Рисунок 4- Группировка технологического оборудования по его назначению

Все официальные дилеры ПАО «АвтоВАЗ», выполняют свою деятельность согласно общей инструкции по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Она была написана в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» и выпущена в 2001 году. Все прописанные в ней правила по оказанию технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, были утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 года № 290.

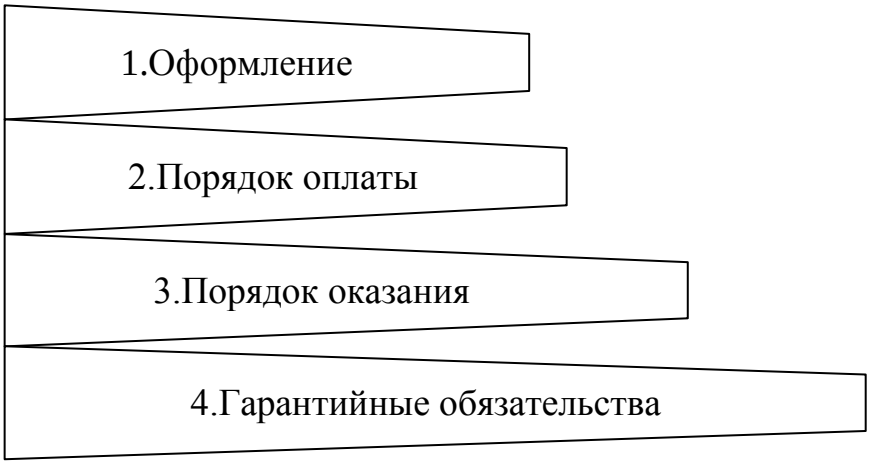



Рисунок -5 Условия обслуживания потребителей в АО «СТО Комсомольская»

Рассмотрим рисунок 5, представленный выше, более детально. В первую очередь на специально оборудованном месте (стол заказов) формируется заявка на выполнение работ и услуг, после чего заказчику выдается талон приемки (Приложение В) и номерной знак очередности. В случае отсутствия необходимых запасных частей заказчик может быть записан в список очередности. Для этого заказчику необходимо заполнить бланк заявки на проведение технического обслуживания и ремонта (Приложение Г). Необходимо подметить, что на данном предприятии все заказы принимаются и обслуживаются в порядке строгой очереди. Договор на оказание услуг оформляется в виде заказ - наряда установленного образца (Приложение Д).

Далее происходит оплата выполненных работ, использованных запасных частей и основных материалов (с учетом аванса, указанного в заказ - наряде). Она производится заказчиком в соответствии с утвержденной в установленном порядке стоимостью нормо-часа для предприятия АО «СТО Комсомольская».

Техническое обслуживание производится по талонам сервисной книжки в гарантийный и послегарантийный период эксплуатации за счет заказчика. Автомобиль, представленный заказчиком должен быть чистым, без посторонних предметов в салоне и багажнике (не предусмотренных в

карте комплектности), с заправкой топлива не менее критического остатка. При обслуживании не гарантийных автотранспортных средств, допускается отсутствие некоторых узлов и агрегатов. Объем работ оговаривается ответственным лицом и заказчиком и закрепляется распиской. Стоит отметить, что соблюдение сроков выполнения заказов, является одним из неотъемлемых элементов в области качества сервисных услуг предприятия. Сроки выполнения предприятием заказов прописаны в таблице 1.

Таблица 1- Сроки выполнения заказов в АО «СТО Комсомольская»

| Виды работ | Сроки выполнения |
|---|---|
| Техобслуживание, в том числе по талонам сервисной книжки. | Не более 2-х дней (с учетом графика сменности) |
| Текущий ремонт (кроме кузова). | Не более 10-ти дней |
| Окрасочные работы по кузову. | Не более 15-ти дней |
| Сложные рихтовочные и сварочные работы с последующей окраской | Не более 45-ти дней |

Характеризуя послегарантийное обслуживание, можно сделать вывод, что в отличие от гарантийного, оно осуществляется на платной основе после заключения договора. Основные его задачи представлены на рисунке 6. В период действия послегарантийного обслуживания, предприятие-продавец может осуществлять деятельность разного рода:

a) ремонт (планово-предупредительный или капитальный);

b) снабжение, обеспечение (запчастями или обновлениями);

c) консультирование (например, по устранению ошибки);

d) обучение сотрудников сервисных отделов;

e) модернизация (усовершенствование использования).

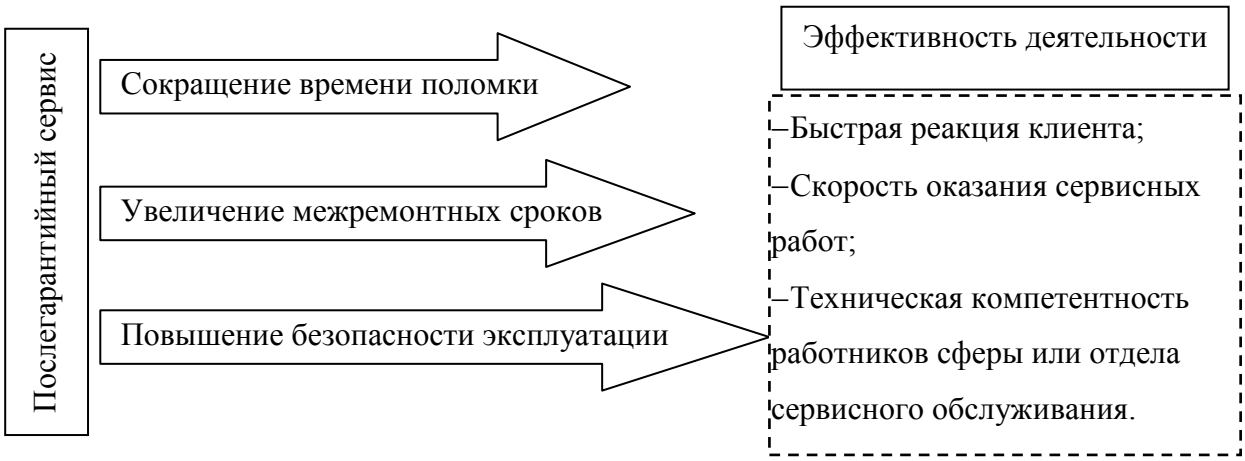



Рисунок 6- Задачи послегарантийного сервиса

Безусловно, АО «СТО Комсомольская» заняла лидирующее место среди конкурентов благодаря качественной работе высококвалифицированного персонала, контролируемой руководящим составом предприятия. Правильно выстроенные процессы управления качеством, играют очень важную роль в работе с потребителями.

В практической деятельности предприятий сферы оказания услуг существует не один метод организации сервисного обслуживания, но так как для написания данной работы за основу было взято автомобильное предприятие, рассмотрим методы организации технологических процессов технического обслуживания автомобилей.

Автотранспортные предприятия в практике своей работы в основном применяют 2 метода организации технологического процесса технического обслуживания автомобилей. Выбор конкретного метода (универсальных или специализированных постов) зависит от количества постов (могут быть тупиковыми или прямоточными) для данного вида обслуживания и уровня их специализации [16].

Метод универсальных постов заключается в том, что все мероприятия и работы по обслуживанию автомобиля для данного вида технического обслуживания производятся на одном посту. Их могут выполнять специалисты разных областей или работники-универсалы [16]. При

использовании данного метода организации сервисного обслуживания в большей степени применяют тупиковые параллельно расположенные посты, на которых въезд осуществляется передним ходом, а съезд - задним.

Обслуживание переходящими специализированными бригадами рабочих или конкретными исполнителями является одной из форм метода универсальных постов. Ее сущность заключается в том, что на автотранспортных предприятиях организуют несколько универсальных постов, равных количеству бригад рабочих, имеющих специализацию по видам работ технического обслуживания или по агрегатам, системам автомобиля. При организации технических работ по данному методу одним из обязательных условий является кратность сменной программы по техническому обслуживанию данного вида количеству постов и, следовательно, числу переходящих бригад рабочих [16].

При использовании метода универсальных постов трудоемкость работ для каждой специализированной бригады формируется таким образом, чтобы на всех рабочих постах сервисные работы начинались и заканчивались одновременно. После выполнения предусмотренного объема работ, бригады переходят со своими инструментами и приспособлениями на другие посты по заданной схеме, то есть рабочие меняются местами. Количество таких переходов в общем случае будет на единицу меньше числа постов данной зоны обслуживания. Такая организация технического обслуживания имеет более прогрессивный характер, но полностью все недочеты метода универсальных постов она не устраняет, ведь использование в работе высокопроизводительного профессионального оборудования затрудняется [24].

Описывая основные недостатки тупикового расположения постов, можно выделить потери во времени и проблему загрязнения воздуха отработавшими газами в процессе установки автомобиля на пост и при его съезде с поста.

Положительная сторона применения данного метода отражается в том,

что на любом универсальном посту возможно выполнение различного объема работ, что позволяет рабочим бригадам одновременно обслуживать автомобили разного типа и выполнять сопутствующий текущий ремонт.

Сущность метода специализированных постов заключается в том, что весь объем работ по данному виду технического обслуживания осуществляется не на одном посту, а распределяется на несколько специализированных, т.е. на каждом посту выполняется определенная часть от общего объема работ [24]. Рабочие на данных постах специализируются следующим образом:

- по видам работ;
- по агрегатам или системам автомобиля.

Помимо этого, на автотранспортных предприятиях формируются отдельные специализированные посты по выполнению определенного вида работ, независимо от вида технического обслуживания.

Данный метод может быть либо поточным, либо операционно-постовым. Поточный метод технического обслуживания имеет более прогрессивный характер, в отличие от операционно-постового, который не получил широкого применения в практике. Однако технико-экономический эффект при его использовании достигается только на автотранспортных предприятиях с большим числом однотипного подвижного состава.

При применении поточного метода все работы производятся на различных специализированных постах, расположенных в определенной последовательности. Такую последовательность постов в совокупности называют поточной линией обслуживания. Посты на такой линии могут располагаться либо по направлению движения автомобиля (прямоточно), либо в поперечном направлении. Потоки, в зависимости от характера работы поточной линии разделяют на 2 вида: непрерывного (применяется при производстве ЕО, реже ТО-1) и периодического действия (применяются для ТО-1, реже ТО-2) [14]. Передвижение автомобилей по постам поточной линии может осуществляться следующими способами:

- своим ходом;
- перекатыванием вручную автомобилей, установленных на роликовых тележках по рельсам;
- при помощи конвейеров (со скоростью 10 – 15 м/мин).

Обслуживание на потоке имеет целый ряд достоинств по сравнению с методом универсальных постов. Например, организация обслуживания по этому методу позволяет специализировать посты, оборудование постов и рабочих. Это позволяет сэкономить финансовые, материальные и трудовые ресурсы. Основными преимуществами поточного обслуживания являются:

- уменьшение уровня сложности производимых работ;
- повышение производительности труда за счет специализации постов, оборудования рабочих мест и рабочих;
- снижение квалификации рабочих;
- грамотное использование производственных площадей.

Недостатком любой поточной линии является невозможность изменения объема работ на каком-либо из постов, если для этой цели не предусмотреть заранее резервных "скользящих" рабочих, включаемых в выполнение дополнительно возникших работ сопутствующего текущего ремонта. Поэтому для сохранения рассчитанного такта линии следует в составе специализированной бригады предусматривать одного-двух слесарей-ремонтников, а также не полностью загруженного бригадира, общий резерв времени которых должен составлять примерно 15% всего объема работ линии.

Другой недостаток – необходимость перестановки автомобилей с поста на пост, что вызывает потери времени и загазованность помещений. Это устраняется применением конвейера. Наличие дополнительного поста (тамбура) на самой линии или отдельно от нее, на котором можно было бы завершить работы, по каким-либо причинам не выполненные на потоке, также позволяет сохранить ритмичность в работе поточной линии.

## 1.2 Оценка качества сервисных услуг

Рассмотрим понятие «Критерии оценки качества услуг». Под критерием понимается некий инструмент, который служит для проверки грамотности и правильности принятия решений. Из него, следовательно, вытекают еще два основополагающих термина, такие как «Цель» и «Условия реализации цели». В области управления качеством целью выступает удовлетворение потребностей клиентской аудитории при оказании тех или иных услуг, создание благоприятных экономических основ для успешного развития человека, а также обеспечение его безопасности.

При принятии клиентом решения о том, в какую сервисную организацию ему обратиться за помощью, высокое качество оказываемых услуг выступает одним из основополагающих аспектов. Однако в настоящее время на рынке услуг сложились достаточно высокие и жесткие условия конкуренции, поэтому для успешного функционирования современному предприятию необходимо уметь грамотно выстраивать систему комплексного оказания услуг, сопровождающую материальный продукт. Такая система позволяет добиться высокой степени удовлетворенности покупателя не только сервисом, который ему оказали, но и конкретно самим товаром, что повышает качественные показатели предприятия в целом.

Как было отмечено в п. 1.1 данной бакалаврской работы, высокий уровень конкуренции на рынке, вынуждает предприятия сферы сервиса постоянно улучшать показатели качества оказываемых услуг. На сегодняшний день это является основополагающей целью любой успешной организации. Одной из первых ступеней по достижению данной цели является оценка качества оказываемых предприятием услуг, однако это является достаточно не простой задачей, что обуславливается следующими факторами:

1) услуги, в отличие от материальных товаров, имеют ряд свойственных им особенностей, отличающих их друг от друга

(неосязаемость; неотделимость предоставления от покупателя более значимого и субъективного фактора по оценке качества предоставленных услуг; недолговечность, отсюда и несохраняемость; отсутствие права на собственность);

2) оценка показателей качества услуг производится только с привлечением экспертов данной сферы деятельности и требует измерения большого количества показателей качества, иногда даже не связанных с уровнем удовлетворенности клиента предоставленной услугой;

3) инновационные методы, технологии и схемы оказания услуг выделяются своим обширным разнообразием и сложностью, они включают в себя далеко не один процесс и большой круг лиц, участвующих в этих процессах, территориальное расположение которых, в некоторых моментах, вызывает еще большие сложности.

Существует не одна методика оценки уровня качества оказываемых предприятиями сервиса услуг. Все они имеют одну базу, представляющую модели поведения покупателей, которые дают возможность выстраивания и внедрения более новых, усовершенствованных и эффективных моделей качества сервисных услуг. В этих условиях процесс обслуживания рассматривается с точки зрения прямого взаимодействия между сотрудником организации, предоставляющей услугу, и потребителем этой услуги. При грамотно выстроенной комплексной системе качества оказания услуг, обе стороны должны остаться удовлетворенными от взаимодействия друг с другом.

Оценка качества сервисных услуг обслуживания является одним из главных элементов, помогающих понять предприятиям, насколько их товары или услуги в той или иной мере могут удовлетворить потребности клиентской аудитории. Если рассматривать оценку с формальной стороны, а не с содержательной, то ее можно описать как совокупность мероприятий, включающую в себя следующие действия:

– Определение номенклатуры показателей качества;

– Определение численных значений показателей качества;

– Определение относительных и базовых показателей, с целью выявления наиболее благоприятных решений, реализуемых в области управления качеством продукции и услуг.

То есть, оценка уровня качества продукции или услуг будет производиться следующим образом: определение системы показателей качества; измерение, то есть сопоставления с известными величинами некоторой шкалы и получение численных значений; оценка полученных результатов.

На основе подобной структуры, можно выделить схожие принципы и классификации, существующих на данный момент способов и методов оценки качества продукции или услуг.

Это является проблемой, связанной в первую очередь с отсутствием единого общего знаменателя, по которому можно было бы систематизировать фактическую практику оценки. В связи с этим рассмотрим именно ту классификацию видов и методов оценки по нескольким критериям, учитывающим как структуру этого процесса, так и особенности применения оценки качества продукции или услуг. Для этого обратимся к рисунку 7.

Рисунок 7– Классификация методов оценки качества

Дифференцированный метод заключается в проведении анализа одного или нескольких самостоятельных свойств товара, по которому в большинстве случаев судят о качестве изделия в целом. Одним из основных недостатков данного метода оценки качества выступает отсутствие возможности сравнения и сопоставления отдельных показателей между собой. Это явление обуславливается тем, что каждый из измеряемых показателей выражается в собственной единице измерения. При этом дифференцированная оценка также не дает возможности провести анализ уровня качества продукции в целом. Отсюда можно сделать вывод о том, что при этом методе сопоставить и оценить изделия разного типа, выполняющие смежный функционал очень сложно, а точнее невозможно вовсе.

При комплексном методе в роли объекта оценки выступает общий уровень качества изделия. Сущность данного метода состоит в проведение ряда операций, в результате которых получают обобщенную оценочную характеристику о товаре. В первую очередь проводится отбор показателей, на основе которых планируется проведение анализа уровня качества изделия в целом. После этого каждый из показателей тем или иным образом количественно оценивается. Благодаря этим оценкам при использовании данного метода показатели приводятся в сопоставимый вид. Следующим этапом проведения комплексной оценки является определение коэффициентов всех отдельных показателей, то есть установка значимости каждого из них в общей совокупности качества товара. По статистическим данным в большинстве случаев такая оценка проводится квалифицированными специалистами, то есть экспертами.

В современных условиях оценка по данному методу имеет достаточно широкое применение и используется в большинстве методических пособий и положений.

Как и другие предприятия сервиса, АО «СТО Комсомольская» использует при оценке уровня качества предоставляемых услуг комплексную систему показателей, прописанных в ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению.

Номенклатура показателей качества услуг [8]. Предприятие использует 6 показателей оценки качества технического обслуживания и ремонта автомобилей, представленных ниже в таблице 2.

Таблица –2 Показатели оценки качества технического обслуживания и ремонта автомобилей и их характеристика

| Показатель | Характеристика |
|---|---|
| 1. Назначение | |
| Совместимость | – Технологическая совместимость - использование в процессе оказания услуги технологий, совместимых с технологиями других параллельно используемых элементов;<br>– Метрологическая совместимость – взаимное соответствие таких метрологических параметров, как норма, допуск. |
| Показатели предприятия | – Длительность ожидания или обслуживания клиентов;<br>– Скорость обслуживания потребителей;<br>– Предоставление определенных льгот;<br>– Материально – техническая база предприятия. |
| 2. Безопасность | |
| Сохранность имущества | – Выражаются через гарантии или компенсации;<br>– Показатели сохранности имущества потребителей могут выражаться через гарантии (компенсацию ущерба) или определяться условиями страхования. |
| 3. Надежность | |
| Надежность предоставления услуг | – Отражают точность и полноту выполнения заказа в установленные договором сроки. |
| 4. Показатели квалифицированности персонала | |
| Профессиональная подготовка | – Отражает квалификацию персонала предприятия, знания и соблюдение требований нормативных и руководящих документов, а также профессиональные навыки и опыт. |
| Показатель | Характеристика |
| 4. Показатели квалифицированности персонала | |
| Руководящая деятельность | – Отражает владение и соблюдение сотрудниками трудового кодекса;<br>– Умение обеспечить грамотное управление |

Продолжение таблицы 2

| | |
|---|---|
| | процессами организации и четкий контроль за ними;<br>– Умение создать благоприятный климат внутри предприятия;<br>– Способность обеспечить своевременное обслуживание клиентов;<br>– Владение информацией по обеспечению безопасности клиентов и сотрудников в случаях экстремальных ситуаций. |

Метод смешенной оценки применяется только в тех случаях, когда, например, часть показателей качества оценивается комплексно, а часть дифференцированно.

Прямые оценки качества связаны с непосредственным измерением показателей качества, а косвенные оценки качества изделия по косвенным признакам, непосредственно к изделию не относящимся. В последнее время метод косвенных оценок показателей качества нашел себе широкое применение, особенно для товаров культурно-бытовой сферы.

При лабораторном методе оценки качества для измерения и проведения анализа используются специальные приборы. Данная оценка считается более сложной и долгой, но имеет более точный и объективный результат.

Сущность органолептического метода заключается в получении количественной величины показателей качества при помощи органов чувств человека. Данная оценка требует наличия специалиста, определяющего присутствие или интенсивность определенных характеристик товара.

Наиболее широко применяемым методом оценки качества является экспертный метод. Это можно объяснить его сравнительной легкостью и универсальностью применения. Прежде всего, метод экспертной оценки применим при оценке конструкторского уровня изделий.

# 2 Анализ эффективности деятельности АО «СТО Комсомольская»

## 2.1 Организационно - экономическая характеристика АО «СТО Комсомольская

Предприятие АО «СТО Комсомольская» начало свою работу 30 августа 1988 года. За эти 30 лет компания оправдала доверие клиентов и стала одним из лидеров по продажам, техническому и гарантийному обслуживанию автомобилей «LADA». На сегодняшний день АО «СТО Комсомольская» является дочерним предприятием ПАО «АвтоВАЗ», по результатам авторизации присвоено звание дилера LADA. Также данная организация входит в крупнейший в России автодилерский холдинг «Лада-Сервис».

В рамках темы данной бакалаврской работы, при проведении анализа системы обеспечения качества, эффективности процессов оказания сервисных услуг, будет рассматриваться производственный вид деятельности предприятия. В настоящее время на станции технического обслуживания «Комсомольская» предоставляются все виды технического обслуживания и ремонта автомобилей:

1) гарантийный ремонт;

2) техническое обслуживание;

3) послегарантийный ремонт;

4) капитальный ремонт узлов и агрегатов;

5) рихтовка и покраска автомобиля;

6) мойка;

7) антикоррозийная обработка.

По результатам конкурса «Лучшее предприятие» сервисно-сбытовой сети ПАО «АвтоВАЗ» АО «СТО Комсомольская» вошло в первую десятку дилеров по всей России и ближнего зарубежья. Сотрудники компании являются постоянными призерами конкурсов профмастерства ПАО «АвтоВАЗ». Компания «СТО Комсомольская» принимала участие в 15

торгах, из них выиграла 10. В судах организация выиграла 67% процессов в качестве истца и 100% в качестве ответчика. С экономической стороны предприятия по статистическим данным объем выручки имеет положительную динамику. На 2006 год объем выручки составлял 296,2 млн.руб., что на 50,43% ниже в сравнении с 2018 годом, когда объем выручки достиг 597,6 млн.руб. Более наглядно данная динамика представлена ниже на рисунке 8.

Рисунок 8- Динамика объема выручки АО «СТО Комсомольская»

за 2006-2018гг

Продажа автомобилей производится за наличный, безналичный расчет, а также в кредит, лизинг (вид финансовых услуг, форма кредитования при приобретении основных фондов предприятиями). Производится оформление страховых полисов. Общая информация о «СТО Комсомольская» представлена в таблице 3.

Таблица 3- Общая информация об АО «СТО Комсомольская»

| Параметр предприятия | Характеристика |
|---|---|
| Полное название | Акционерное общество «СТО Комсомольская» |

Продолжение таблицы 3

| Параметр предприятия | Характеристика |
|---|---|
| Адрес регистрации | Самарская обл., г.Тольятти, ул.Громовой, д.54, 445045. |
| Юридические данные | АО "СТО Комсомольская" ИНН 6320010898, КПП 632401001, ОГРН 1026301976832, ОКПО 40969932 |
| Учредители | АвтоВАЗ, ПАО- 4,9 млн.руб. -79%<br>Караченцев Петр Александрович -<br>500 тыс.руб. - 8%<br>Караченцева Екатерина Александровна - 400 тыс. руб. - 6%<br>Сорокин Анатолий Михайлович - 400 тыс. руб. - 6% |
| Размер уставного капитала | 6,2 млн.руб. |
| Общая площадь помещений | 455 м*2 |
| Контактная информация | Телефон: (8482)24-25-77,<br>24-65-32, 25-57-94<br>Веб-сайт:<br>sto-koms.lada.ru<br>Корпоративная почта:<br>dealer@lada-koms.ru |
| Генеральный директор | Караченцев Петр Александрович. |
| Основной вид деятельности | Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств. |
| Количество дочерних компаний | 12 шт. |

Предприятие является официальным дилером LADA более 25 лет и выполняет свою работу быстро и качественно. По данным на 2018г. АО «СТО Комсомольская»:

– занимает 5-ое место в отрасли, в категории «Ремонт и техническое обслуживание транспортных средств» и 668-ое место в регионе Самарская область по объему выручки;

– занимает 20-ое место в отрасли, в категории «Ремонт и техническое обслуживание транспортных средств» и 1616-ое место в регионе Самарская область по стоимости бизнеса;

– имеет рентабельность капитала равную 11% процентам по объему прибыли.

Целью деятельности АО «СТО Комсомольская» является

максимизация прибыли, путем безостановочного обновления и улучшения качества предоставляемых потребителю товаров и услуг. Миссия компании - упрочнить лидирующее положение ПАО «АвтоВАЗ» на российском автомобильном рынке на долгосрочную перспективу, предлагая россиянам качественные автомобили по доступным для них ценам.

Стратегические задачи АО «СТО Комсомольская»:

1) удовлетворение всех потребностей и запросов автолюбителей от покупки автомобиля до дальнейшей его эксплуатации;

2) расширение спектра предлагаемых услуг, предложение продукции высокого качества и высокого уровня сервиса;

3) внедрение системы управления взаимоотношениями с клиентами: автоматически напоминать о необходимости прохождения ТО (технического обслуживания), о поступлении на склад заказанной запчасти, о проведении акций;

4) внедрение программы лояльности клиентов (скидочных и бонусных систем);

5) предложить клиентам доставку автомобилей под заказ с возможностью выбора нужного цвета и комплектации;

6) предложить клиентам профессиональное техническое обслуживание;

7) работать с индивидуальным заказом покупателя: возможность принять заказ на какую-либо автозапчасть и автоматически включить ее в ближайший заказ поставщикам;

8) увеличить качество обслуживания покупателей;

9) получать оперативные данные по эффективности каждого сотрудника;

10) контролировать наличие автомобилей и автозапчастей на складе.

Ответственность участников. Участники не отвечают по обязательствам общества и несут риск убытков в пределах стоимости своих вкладов.

На АО «СТО Комсомольская» организационную основу юридического оформления составляют два основных документа:

- учредительный договор, который подписывается всеми учредителями;
- устав, который утверждается учредителями.

Высшим органом управления является общее собрание директоров (участников). Исполнительным органом управления является генеральный директор.

Под организационной структурой управления подразумеваются взаимоотношения персонала предприятия, а также распределение нагрузки и делегирование полномочий между ними. Ее эффективностью считаются гарантии своевременного выполнения требований руководителей и обеспечение производственных и управленческих процессов согласно регламенту организации.

Организационная структура управления АО «СТО Комсомольская» имеет линейно – функциональный тип. Такая структура позволяет устранять проблемы как линейного, так и функционального типов управления на достаточно высоком уровне. При данном типе структуры функциональные службы организации несут назначение, связанное с подготовкой данных для линейных служб, а они в свою очередь получают базу для грамотного и компетентного принятия производственного или управленческого решения. Подробная информация об организационной структуре управления АО «СТО Комсомольская» представлена в приложении Е, а также в таблице 4. Расчет экономических показателей деятельности организации представлен в таблице 5.

Таблица 4- Штатное расписание АО «СТО Комсомольская»

| СТО | | | | АВТОСАЛОН | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Кадры | Кол-во единиц | З/п в месяц | З/п в год | Кадры | Кол-во единиц | З/п в месяц | З/п в год |
| Директор СТО | 1 | 85000 | 1020000 | Руководитель отдела продаж | 1 | 80000 | 960000 |
| Инженер по гарантии | 1 | 65000 | 780000 | Менеджер по продажам | 2 | 130000 | 1560000 |
| Мастер | 6 | 210000 | 2520000 | Старший продавец | 1 | 40000 | 480000 |
| Спец. по сложным рекламациям | 1 | 35000 | 420000 | Продавец | 5 | 125000 | 1500000 |
| Авто-маляр | 4 | 100000 | 1200000 | Ассистент отдела продаж | 2 | 50000 | 600000 |
| Авто-слесарь | 10 | 250000 | 3000000 | Страховой агент | 1 | 20000 | 240000 |
| Автомеханик | 10 | 200000 | 2400000 | Банковский работник | 4 | 72000 | 864000 |
| Кладовщик | 5 | 90000 | 1080000 | Спец. по агентским программам | 1 | 30000 | 360000 |
| Жестянщик | 4 | 90000 | 1080000 | Экономист | 1 | 30000 | 360000 |
| Снабженец | 2 | 30000 | 360000 | Спец. по кадрам | 1 | 25000 | 300000 |
| Диспетчер | 1 | 15000 | 180000 | IT Специалист | 2 | 80000 | 960000 |
| Итого | 45 | 1170000 | 14040000 | Итого | 21 | 682000 | 8184000 |
| Общие расходы на заработную плату сотрудников | | | | 22.224.000 | | | |
| Общая численность сотрудников предприятия | | | | 66 | | | |

Таблица 4 показывает, что общая численность персонала предприятия на 2018 год составляет 66 человек. Из них 4 руководителя, 39 человек производственного и обслуживающего персонала и 23 специалиста других служб.

Таблица 5- Основные экономические показатели деятельности АО «СТО Комсомольская» за 2016-2018 года

| Показатели | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. | Изменение | | Темп роста, % | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 2017/ 2016 | 2018/ 2017 | 2017/ 2016 | 2018/ 2017 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. Выручка от продажи, млн.руб. | 446,0 | 409,8 | 597,6 | -36,2 | 187,8 | -8,1 | 45,8 |
| 2. Себестоимость продаж, млн.руб. | 225,0 | 230,9 | 299,8 | 5,9 | 68,9 | 2,6 | 29,8 |
| 3. Валовая прибыль (убыток), млн.руб. | 221,0 | 178,9 | 297,8 | -42,1 | 118,9 | -19,0 | 66,4 |
| 4. Управленческие расходы, млн.руб. | 68,0 | 66,0 | 65,0 | -2,0 | -1,0 | -2,9 | -1,5 |
| 5. Коммерческие расходы, млн. руб. | 98,0 | 96,0 | 94,0 | -2,0 | -2,0 | -2,0 | -2,0 |
| 6. Прибыль (убыток) от продажи, млн. руб. | 55,0 | 16,9 | 138,8 | -38,1 | 121,9 | -69,2 | 721,3 |
| 7. Чистая прибыль, млн. руб. | 276,0 | 195,8 | 436,6 | -80,2 | 240,8 | -29,0 | 122,9 |
| 8. Стоимость основных средств, млн. руб. | 11,1 | 9,2 | 13,7 | 27 | 22,2 | 6,7 | 5,2 |
| 9. Стоимость оборотных активов, млн.руб. | 76,4 | 96,1 | 110,2 | 19,7 | 14,1 | 20,4 | 12,7 |
| 10. Фондоотдача, млн. руб./ млн. руб. | 40,1 | 44,5 | 43,6 | 4,4 | -0,9 | 10,9 | -2,0 |
| 11.Численность работающих, чел. | 74 | 70 | 66 | -4,0 | -4,0 | -5,7 | -6,0 |
| 12.Фонд оплаты труда, млн. руб. | 16,3 | 15,0 | 14,7 | -1,3 | -0,3 | -7,9 | -2,0 |
| 13. Производительность труда работающего, млн.руб. | 6,03 | 5,85 | 9,05 | -0,17 | 3,2 | -2,8 | 54,7 |
| 14.Среднегодовая заработная плата работающего, тыс. руб. | 220,27 | 214,28 | 222,72 | -6,0 | 8,5 | -2,7 | 3,9 |
| 15.Рентабельность продаж, % | 12,33 | 4,12 | 23,22 | -8,21 | 19,10 | | |

Выручка предприятия в 2017 году, по сравнению с 2016 годом уменьшилась на 8,1%, что составило 36,2 млн.руб. Данное ухудшение обуславливается резким повышением цен в размере 15% на ряд автомобилей линейки LADA, снижением объема выпуска ходовых моделей LADA KALINA и LADA GRANTA, а также снятием с производства моделей LADA PRIORA. При данных обстоятельствах, показатель чистой прибыли АО «СТО Комсомольская» в 2017 году, по сравнению с 2016 годом также уменьшился на 29,0%, что связано с ростом показателя себестоимости продаж, который в 2017 году, по сравнению с 2016 годом увеличился на 2,6%, что составило 5,9 млн.руб. Эти явления обусловливаются стартом в 2016 году продаж новых автомобилей LADA VESTA и LADA XRAY, которые к 2017 году стали очень востребованы. Они являлись примерами автомобилей более высокого класса, в связи с чем, стоимость их технического обслуживания имела тенденцию к росту. Помимо этого, увеличивалась и стоимость сервисного обслуживания всех остальных автомобилей семейства LADA, так как они перевыпускались в новых версиях.

В 2018 году по распоряжению ПАО «АвтоВАЗ» в АО «СТО Комсомольская» была произведена полная реконструкция, установлено новейшее оборудование для ремонта и технического обслуживания автомобилей. Были заключены договора со страховыми компаниями «Росгосстрах», «РЕСОгарантия», «ВСК», что привлекло большой поток клиентов на СТО. Также в 2018 году в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 870 от 26.07.2018 начали работу обновленные государственные программы по приобретению автомобилей «Первый автомобиль», «Семейный автомобиль». Это привело к увеличению потребительского спроса и большому увеличению объема продаж в автосалоне. В результате выручка от продаж в 2018 году, по сравнению с 2017 годом, увеличилась на 45,8%, что составило 187,8 млн.руб.

АО «СТО Комсомольская» в 2017 году, по сравнению с 2016 годом сократила численность сотрудников на 5,7 %, за счет чего удалось уменьшить фонд оплаты труда на 1,3 млн.руб., но при этом производительность труда также уменьшилась на 2,8%. Ухудшение данного показателя объясняется недостаточной профессиональной подготовкой сотрудников, поэтому одной из основных задач на 2017 год у организации стояла повышение квалификации работников. Персонал АО «СТО Комсомольская» посетил ряд тренингов в ПАО «АвтоВАЗ», обучающих семинаров, конференций и презентаций в городах Нижнем Новгороде и Москве. Благодаря этим мероприятиям в 2018 году, по сравнению с 2017 годом, показатель численности работников удалось уменьшить на 6,0%, а производительности труда увеличить на 54,7%.

Среднегодовая заработная плата в 2017 году, по сравнению с 2016 годом, уменьшилась на 2,7%, что составило 6,0 млн.руб. Это объясняется снижением в 2017 году, по сравнению с 2016 годом, фонда заработной платы на 7,9%, а также уменьшением численности сотрудников на 5,7%. В 2018 году, по сравнению с 2017 годом, показатель выручки от продаж увеличился на 45,8%, при этом численность персонала предприятия сократилась на 6,0%, а производительность труда возросла на 54,7%. За счет положительной динамики этих показателей в 2018 году, по сравнению с 2017 годом, среднегодовая заработная плата увеличилась на 3,9%, что составило 8,5 млн.руб.

В итоге можно сделать вывод, что АО «СТО Комсомольская» имеет положительную динамику деятельности, так как экономические показатели его работы имеют тенденцию к росту. Показатель рентабельности продаж в 2017 году, по сравнению с 2016 годом, снизился на 8,21%. За счет проведения в 2017 году описанных выше мероприятий, данный показатель в 2018 году, по сравнению с 2017 годом, увеличился на 19,10%.

## 2.2 Анализ системы обеспечения качества, эффективности процессов оказания сервисных услуг в АО «СТО Комсомольская»

Менеджмент системы качества АО «СТО Комсомольская» формируется на основе ключевых понятий и определений и включает следующие функции системы качества, представленные в таблице 6.

Таблица 6– Функции системы качества АО «СТО Комсомольская» и их характеристика

| Элемент | Характеристика |
|---|---|
| Планирование качества | Проводится на основе программы стратегического развития системы качества и концепции качества оказания услуг с использованием инструментов менеджмента качества (СТО СК 02069024.020). Для каждого процесса, связанного с системой качества предприятия, формируется и с определенной периодичностью обновляется информационная карта процесса. |
| Управление качеством | Реализуется для выполнения установленных требований руководителем процесса, при этом изменение хода процесса не происходит. |
| Обеспечение качества | Реализуется в соответствии с требованиями к процессам, прописанными в информационных картах. |
| Улучшение качества | Все информационные данные о мероприятиях по совершенствованию качества процессов оказания сервисных услуг, а также о результатах содержится в информационных картах процессов. |
| Оценка качества | Осуществляется в виде аудитов, самооценки, внешней независимой оценки. |

В АО «СТО Комсомольская» за контроль качества оказываемых услуг технического обслуживания и ремонта автомобильных средств отвечает инженер по гарантии.

Инженер по гарантии занимается разработкой и регулярным обновлением информационных карт процессов для выполнения работ на СТО. В случае, отсутствия возможности разработки информационных карт процессов данным уполномоченным лицом, его обязанности переходят Директору СТО. Иное делегирование обязанностей инженера по гарантии в АО «СТО Комсомольская» невозможно.

Документы системы качества представляют деятельность по управлению качеством в области сервисных услуг на стратегическом, тактическом и оперативном уровнях управления. Взаимосвязь документов системы качества достигается благодаря перекрестным ссылкам из определенных разделов стандарта на информационные карты процессов, другие стандарты, должностные и рабочие инструкции, приложения к ним и другие нормативные, локальные документы, имеющие статус действующих. Все процессы описываются с помощью системы документов системы качества разного уровня, при этом могут использоваться следующие документы: информационная карта, стандарты организации, положения, должностные и рабочие инструкции, записи, формы [3].

Управление нормативной документацией по качеству в АО «СТО Комсомольская» реализуется в соответствии с требованиями СТО СК 02069024.023 и предусматривает следующие этапы, представленные в таблице 7 [9].

Таблица 7- Управление документацией в АО «СТО Комсомольская»

| Для внутренних документов | Для внешних документов |
|---|---|
| – разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;<br>– формирование и хранение контрольного экземпляра;<br>– формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;<br>– внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр; – формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;<br>– рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;<br>– изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение. | – приобретение необходимых документов или запрос ее у потребителя услуг;<br>– регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступивших документов;<br>– ознакомление работников с документами;<br>– регистрацию поступивших изменений к нормативным документам;<br>– идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;<br>– ознакомление работников с изменениями. |

В зону ответственности руководства АО «СТО Комсомольская» в соответствии со «Стандартами и рекомендациями ENQA» входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в области оказания услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств:

– развитие культуры качества, признание важности и необходимости предоставления потребителям гарантии качества;

– информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности АО «СТО Комсомольская», его достижениях и планах развития;

– обеспечение понимания всеми работниками АО «СТО Комсомольская» требований потребителей, а также законодательных и государственных требований;

– разработка и реализация концепции, политики АО «СТО Комсомольская» в области качества;

– определение для подразделений АО «СТО Комсомольская» и процессов системы качества целей в области качества;

– поддержание структуры процессов, организационной структуры системы качества, наиболее отвечающей стоящим перед АО «СТО Комсомольская» целям;

– выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества;

– поддержание компетентности персонала АО «СТО Комсомольская», гарантирующей качество в области оказания услуг технического обслуживания и ремонта транспортных средств;

– официальное утверждение стандартов и другой документации системы качества, гарантирующих качество;

– ежегодная оценка системы качества.

Ответственность руководства в системе качества АО «СТО Комсомольская» включает:

– разработку и реализацию политики и целей АО «СТО Комсомольская» в области качества;

– планирование и развитие системы качества;

– распределение прав, ответственности и обязанностей персонала;

– анализ и оценку результативности и эффективности системы качества со стороны руководства;

– информирование общества;

– финансирование системы качества АО «СТО Комсомольская».

Высшее руководство АО «СТО Комсомольская» отражает миссию, видение и ценности, формирует стратегию, которая показывает развитие всех видов деятельности. Концепция качества в области оказания услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств,

формируется на основе стратегии развития предприятия. В ней формулируется политика, цели и задачи АО «СТО Комсомольская» в области качества на период, на основе способов, методологий и механизмов управления. СТО СК 02069024.022 [9]. Миссия, видение, политика и цели АО «СТО Комсомольская» в области качества доводятся до сведения всех работников, партнеров и иных заинтересованных сторон.

Цели в области качества формируются на основании политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра политики в соответствии с требованиями СТО СК 02069024.023 и СТО СК 02069024. 024 [9]. Руководство АО «СТО Комсомольская» согласовывает проекты целей с руководителями процессов и подразделений. Информация обо всех показателях достижения согласованных целей в области качества содержится в информационных картах процессов.

Под планированием, в системе качества АО «СТО Комсомольская», понимается разработка и внедрение системы качества, ориентированной на требования потребителя. Вследствие этого принята и реализована следующая политика создания и развития системы качества АО «СТО Комсомольская» на основе принципа PDCA (планируй – выполняй – проверяй - улучшай), ориентированная на постоянное улучшение. Развитие системы качества основывается на мероприятиях, проводимых комиссией по качеству (СТО СК 02069024. 021), с использованием соответствующих методов и инструментов управления качеством (СТО СК 02069024. 020) [9]. В случае, когда были определены требования потребителя и сформулированы соответствующие им цели в области качества и показатели достижения этих целей, будет актуально применение процессного подхода. В моментах, когда сформулировать цели в области качества и адекватные им измеряемые показатели по соответствующим видам деятельности, имеющим существенное значение для системы качества АО «СТО Комсомольская» не удается, то реализуется функциональная или организационно-распорядительная форма управления [3].

Приказом генерального директора из состава руководства назначается ответственный за систему качества, в лице инженера по гарантии. Он координирует деятельность различных подразделений, работников на стыке их ответственности по реализации политики и целей в области качества услуг технического обслуживания и ремонта. Инженер по гарантии реализует свои полномочия в рамках работы комиссии по качеству. Инженер по гарантии ответственен за:

– обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СК процессов;

– организацию и проведение внутренних аудитов в АО «СТО Комсомольская»;

– анализ результативности СК;

– подготовку и представление ректору данных о функционировании СК и необходимости ее улучшения;

– содействие пониманию требований потребителей всеми работниками.

Инженер по гарантии для выполнения обязанностей наделяется следующими полномочиями:

– осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества;

– организует взаимодействие высшего руководства АО «СТО Комсомольская» с руководителями процессов и уполномоченными по качеству при согласовании целей и ресурсов для их достижения;

– информирует руководство о функционировании системы качества, в том числе о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов;

– контролирует деятельность руководителей процессов и уполномоченных по качеству по результатам: сбора и анализа записей и данных о процессе; управления несоответствиями; мероприятий, выполняемых в рамках процессов и деятельности.

Руководители процессов системы качества назначаются распоряжением генерального директора. Руководитель процесса уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие действия;
- организовывать мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех аспектах гарантий качества оказания услуг технического обслуживания: планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку.

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем работникам АО «СТО Комсомольская» в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы информационной поддержки системы качества АО «СТО Комсомольская». Оперативно информация о развитии системы качества АО «СТО Комсомольская» может выноситься на обсуждение в рамках, расширенных или совместных заседаний комиссии по качеству, на которых присутствуют руководители процессов и видов деятельности. Уполномоченные по качеству информируют ответственного за систему качества о степени понимания работниками установленных руководством АО «СТО Комсомольская» целей в области качества, достигнутых результатах, противоречиях, встречающихся при достижении целей, предложениях по совершенствованию системы качества, поступающих от исполнителей [3].

Инженер по гарантии с установленной периодичностью формирует отчет по результатам функционирования системы качества с оценкой ее результативности и достижения установленных целей АО «СТО Комсомольская» в области качества. Для отчета используется информация, полученная по результатам сбора данных:

- об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики;
- о результатах внутренних аудитов;
- о результативности и эффективности процессов системы качества АО «СТО Комсомольская»;
- о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а также корректирующим и предупреждающим действиям;
- об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- о внесении изменений в систему качества АО «СТО Комсомольская».

Отчет представляется генеральному директору и после анализа и утверждения доводится до сведения работников АО «СТО Комсомольская». Отчет представителя руководства по качеству обсуждается и утверждается в соответствии с установленным в АО «СТО Комсомольская» порядком.

На основе данного отчета, генеральный директор (не менее одного раза в год) дает оценку результативности и эффективности работы системы качества, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели АО «СТО Комсомольская» в области качества. Эти результаты представляются в отчете «Анализ системы качества со стороны руководства» и доводятся до руководителей процессов системы качества, работников АО «СТО Комсомольская».

При принятии клиентом решения о том, в какую сервисную организацию ему обратиться за помощью, высокое качество оказываемых услуг выступает одним из основополагающих аспектов. Однако в настоящее время на рынке услуг сложились достаточно высокие и жесткие условия

конкуренции, поэтому для успешного функционирования АО «СТО Комсомольская» необходимо уметь грамотно выстраивать систему комплексного оказания услуг, сопровождающую материальный продукт. Такая система позволяет добиться высокой степени удовлетворенности покупателя не только сервисом, который ему оказали, но и конкретно самим товаром, что повышает качественные показатели предприятия в целом.

Как было отмечено в п. 1.1 данной бакалаврской работы, высокий уровень конкуренции на рынке, вынуждает предприятия сферы технического обслуживания и ремонта автомобилей постоянно улучшать показатели качества оказываемых услуг. На данный момент это является основополагающей целью любой успешной организации. Одной из первых ступеней по достижению данной цели является оценка качества оказываемых предприятием услуг, однако это является достаточно не простой задачей, что обуславливается следующими факторами:

1) услуги, в отличие от материальных товаров, имеют ряд свойственных им особенностей, отличающих их друг от друга (неосязаемость; неотделимость предоставления от покупателя более значимого и субъективного фактора по оценке качества предоставленных услуг; недолговечность, отсюда и несохраняемость; отсутствие права на собственность);

2) оценка показателей качества услуг производится только с привлечением экспертов данной сферы деятельности и требует измерения большого количества показателей качества, иногда даже не связанных с уровнем удовлетворенности клиента предоставленной услугой;

3) инновационные методы, технологии и схемы оказания услуг выделяются своим обширным разнообразием и сложностью, они включают в себя далеко не один процесс и большой круг лиц, участвующих в этих процессах, территориальное расположение которых, в некоторых моментах, вызывает еще большие сложности.

На данный момент существует не одна методика оценки уровня качества оказываемых предприятиями сервиса услуг. Все они имеют одну базу, представляющую модели поведения покупателей, которые дают возможность выстраивания и внедрения более новых, усовершенствованных и эффективных моделей качества сервисных услуг. В этих условиях процесс обслуживания рассматривается с точки зрения прямого взаимодействия между сотрудником организации, предоставляющей услугу, и потребителем этой услуги. При грамотно выстроенной комплексной системе качества оказания услуг, обе стороны должны остаться удовлетворенными от взаимодействия друг с другом.

Как и другие предприятия сервиса, АО «СТО Комсомольская» использует при оценке уровня качества предоставляемых услуг комплексную систему показателей, прописанных в ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг [8]. Предприятие использует 6 показателей оценки качества технического обслуживания и ремонта автомобилей, представленных в данной работе в таблице 2.

В АО «СТО Комсомольская» оценка качества показателей, приведенных в таблице 2, производится экспертным методом. По распоряжению ПАО «АвтоВАЗ» данная проверка должна проходить на дочерних предприятиях регулярно (1 раз в год). В роли экспертной комиссии в АО «СТО Комсомольская» в последние 3 года выступало предприятие ООО «Центр - Стандарт».

Последняя специальная проверка показателей системы качества услуг была произведена 18 августа 2018 года. Экспертную оценку проводили:

- Солопов А.А. - руководитель испытательной лаборатории;
- Гайдук О.А. - специалист 1 категории;
- Вайнштейн Л.С. - специалист 1 категории.

В таблице 8 представлены данные экспертной оценки показателей системы качества АО «СТО Комсомольская».

Таблица 8– Данные экспертной оценки показателей системы качества АО «СТО Комсомольская» за 2018 год

| № | Наименование | Максимальное значение оценки | Экспертная оценка | | | Среднее значение оценки | Фактическое значение |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Солопов А.А. | Гайдук О.А. | Вайнштейн Л.С. | | |
| 1 | Совместимость | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 0,8 |
| 2 | Показатели качества предприятия | 5 | 4 | 3 | 4 | 3,6 | 0,7 |
| 3 | Сохранность имущества | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,8 |
| 4 | Надежность предоставления услуг | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0,6 |
| 5 | Профессиональная подготовка | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 0,8 |
| 6 | Руководящая деятельность | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,6 | 0,9 |

При проведении данной оценки был использован экспертный метод. Показатели оценивались по пятибалльной шкале от 0 до 5. Каждый из экспертов проставлял свои оценки, из которых впоследствии высчитывалось среднее значение, и рассчитывалась степень соответствия показателей их нормированному значению. Исходя из полученных данных, была сформирована таблица 9.

Основываясь на полученных результатах, можно сделать вывод, что в целом показатели качества услуг в АО «СТО Комсомольская» имеют положительную динамику. В 2017 году наибольшее внимание привлекает индекс показателя совместимости, который имел абсолютное отклонение на 0,3 от нормативного показателя. По сравнению с 2016 годом индекс данного показателя также снизился на 0,1. Данное явление вызвано стремительным выпуском новых автомобилей линейки LADA. Отсутствие полной готовности предприятия к этому мероприятию и стало основной причиной. Невозможность своевременного предоставления услуг технического обслуживания для моделей LADA KALINA; LADA GRANTA; LADA VESTA и LADA XRAY, повлияли на показатель надежности, индекс которого отклонился от нормативного показателя в 2017 году на 0,3. Если сравнивать данный показатель со значением 2016 года, то можно утвердить, что он остался неизменным. Индекс показателя профессиональная подготовка в 2017 году отклонился от нормативного значения на 0,4, а в сравнении с 2016 годом никаких изменений не потерпел. Это было вызвано сокращением численности рабочего персонала предприятия и последующим снижением производительности труда.

Таблица 9– Результаты экспертной оценки показателей качества услуг АО «СТО Комсомольская»

| № | Наименование | Метод оценки | Нормативное значение | Фактическое значение | | | Абсолютное отклонение (+;-) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| 1 | Совместимость | Эксперт | 1 | 0,8 | 0,7 | 0,8 | -0,2 | -0,3 | -0,2 |
| 2 | Показатели качества предприятия | Эксперт | 1 | 0,7 | 0,7 | 0,7 | -0,3 | -0,3 | -0,3 |
| 3 | Сохранность имущества | Эксперт | 1 | 0,7 | 0,8 | 0,8 | -0,3 | -0,2 | -0,2 |
| 4 | Надежность предоставления услуг | Эксперт | 1 | 0,7 | 0,7 | 0,6 | -0,3 | -0,3 | -0,4 |
| 5 | Профессиональная подготовка | Эксперт | 1 | 0,6 | 0,6 | 0,8 | -0,4 | -0,4 | -0,2 |
| 6 | Руководящая деятельность | Эксперт | 1 | 0,8 | 0,9 | 0,9 | -0,2 | -0,1 | -0,1 |

Экспертная проверка проходила по следующей шкале оценки уровня показателей качества:

- 0,3 - 0,59 (низкий уровень);
- 0,6 - 0,79 (средний уровень);
- 0,8 - 1 (высокий уровень).

Все показатели качества вошли в диапазон от 0,6 до 1, но показатель надежности имеет самое низкое значение равное 0,6, поэтому рассмотрим именно его. Данное явление вызвано отсутствием необходимого количества агрегатов и запчастей на складе. В силу этого сроки выполнения заказов не всегда соблюдаются, соответственно ожидание клиентом заказа увеличивается. Также это может быть вызвано отсутствием грамотно налаженных связей с поставщиками расходных материалов для проведения сервисного обслуживания автомобилей (масляные и воздушные фильтры, присадки для моторных масел, тормозные колодки).

Для всех официальных дилеров ПАО «АвтоВАЗ», существует единая система поставки комплектующих под новые проекты «ТМЦ». Данная система сформирована на основе совместных существенных принципов альянса Рено/Ниссан/АвтоВАЗ. Однако, на основе статистических данных о проведении технического обслуживания автомобилей за последние 3 года (Таблица 10) в АО «СТО Комсомольская» выявлена проблема, связанная с нарушением временного регламента по выполнению ТО-1 для новых моделей автомобилей: LADA KALINA; LADA GRANTA; LADA VESTA; LADA XRAY.

Из приведенных ниже в таблице 10 статистических данных, можно сделать вывод о том, что наибольшие проблемы с соблюдением временного регламента процесса оказания сервисных услуг наблюдаются при прохождении клиентами ТО-1.

Таблица 10- Статистика проведения ТО в АО «СТО Комсомольская» за 2016-2018 года

| Марка/Год | 2016 г. | | | | | | 2017г. | | | | | | 2018г. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ТО-1 | | ТО-2 | | ТО-3 | | ТО-1 | | ТО-2 | | ТО-3 | | ТО-1 | | ТО-2 | | ТО-3 | |
| | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - |
| LADA KALINA, тыс. шт. | 2 | 1 | 3 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0 | 4 | 0 |
| LADA GRANTA, тыс. шт. | 3 | 1 | 5 | 0 | 7 | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 | 6 | 1 | 6 | 2 | 6 | 0 | 11 | 0 |
| LADA VESTA, тыс. шт. | 2 | 1 | 4 | 1 | 6 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 6 | 0 | 5 | 3 | 6 | 2 | 11 | 1 |
| LADA XRAY, тыс. шт. | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 10 | 1 |
| Итого по регламенту, тыс. шт. | 9 | 6 | 16 | 3 | 22 | 0 | 6 | 2 | 13 | 2 | 20 | 2 | 14 | 7 | 22 | 4 | 36 | 2 |
| Итого по видам ТО, тыс. шт. | 15 | | 19 | | 22 | | 8 | | 15 | | 22 | | 21 | | 26 | | 38 | |
| Итого за год, тыс. шт. | 56 | | | | | | 45 | | | | | | 85 | | | | | |

Наглядно это можно рассмотреть на диаграмме, представленной на рисунке 9, для этого сложим все отклонения от временного регламента по всем видам ТО между собой.

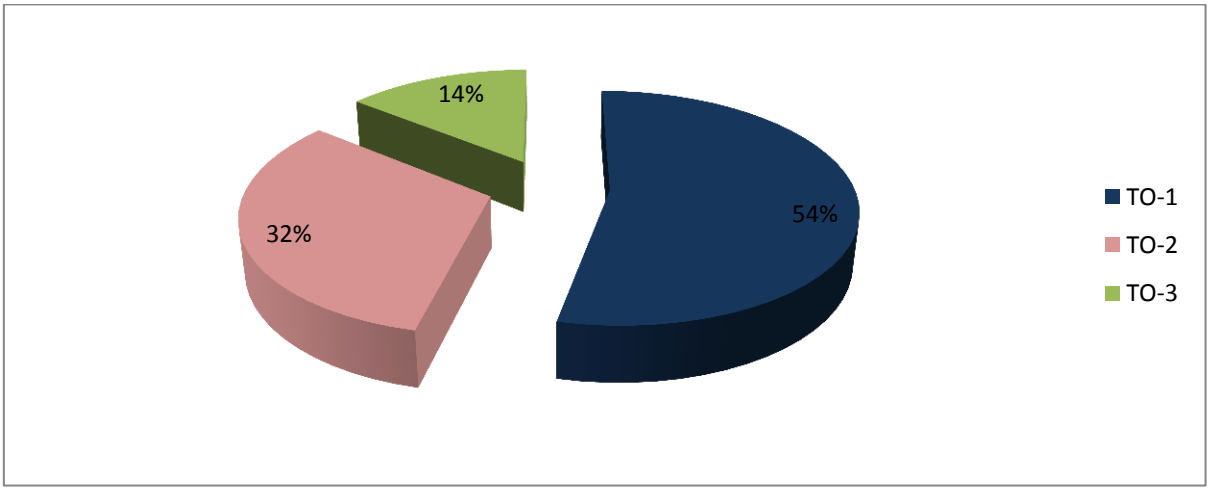



Рисунок 9- Отклонение от временного регламента по видам ТО за 2016-2018гг

Исходя из данных, представленных на рисунке 9, можно утвердить, что техническое обслуживание автомобилей на данном предприятии, является проблемным направлением деятельности. Это вызвано не своевременным составлением заказа на поставку комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей линейки LADA и как следствие отсутствием возможности выполнения заказов точно в срок. Эти факторы оказывают значительное влияние, как на показатель качества «Надежность», так и на качество оказания услуг в АО «СТО Комсомольская» в целом. В связи с этим необходимо проведение мероприятий по устранению этих недостатков, так как результат услуг и сам процесс их оказания – это два взаимосвязанных между собой звена, являющихся частью цепочки, приводящей к удовлетворенности клиента и к такому понятию, как «качество услуги» [11].

# 3 Мероприятия по совершенствованию качества сервисных услуг АО «СТО Комсомольская»

## 3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию качества сервисных услуг АО «СТО Комсомольская»

Основываясь на результатах анализа, проведенного во второй главе данной работы, можно сделать выводы о том, что наибольшее влияние на общий уровень качества оказания услуг сервисного обслуживания и ремонта автомобилей в АО «СТО Комсомольская» оказывают следующие факторы:

– не налажены договорные отношения с поставщиками;

– отсутствует необходимое количество агрегатов и запчастей на складе в период выпуска новых автомобилей фирменной линейки LADA.

Устранение проблемных элементов, влияющих на один из самых важных показателей оценки качества сервисных услуг «Надежность» предлагается решить применением следующие мероприятий:

1. Разработка документированной процедуры «Управление процессом закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA».

Под документированной процедурой понимается документ, стандартизирующий единую для всего предприятия последовательность реализации процессов системы качества, ответственность и полномочия должностных лиц за производимую деятельность, определяющую информационные потоки при контакте участников соответствующих процессов. Также, в документированной процедуре, указывается в каких документах и кем ведутся записи, документально подтверждающие факты выполнения установленных требований [2].

Внедрение подобного документа в АО «СТО Комсомольская» (Приложение Ж) определит возможность своевременного качественного профессионального оказания услуг по техническому обслуживанию и

ремонту автомобилей. Следовательно, наличие документированной процедуры «Управление процессом закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA» уменьшит временные потери в области формирования заказов, позволит выполнять ТО в установленные временным регламентом сроки, а также положительно повлияет на статистику проведения ТО автомобилей и привлечет больше клиентов.

2. Расчет необходимого количества запасных комплектующих в периоды выпуска новых моделей автомобилей семейства LADA.

На протяжении нескольких лет деятельность ПАО «АвтоВАЗ» по разработке и выпуску усовершенствованных моделей автомобилей имеет положительную динамику. Так для всех официальных дилеров, в том числе и для АО «СТО Комсомольская» становится важным на профессиональном уровне быстро и качественно оказывать услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Для этого необходимо правильное формирование заказов на комплектующие запчасти поставщикам.

Данный расчет основан на проведении анализа статистических данных и данных программы выпуска новых моделей автомобилей ПАО «АвтоВАЗ».

Первым его этапом является сбор и обработка информационных данных за последние 3 года о частоте проведения ТО в АО «СТО Комсомольская». Формируется таблица 11, в которой указываются:

– данные о программе выпуска новых моделей по маркам автомобилей (данные измеряются в шт.);

– данные о частоте проведения ТО-1, ТО-2, ТО-3 по маркам автомобилей (данные измеряются в шт.)

Таблица 11- Информационные данные для проведения анализа

| Год | Марка автомобиля | ПАО «АвтоВАЗ» | АО «СТО Комсомольская» | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Программа выпуска новых моделей автомобилей, шт. | ТО-1, шт. | ТО-2, шт. | ТО-3, шт. |
| 2016 | LADA KALINA, шт. | 21.608 | 3.125 | 3.014 | 5.016 |
| | LADA GRANTA, шт. | 90.178 | 4.210 | 6.133 | 6.456 |
| | LADA VESTA, шт. | 55.394 | 3.234 | 5.016 | 6.252 |
| | LADA XRAY, шт. | 19.943 | 3.085 | 6.127 | 4.149 |
| 2017 | LADA KALINA, шт. | 19.989 | 1.322 | 2.054 | 2.364 |
| | LADA GRANTA, шт. | 94.976 | 3.352 | 3.233 | 7.424 |
| | LADA VESTA, шт. | 77.291 | 3.320 | 3.427 | 6.497 |
| | LADA XRAY, шт. | 33.319 | 1.441 | 4.069 | 6.176 |
| 2018 | LADA KALINA, шт. | 13.589 | 1.021 | 4.017 | 4.493 |
| | LADA GRANTA, шт. | 108.252 | 7.245 | 6.425 | 11.284 |
| | LADA VESTA, шт. | 108.364 | 8.164 | 8.376 | 12.385 |
| | LADA XRAY, шт. | 34.807 | 4.251 | 7.026 | 10.472 |

На втором этапе расчета необходимого количества запасных комплектующих в периоды выпуска новых моделей автомобилей семейства LADA проводят анализ собранных данных. Для этого построим диаграмму, отражающую динамику выпуска новых моделей автомобилей за 2016-2018 года (Рисунок 10).

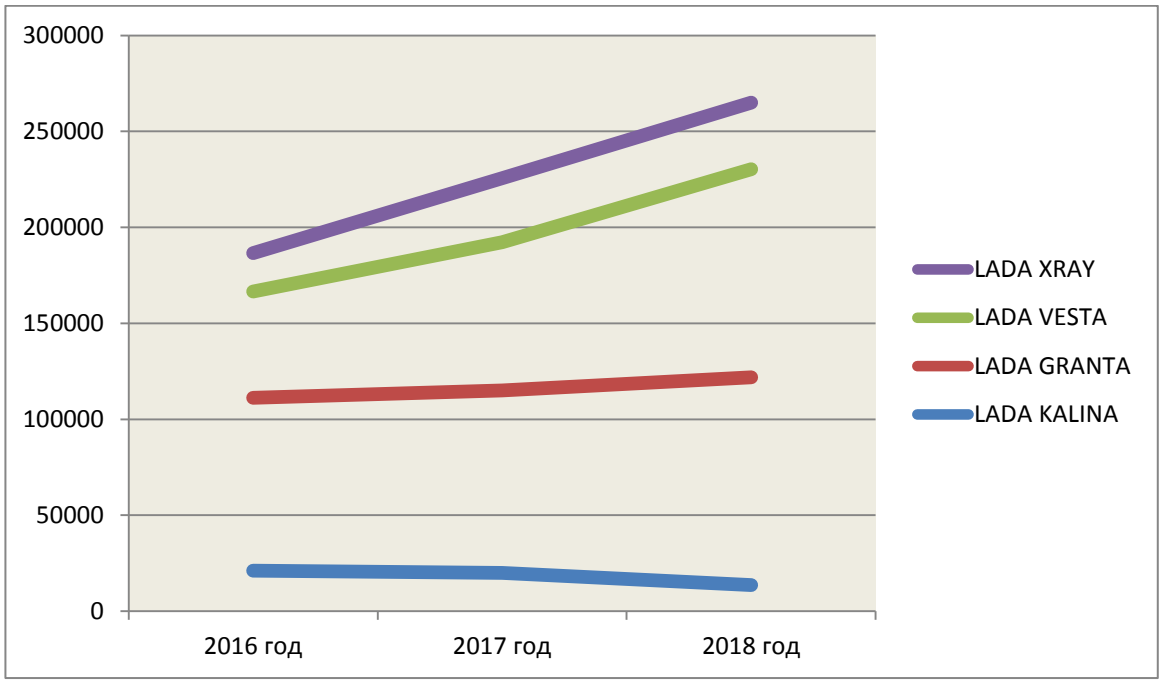



Рисунок 10- Диаграмма выпуска новых моделей автомобилей за 2016-2018 года

Исходя из диаграммы, представленной выше на рисунке 10, можно сделать вывод о том, что автомобили марок LADA VESTA и LADA XRAY имели тенденцию к увеличению спроса. В связи с этим, их программа выпуска в 2018 году, по сравнению с 2016 годом, также увеличилась на 49% и 43% соответственно.

Опираясь на данные программы выпуска за 2016 год, можно сказать, что автомобиль марки LADA GRANTA изначально пользовался большим спросом. Несмотря на свою стабильность на диаграмме на рисунке 10, его программа выпуска увеличилась в 2018 году, по сравнению с 2016 годом на 17%.

Автомобиль марки LADA KALINA в диаграмме выпуска новых моделей автомобилей за 2016-2018 года показал регрессирующий эффект. Так его программа выпуска в 2018 году, по сравнению с 2016 годом снизилась на 59%.

Для проведения расчетов необходимого количества комплектующих необходима информация о том, какие именно запчасти и расходные материалы должны быть в наличии для проведения ТО автомобилей семейства LADA. Также необходимо понимать частоту проведения ТО автомобилей. Для этого составим таблицу 12, регламентирующую ряд запчастей и расходных материалов, необходимых для каждого вида ТО, а также построим диаграммы частоты проведения ТО по его видам (Рисунки 11-13).

Таблица 12- Список необходимых комплектующих запчастей и расходных материалов для проведения ТО автомобилей семейства LADA

| Наименование комплектующих | | |
|---|---|---|
| ТО-1 | ТО-2 | ТО-3 |
| – прокладка клапанной крышки, регулировочные шайбы клапанов<br>– моторное масло<br>– масляный фильтр<br>– фильтрующий элемент отопителя салона<br>– рабочие жидкости, хладагент системы кондиционирования<br>– передние тормозные колодки<br>– задние тормозные колодки | – моторное масло<br>– масляный фильтр<br>– воздушный фильтр двигателя<br>– свечи зажигания<br>– фильтр тонкой очистки топлива<br>– фильтрующий элемент отопителя салона<br>– рабочие жидкости, хладагент системы кондиционирования<br>– тормозные колодки<br>– задние тормозные колодки | – прокладка клапанной крышки, регулировочные шайбы клапанов<br>– моторное масло<br>– масляный фильтр<br>– фильтрующий элемент отопителя салона<br>– рабочие жидкости, хладагент системы кондиционирования<br>– передние тормозные колодки<br>– задние тормозные колодки |

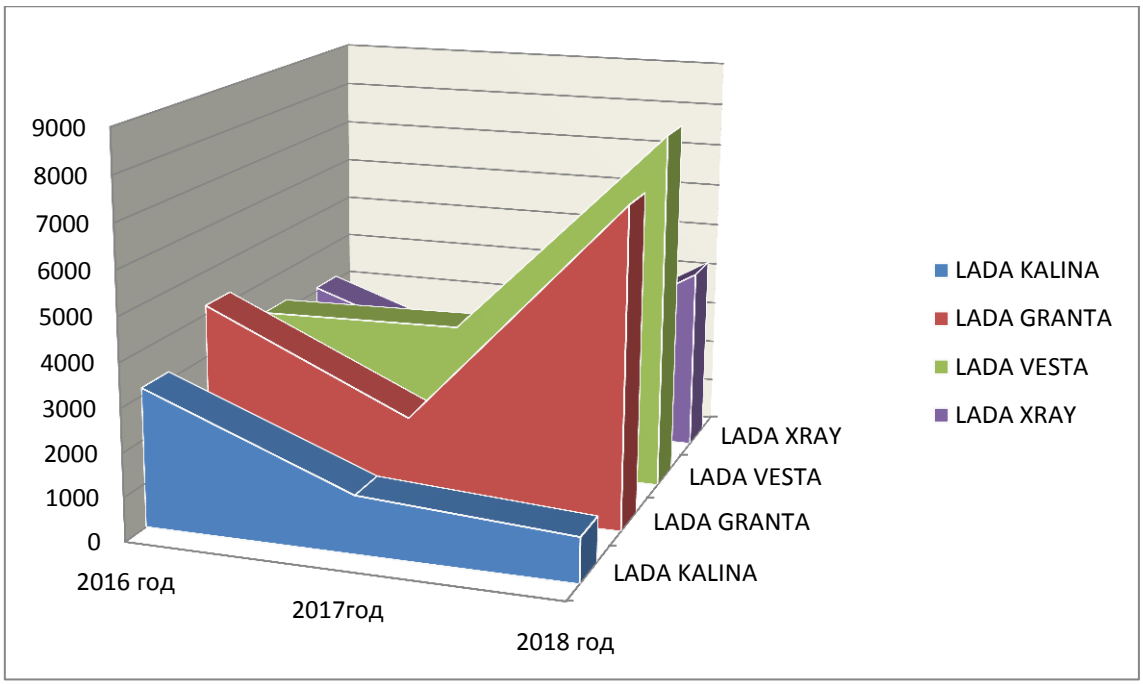



Рисунок 11- Диаграмма частоты проведения ТО-1 в АО «СТО Комсомольская» за 2016-2018 года

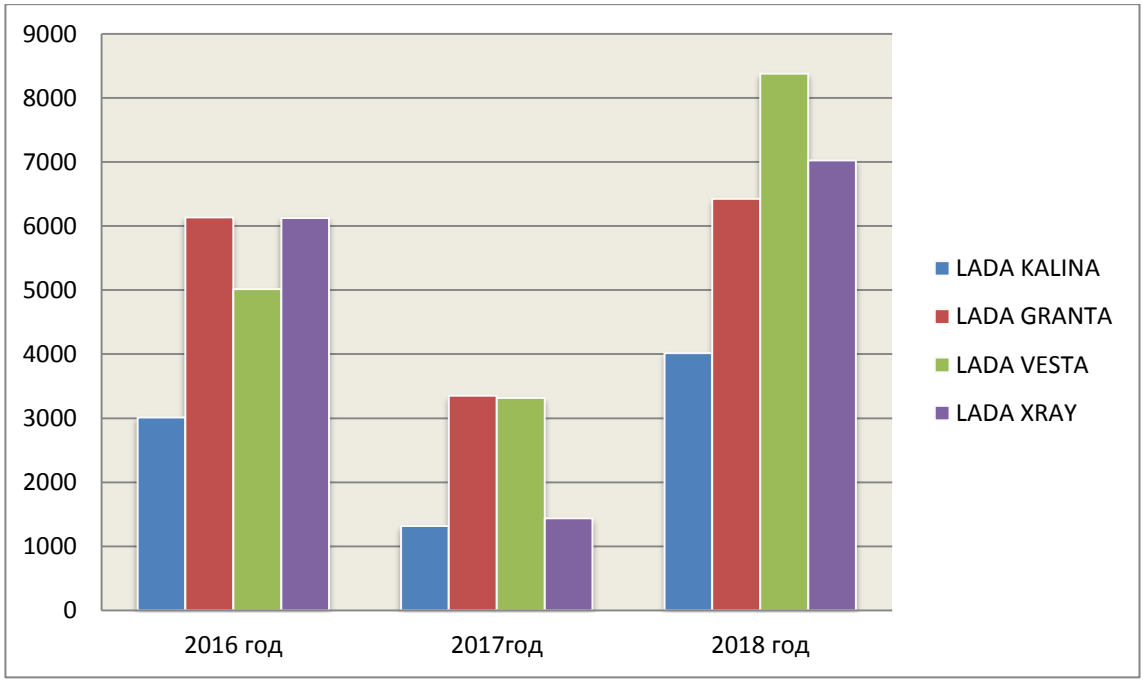



Рисунок 12- Диаграмма частоты проведения ТО-2 в АО «СТО Комсомольская» за 2016-2018 года

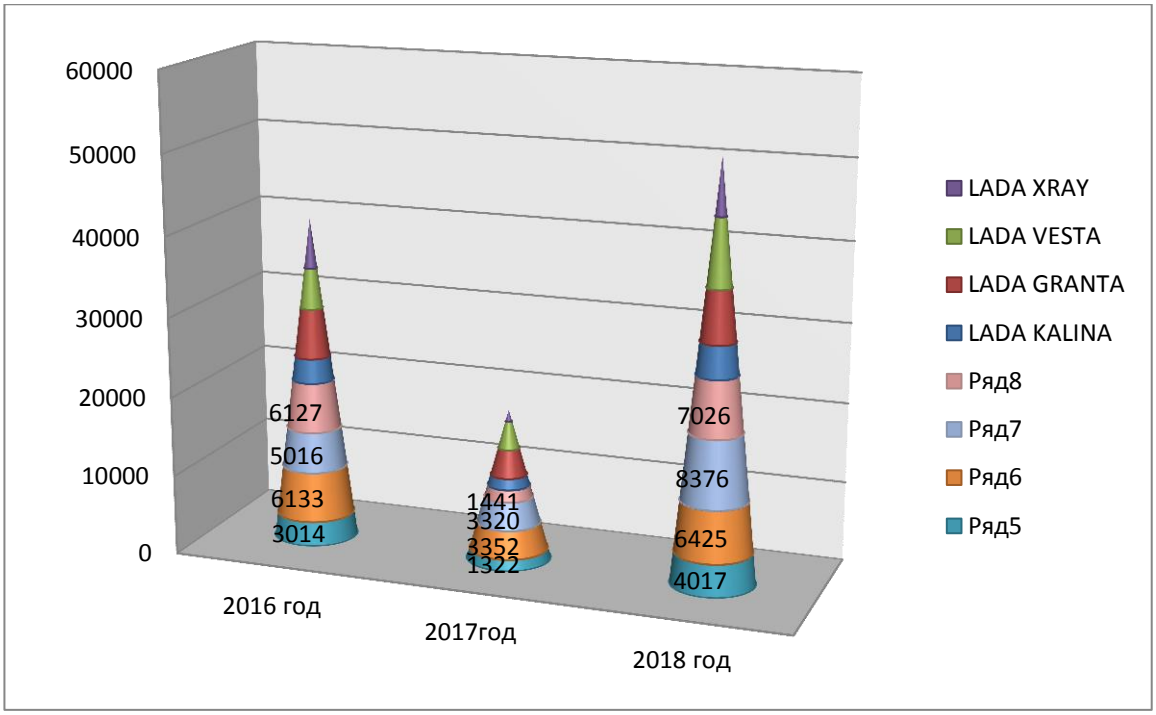



Рисунок 13- Диаграмма частоты проведения ТО-3 в АО «СТО Комсомольская» за 2016-2018 года

На третьем этапе производится расчет.

1) Рассчитаем общую программу выпуска новых моделей автомобилей для каждого года по формуле (1):

$$ПВ_{общ} = ПВ_{K} + ПВ_{G} + ПВ_{V} + ПВ_{X}, \quad (1)$$

где $ПВ_{общ}$- общая программа выпуска за 1 год, шт.;

$ПВ_{K}$- программа выпуска LADA KALINA, шт.;

$ПВ_{G}$- программа выпуска LADA GRANTA, шт.;

$ПВ_{V}$- программа выпуска LADA VESTA, шт.;

$ПВ_{V}$- программа выпуска LADA XRAY, шт.;

$$ПВ_{общ\,2016} = 21608 + 90178 + 55394 + 19943 = 167180 \text{ шт.};$$

$$ПВ_{общ\,2017} = 19989 + 94976 + 77291 + 33319 = 225575 \text{ шт.};$$

$$ПВ_{общ\,2018} = 13589 + 108252 + 108364 + 34807 = 265012 \text{ шт.}$$

Исходя из расчетов по формуле (1), можно сделать вывод, что программа выпуска новых моделей автомобилей имеет положительную динамику.

2) С помощью пропорции, используя данные рассчитанные по формуле (1), определим процент прироста выпуска новых моделей автомобилей для каждого года по формуле (2):

$$\frac{ПВ_{общ\ 2016} - 100\%}{ПВ_{общ\ 2017} - \Delta ПВ_{2017}} = \frac{ПВ_{общ\ 2017} \times 100\%}{ПВ_{общ\ 2016}} - 100\%\ , \qquad (2)$$

где $ПВ_{общ\ 2016}$- общая программа выпуска новых моделей автомобилей за 2016 год, шт.;

$ПВ_{общ\ 2017}$- общая программа выпуска новых моделей автомобилей за 2017 год, шт.;

$\Delta ПВ_{2017}$ - процент прироста выпуска новых моделей автомобилей к 2017 году, %.

$$\Delta ПВ_{2017} = \frac{225575 \times 100\%}{167180} = 135\% - 100\% = 35\ \%.$$

Расчеты показывают, что программа выпуска новых моделей автомобилей в 2017 году, по сравнению с 2016 годом, увеличилась на 35%. Рассчитаем по формуле (2) процент прироста выпуска новых моделей автомобилей к 2018 году:

$$\Delta ПВ_{2018} = \frac{265012 \times 100\%}{225575} = 117\% - 100\% = 17\%.$$

где $\Delta ПВ_{2018}$ - процент прироста выпуска новых моделей автомобилей к 2018 году, %.

По расчетам видно, что программа выпуска новых моделей автомобилей в 2018 году, по сравнению с 2017 годом, увеличилась на 17%.

Из полученных данных найдем среднегодовой процент прироста выпуска новых моделей автомобилей по формуле (3):

$$\Delta ПВ_{ср} = \frac{\Delta ПВ_{2017} + \Delta ПВ_{2018}}{2}\ , \qquad (3)$$

где $\Delta ПВ_{ср}$ - среднегодовой процент прироста выпуска новых моделей автомобилей, %;

$\Delta ПВ_{2017}$ - процент прироста выпуска новых моделей автомобилей к 2017 году, %;

$\Delta ПВ_{2018}$ - процент прироста выпуска новых моделей автомобилей к 2018 году, %;

$$\Delta ПВ_{ср} = \frac{35+17}{2} = 26\%.$$

3) На основе показателя рассчитанного по формуле (3), рассчитаем программу выпуска новых моделей автомобилей на 2019 год по формуле (4):

$$ПВ_{общ\ 2019} = ПВ_{общ\ 2018} + (\frac{ПВ_{общ\ 2018} \times \Delta ПВ_{ср}}{100\%})\ , \qquad (4)$$

где $ПВ_{общ\ 2019}$ - общая программа выпуска за 2019 год, шт.;

$ПВ_{общ\ 2018}$ - общая программа выпуска за 2018 год, шт.;

$\Delta ПВ_{ср}$ - среднегодовой процент прироста выпуска новых моделей автомобилей, %.

$$ПВ_{общ\ 2019} = 265012 + (\frac{265012 \times 26\%}{100\%}) = 333915 \text{ шт.}$$

4) Рассчитаем общее количество услуг по ТО для каждого года по формуле (5):

$$ТО_{общ} = ТО_1 + ТО_2 + ТО_3\ , \qquad (5)$$

где $ТО_{общ}$ - общее количество услуг по ТО автомобилей за 1 год, шт.;

$ТО_1$- общее количество услуг по $ТО_1$ за 1 год, шт.;

$ТО_2$- общее количество услуг по $ТО_2$ за 1 год, шт.;

$ТО_3$- общее количество услуг по $ТО_3$ за 1 год, шт.

$$ТО_{общ\ 2016} = 13654 + 20290 + 21873 = 55817 \text{ шт.};$$
$$ТО_{общ\ 2017} = 9435 + 12783 + 22461 = 44679 \text{ шт.};$$
$$ТО_{общ\ 2018} = 20681 + 25844 + 38634 = 85159 \text{ шт.}$$

Исходя из расчетов по формуле (5), можно сделать вывод, что услуги по ТО автомобилей в АО «СТО Комсомольская» являются одной из причин резкого снижения объема выручки в 2017 году, как это было упомянуто во второй главе данной работы.

5) С помощью пропорции, используя данные рассчитанные по формуле (5), определим процент прироста оказания услуг по ТО автомобилей для каждого года по формуле (6):

$$\frac{ТО_{общ\ 2016} - 100\%}{ТО_{общ\ 2017} - \Delta ТО_{2017}} = \frac{ТО_{общ\ 2017} \times 100\%}{ТО_{общ\ 2016}} - 100\%, \qquad (6)$$

где $ТО_{общ\ 2016}$- общее количество услуг по ТО автомобилей за 2016 год, шт.;

$ТО_{общ\ 2017}$- общее количество услуг по ТО автомобилей за 2017 год, шт.;

$\Delta ТО_{2017}$ - процент прироста оказания услуг по ТО автомобилей к 2017 году, %.

$$\Delta ТО_{2017} = \frac{55817 \times 100\%}{44679} = 124\% - 100\% = 24\%.$$

Расчеты показывают, что оказание услуг по ТО автомобилей в 2017 году, по сравнению с 2016 годом, увеличилось на 24%. Рассчитаем по

формуле (6) процент прироста оказания услуг по ТО автомобилей к 2018 году:

$$\Delta\,\text{ТО}_{2018} = \frac{85159 \times 100\%}{55817} = 152\% - 100\% = 52\%.$$

где $\Delta\,\text{ТО}_{2018}$ - процент прироста оказания услуг по ТО автомобилей к 2018 году, %.

По расчетам видно, что оказание услуг по ТО автомобилей в 2018 году, по сравнению с 2017 годом, увеличилось на 52%. Из полученных данных найдем среднегодовой процент прироста услуг по ТО автомобилей по формуле (7):

$$\Delta\text{ТО}_{\text{ср}} = \frac{\Delta\text{ТО}_{2017} + \Delta\text{ТО}_{2018}}{2}\ , \qquad (7)$$

где $\Delta\text{ТО}_{\text{ср}}$- среднегодовой процент прироста услуг по ТО автомобилей, %;

$\Delta\,\text{ТО}_{2017}$ - процент прироста оказания услуг по ТО автомобилей к 2017 году, %;

$\Delta\,\text{ТО}_{2018}$ - процент прироста оказания услуг по ТО автомобилей к 2018 году, %.

$$\Delta\text{ТО}_{\text{ср}} = \frac{24+52}{2} = 38\%.$$

6) На основе показателя рассчитанного по формуле (7), рассчитаем общее количество услуг по ТО на 2019 год по формуле (8):

$$\text{ТО}_{\text{общ}\,2019} = \text{ТО}_{\text{общ}\,2018} + \left(\frac{\text{ТО}_{\text{общ}\,2018} \times \Delta\text{ТО}_{\text{ср}}}{100\%}\right), \qquad (8)$$

где $\text{ТО}_{\text{общ}\,2019}$- общее количество услуг по ТО автомобилей на 2019 год, шт.;

$\text{ТО}_{\text{общ}\,2018}$- общее количество услуг по ТО автомобилей за 2018 год, шт.;

$\Delta ТО_{ср}$- среднегодовой процент прироста услуг по ТО автомобилей, %;

$$ТО_{общ\ 2019} = 85159 + (\frac{85159 \times 38\%}{100\%}) = 117519 \text{ шт.}$$

7) Рассчитаем необходимое количество запасных комплектующих на 2019 год.

На основе собранных данных и произведенных расчетов сформируем таблицу 13.

Таблица 13- Информационные данные о проведении ТО автомобилей в АО «СТО Комсомольская» за 2016-2018 года

| Год | Программа выпуска автомобилей (ПВ), шт. | Объем ТО, шт. | ТО/ПВ*100, % | Объем запасных комплектующих ($V_{зап}$), шт. | Отклонение выполнения ТО от регламента (ОТК), % |
|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 167180 | 55817 | 33 | 46328 | 17 |
| 2017 | 225575 | 44679 | 19 | 38870 | 13 |
| 2018 | 265012 | 85159 | 32 | 72385 | 15 |

Как было сказано во второй главе данной работы, отклонение ТО автомобилей от временного регламента вызвано недостатком запасных комплектующих. На основе данных таблицы 13 рассчитаем среднее отклонение ТО от регламента по формуле (9):

$$ОТК_{ср} = \frac{ОТК_{2016} + ОТК_{2017} + ОТК_{2018}}{3}, \quad (9)$$

где $ОТК_{ср}$- среднее отклонение ТО от регламента, %;

$ОТК_{2016}$- отклонение ТО от регламента в 2016 году, %;

$ОТК_{2017}$- отклонение ТО от регламента в 2017 году, %;

$ОТК_{2018}$- отклонение ТО от регламента в 2017 году, %.

$$ОТК_{ср} = \frac{17+13+15}{3} = 15\%.$$

Данный показатель имеет достаточно высокое значение и отклоняется от нормы на 5%, так как для всех официальных дилеров ПАО «АвтоВАЗ» максимально допустимое значение потерь в области оказания услуг ТО автомобилей составляет 10%.

Основываясь на показателе, рассчитанном при помощи формулы (9) и общем количестве услуг по ТО автомобилей на 2019 год ($ТО_{общ\ 2019}$), рассчитанном по формуле (8), рассчитаем необходимое количество запасных комплектующих запчастей на 2019 год по формуле (10):

$$\frac{117519-100\%}{V_{зап}-15\%}, \quad (10)$$

где $V_{зап}$- объем запасных комплектующих на 2019 год, шт.

$$V_{зап} = \frac{117519\times15}{100} = 17627 \text{ шт.}$$

Для устранения среднего отклонения ТО от регламента воспользуемся формулой (11):

$$Vч_{зап} = V_{зап} + \frac{V_{зап}\times К_{общ}}{100\%}, \quad (11)$$

где $Vч_{зап}$- чистый объем запасных комплектующих на 2019 год, шт.;

$К_{общ}$ (12%)- общепринятый коэффициент для всех официальных дилеров ПАО «АвтоВАЗ», %.

$$Vч_{зап} = 17627 + \frac{17627\times12}{100} = 19742 \text{ шт.}$$

Таким образом, анализ и расчеты, проведенные в данном разделе, были направлены на устранение проблем, связанных с нарушением временного регламента по выполнению ТО автомобилей в АО «СТО Комсомольская».

Данный фактор оказывает негативное влияние как на один из самых важных показателей оценки качества сервисных услуг «Надежность», так и на качество оказания сервисных услуг в целом.

## 3.2 Расчет экономической эффективности

Проведение мероприятий, предлагаемых в п. 3.1 данной бакалаврской работы, направлено на:

- установление более точной регламентированной работы;
- улучшение прослеживаемости процессов закупки комплектующих;
- снижение вероятности допущения механических ошибок;
- снижение временных потерь в области оказания услуг ТО автомобилей.

Внедрение документированной процедуры «Управление процессом закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA», определит возможность своевременного качественного профессионального оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Данное мероприятие:

- уменьшит временные потери в области формирования заказов;
- позволит выполнять ТО в установленные временным регламентом сроки;
- окажет положительное влияние на статистику проведения ТО автомобилей и привлечет больше клиентов.

Рассчитаем экономический эффект применения расчета необходимого количества запасных комплектующих для оказания услуг по ТО автомобилей, описанного в п. 3.1 данной работы.

Установим количество потерянных часов по причине отсутствия запасных комплектующих за 2016-2018 года. Согласно требованиям ПАО «АвтоВАЗ» для всех официальных дилеров LADA временная норма проведения ТО ($Tn_{то}$) составляет 2 ч. 40м (2,66 ч). Стоимость норма/часа

слесарских работ ( $СТ_{н/ч}$ ) в АО «СТО Комсомольская» составляет 995 руб./час. Согласно производственному календарю в году 351 рабочий день, не включаются выходные, так как предприятие работает ежедневно в 12-ти часовом режиме ($Т_{ч/д}$). Рассчитаем по формуле (12) объем полезных часов ($V_{п/ч}$):

$$V_{пол/ч} = V^{г}_{р/д} \times Т_{ч/д}\ , \qquad (12)$$

где $V_{пол/ч}$- объем полезных часов в году, час;

$V^{г}_{р/д}$- объем рабочих дней в году, шт.;

$Т_{ч/д}$- объем рабочих часов в день, час.

$$V_{пол/ч} = 351 \times 12 = 4212 \text{ шт.}$$

Отсюда, с использованием данных таблицы 13, рассчитаем объем потерянных часов в каждом году по формуле (13):

$$\frac{V_{пол/ч} - 100\%}{V_{пот/ч} - ОТК}\ , \qquad (13)$$

где $V_{пол/ч}$- объем полезных часов в году, час;

$V_{пот/ч}$- объем потерянных часов в год, час;

ОТК- отклонение выполнения ТО от регламента, %.

$$V_{\frac{пот}{ч}2016} = \frac{4212 \times 17}{100} = 716 \text{ час.;}$$

$$V_{\frac{пот}{ч}2017} = \frac{4212 \times 13}{100} = 547 \text{час.;}$$

$$V_{\frac{пот}{ч}2018} = \frac{4212 \times 15}{100} = 631 \text{час.}$$

Используя данные, рассчитанные с помощью формулы (12), вычислим возможный объем выручки по формуле (14):

$$V_{в}^{возм} = V_{пол/ч} \times СТ_{н/ч}\ , \quad (14)$$

где $V_{в}^{возм}$- объем возможной выручки за год, руб.;

$V_{пол/ч}$- объем полезных часов в году, час;

$СТ_{н/ч}$- стоимость норма/часа слесарских работ.

$$V_{в}^{возм} = 4212 \times 995 = 4190940 \text{ руб.}$$

На основании потерянных часов, полученных по формуле (13), для каждого года рассчитаем объем потерянной выручки, применив формулу (15):

$$V_{в}^{пот} = V_{пот/ч} \times СТ_{н/ч}\ , \quad (15)$$

где $V_{в}^{пот}$- объем потерянной выручки в году, руб.;

$V_{пот/ч}$- объем потерянных часов в год, час;

$СТ_{н/ч}$- стоимость норма/часа слесарских работ.

$$V_{в\ 2016}^{пот} = 716 \times 995 = 712420 \text{ руб.};$$
$$V_{в\ 2017}^{пот} = 547 \times 995 = 544265 \text{ руб.};$$
$$V_{в\ 2018}^{пот} = 631 \times 995 = 627845 \text{ руб.}$$

Используя таблицу 5, по формуле (16) рассчитаем потери в производительности труда производственного персонала СТО:

$$ПР_{пот} = \frac{V_{в}^{возм} - V_{в}^{пот}}{Ч_{пп}}\ , \quad (16)$$

где $ПР_{пот}$- потери в производительности производственного персонала за год, руб.;

$V_{в}^{возм}$- объем возможной выручки за год, руб.;

$V_{в}^{пот}$- объем потерянной выручки в году, руб.

$Ч_{пп}$(28 чел)- численность производственного персонала СТО.

$$ПР_{пот\ 2016} = \frac{4190940-712420}{28} = 124232 \text{ руб.};$$
$$ПР_{пот\ 2017} = \frac{4190940-544265}{28} = 130238 \text{ руб.};$$
$$ПР_{пот\ 2018} = \frac{4190940-627845}{28} = 127253 \text{ руб.}$$

Произведенные выше расчеты определяют важность проблемы потерь во времени при оказании услуг ТО автомобилей в АО «СТО Комсомольская». Нехватка запасных комплектующих частей в анализируемый период времени негативно сказывалась не только на показателях качества, важных для потребителя, но и на экономических показателях предприятия, таких как: объем выручки и как следствие производительность труда производственного персонала СТО.

Произведем расчет данных показателей на 2019 год на базе результатов анализа, проведенного в п. 3.1:

1. Рассчитаем объем потерянных часов (13):

$$V_{\frac{пот}{ч}2018} = \frac{4212 \times 15}{100} = 631 \text{час.};$$
$$V_{\frac{пот}{ч}2019} = \frac{4212 \times 3}{100} = 126 \text{час.}$$

2. Рассчитаем объем потерянной выручки до и после мероприятия (Формула 15):

$$V_{в\ 2018}^{пот} = 631 \times 995 = 627845 \text{ руб.};$$
$$V_{в\ 2019}^{пот} = 126 \times 995 = 125370 \text{ руб.}$$

3. Рассчитаем производительность труда производственного персонала до и после мероприятия (Формула 16):

$$ПР_{пот\ 2018} = \frac{4190940-627845}{28} = 127253 \text{ руб.};$$

$$ПР_{пот\ 2019} = \frac{4190940-125370}{28} = 145198 \text{ руб.}$$

Таким образом, применение данного расчета необходимого количества запасных комплектующих в периоды выпуска новых моделей автомобилей линейки LADA позволило сократить потери во времени, что в свою очередь привело к увеличению потребительского спроса и объема выручки, а также к росту производительности производственного персонала.

Можно сделать вывод, что применение подобного расчета предприятием АО «СТО Комсомольская» в практике, позволит решить ряд проблем, в первую очередь относящихся к качеству сервисных услуг. Результат услуг и сам процесс их оказания – это два взаимосвязанных между собой звена, являющихся частью цепочки, приводящей к удовлетворенности клиента и к такому понятию, как «качество услуги» [11].

# Заключение

В настоящее время, оптимизация и улучшение организации сферы обслуживания являются одними из основополагающих факторов роста эффективности производства. Под сервисным обслуживанием понимается вид деятельности, заключающийся в удовлетворении потребностей клиентской аудитории, путем индивидуального подхода к оказанию тех или иных видов услуг. В данном контексте целью сервиса является не только предложение определенного товара покупателю, но также и оказание помощи в его дальнейшей эксплуатации, для получения наибольшей пользы от него.

Положительная динамика сервисного обслуживания клиентов обусловлена следующими тенденциями:

- ростом конкуренции на рынке;
- созданием профессиональных сервисных центров;
- появлением у потребителей большего желания иметь пути решения проблем, возникающих в процессе эксплуатации приобретенного товара;
- усложнением процесса его использования.

Одними из основных функций сервиса как инструмента маркетинговой системы являются:

- привлечение потребительской аудитории;
- оптимизация и развитие уровня продаж товара или услуг;
- информирование покупателей.

При наличии высокого уровня качества сервисного обслуживания предприятие укрепляет отношения с клиентами, делает их более доверительными и формирует основы для их дальнейшего эффективного взаимодействия.

Проблема повышения уровня качества может быть устранена только при объединении усилий государства, федеральных органов управления,

руководителей и членов трудовых коллективов организаций. Важную роль здесь также играет потребительская аудитория, диктующая свои требования, запросы и предпочтения фирмам-изготовителям товаров и услуг. В данных обстоятельствах увеличивается значимость комплексного управления качеством продукции и эффективностью обслуживания.

В результате написания данной бакалаврской работы были разработаны и предложены мероприятия по повышению качества сервисных услуг на станции технического обслуживания автомобилей.

В первой главе были рассмотрены и изучены теоретические аспекты сервисного обслуживания:

- охарактеризовано понятие «сервис» и его общие типы;
- исследована значимость сервисного обслуживания;
- представлены параметры конкурентоспособности услуг;
- охарактеризованы методы организации сервисного обслуживания;
- рассмотрены теоретические аспекты оценки качества сервисных услуг.

Во второй главе была дана организационно-экономическая характеристика АО «СТО Комсомольская»:

- изучена организация сервисного обслуживания в АО «СТО Комсомольская»;
- проанализированы технико-экономические показатели деятельности предприятия за 2016-2018 года;
- проведен анализ системы обеспечения качества, эффективности процессов оказания сервисных услуг;
- представлена система показателей качества АО «СТО Комсомольская», сформированная на основе ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг;
- охарактеризован метод оценки показателей качества, применяемый в АО «СТО Комсомольская»;
- выявлены проблемы.

В третьей главе были разработаны рекомендации и мероприятия по повышению качества сервисных услуг АО «СТО Комсомольская»:

1. Разработка документированной процедуры «Управление процессом закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA»;

2. Расчет необходимого количества запасных комплектующих в периоды выпуска новых моделей автомобилей семейства LADA.

Применение данных рекомендаций предприятием АО «СТО Комсомольская» способно повысить как уровень показателя качества «Надежность», так и систему показателей оценки уровня качества в целом, а также оказать положительное влияние на функционирование предприятия следующим образом:

- сократить временные потери на 505 часов;
- увеличить потребительский спрос;
- увеличить объем выручки на 502475 руб.;
- увеличить производительность труда производственного персонала на 17945 руб.

Список используемой литературы

1. Аскеров П.Ф., Цветков И.А., Кибиров Х.Г. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности организации: Учебное пособие / П.Ф. Аскеров, И.А. Цветков, Х.Г. Кибиров; под общ. ред. П.Ф. Аскерова - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2015 - 176с. ISBN: 978-5-16-009793-0.

2. Бородачёв С.М. Статистические методы в управлении качеством : Учебное пособие / С.М Бородачёв, - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 86 с. ISBN 978-5-9765-3047-8.

3. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации : Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 299 с. ISBN: 978-5-16-005070-6.

4. Виноградов В.М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : Учебное пособие / В.М. Виноградов. - М. : КУРС: ИНФРА-М, 2017. - 376 с.

5. Виноградов В.М. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Механизмы и приспособления : Учебное пособие / В.М. Виноградов, И.В. Бухтеева, А.А. Черепахин. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. - 272 с.

6. Володько О.В. Экономика организации (предприятия). Практикум : Учебное пособие / О.В. Володько - Мн. : Вышэйшая школа, 2015. - 271 с. ISBN 978-985-06-2396-6.

7. Грибов В.Д. Экономика предприятия : Учебник. Практикум / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов, 6-е изд., перераб. и доп. - М. : КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с. ISBN 978-5-905554-67-4.

8. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. Введ. 2003-07-28. - М.: ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2014. - 12 с.

9. ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования. - Введ. 2008-12-18. – М. : Стандартинформ, 2015. - 26 с.

10. Дыбин Н.П. Инструкция : Правила предоставления услуг предприятиями фирменной сети ПАО «АвтоВАЗ» по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей / Н.П. Дыбин, В.Т. Сычев, В.Г. Стышнов, Т.С. Мочалова - «АвтоВАЗ», 2001. - 27с.

11. Егоршин А.П. Эффективный менеджмент организации : Учебное пособие / А.П. Егоршин. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 388 с.

12. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : Учебное пособие / Л.И, Епифанов, Е.А. Епифанова, - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. - 352 с. ISBN: 978-5-8199-0378-0.

13. Елохов А.М. Управление качеством : Учебное пособие / А.М. Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с. ISBN 978-5-16-010389-1.

14. Зайцев Г.Н. Управление качеством в процессе производства : Учебное пособие / Г.Н. Зайцев - М. : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 164 с. ISBN 978-5-369-01501-8.

15. Котлер, Ф. Основы маркетинга. 5-е европейское изд. / Ф. Котлер, А. Гари. - М. : Вильямс, 2015. - 752 с.

16. Коваленко Н.А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей: Учебное пособие / Н.А. Коваленко - М. : НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2016. - 229 с. ISBN 978-5-16-011446-0

17. Лукина А.В. Маркетинг товаров и услуг : Учебное пособие / А.В. Лукина. - 2-е изд., доп. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 239 с.

18. Маевская Е.Б. Экономика организации : Учебник / Маевская Е.Б. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 344 с. ISBN: 978-5-16-012088-1.

19. Магер В.Е. Управление качеством : Учебное пособие / Магер В.Е. - М. : ИНФРА-М Издательский Дом, 2015. - 176 с. ISBN 978-5-16-004764-5.

20. Михеева Е.Н. Управление качеством : Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан, - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К, 2017. - 532 с. ISBN: 978-5-394-01078-1.

21. Минева О.К. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : Учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова, под ред. О.К. Миневой. - М. : ИНФРА-М, 2019. — 160 с.

22. Стуканов В.А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : Учебное пособие / В.А. Стуканов. - М. : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 208 с. ISBN: 978-5-8199-0435-0.

23. Стерлигова А.Н. Управление запасами в цепях поставок : Учебник / А.Н. Стерлигова. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 430 с. ISBN 978-5-16-011223-7.

24. Савич Е.Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай, под ред. Е.Л. Савича. - Минск: Новое знание; М. : ИНФРА-М, 2018. - 160 с.

25. Томпсон А.А. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии : Учебник для вузов / А.А.Томпсон, Дж. А. Стрикленд, пер. с англ. под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. - Москва : Банки и биржи, ЮНИТИ, 2017. - 576 с. ISBN 5-85173-059-5.

26. Туревский И.С. Техническое обслуживание автомобилей зарубежного производства : Учебное пособие / И.С. Туревский - М. : ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 208 с. ISBN: 978-5-8199-0260-8.

27. Тихомирова О.Г. Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие / Тихомирова О. Г., Варламов Б. А. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. ISBN: 978-5-16-005014-0.

28. Трифунтов А.И. Управление цепями поставок : Учебное пособие / А.И. Трифунтов, В.И. Маргунова - Мн. : Вышэйшая школа, 2018. - 221 с.

29. Федоськина Л.А. Управление качеством послепродажного обслуживания автомобилей / Л.А. Федоськина, 2-е изд., стереотипное - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 244 с. ISBN: 978-5-16-102333-4.

30. Шмелева А.Н. Прикладные аспекты менеджмента качества: Монография / А.Н. Шмелева - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 84 с. ISBN: 978-5-16-012128-4.

31. Bateson J. Managing services marketing: Text and Redings (The Dryden Press Series in Marketing). - 3rd Edition. - Harcourt College Pub, 2015. 600 p.

32. Bourke J. Innovation, quality management and learning: Short-term and longer-term effects // Research Policy, 2017. 1518p

33. Gronroos S. Service management and marketing : Customer Management in Service Competition. - 3rd Edition. - Wiley, 2017. 496 p.

34. Zhao Z. Analysis of relationship between quality management system and design assurance system // Procedia Engineering. - 2017. - Volume 80. - PP. 565-572.

35. Zulfakarova L.F., Kundakchyan R.M. Improving Assessment of Enterprise Economic Efficiency in the Current Market Conditions // Mediterranean Journal of Social Sciences, 2015. 276p.

Приложения

Приложение А

# Перечень работ по ТО АО «СТО Комсомольская» для автомобилей семейства LADA VESTA

Перечень работ по техническому обслуживанию автомобилей семейства LADA Vesta

| № пп. | Наименование работ | Номер ТО/пробег, тыс. км | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| | | 14,5-15,5 | 29,5-30,5 | 44,5-45,5 | 59,5-60,5 | 74,5-75,5 | 89,5-90,5 | 104,5-105,5 | 119,5-120,5 | 134,5-135,5 | 149,5-150,5 | 164,5-165,5 | 179,5-180,5 |
| | **1. Контрольно-осмотровые (диагностические) работы**[1] Проверить: | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Состояние кузова: - наличие трещин и коррозии кузова, отслоение мастики от днища и арок колес; - работу замков дверей и капота | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.2 | Состояние элементов передней и задней подвесок, их резиновых и резинометаллических шарниров, втулок и подушек, состояние шарниров рулевых тяг и их защитных колпачков; защитных чехлов рулевого механизма, приводов колес, шаровых пальцев, состояние наконечников тросов привода управления механизмом переключения передач и их защитных чехлов | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.3 | Суммарный люфт в рулевом управлении | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.4 | Герметичность систем охлаждения, питания, и гидравлического привода тормозов и сцепления, состояние шлангов, трубок и соединений | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.5 | Герметичность уплотнений узлов и агрегатов | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.6 | Уровень тормозной жидкости в бачке гидропривода тормозов | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | - |
| 1.7 | Уровень охлаждающей жидкости | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | - |
| 1.8 | Состояние и натяжение ремня привода вспомогательных агрегатов (генератора) | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | - |
| 1.9 | Состояние зубчатого ремня, работоспособность натяжителя и опорного ролика привода газораспределительного механизма двигателя | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - |
| 1.10 | Состояние проводов, надежность соединений и крепящих хомутов | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.11 | Работу генератора, освещения, световой и звуковой сигнализации, электрооборудования и электронных систем по индикаторам комбинации приборов и других указателей на панели приборов | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.12 | Отсутствие нефункциональных шумов и стуков в двигателе, узлах и агрегатах трансмиссии | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.13 | Работоспособность рабочей и стояночной тормозных систем | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.14 | Состояние дисков и шин колес, давление воздуха в шинах | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.15 | Состояние колодок передних тормозов, тормозных дисков | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.16 | Состояние колодок задних тормозов | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + |
| 1.17 | Наличие и правильность расположения предупредительных этикеток в салоне автомобиля | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.18 | Состояние аккумуляторной батареи | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.19 | Соответствие установленным нормативам границ световых пучков головных фар | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - |
| 1.20 | Работоспособность усилителя рулевого управления | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.21 | Работоспособность электронных систем автомобиля при помощи сигнализаторов панели приборов и отсутствие в памяти контроллера кодов неисправностей | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

| № пп. | Наименование работ | Номер ТО/пробег, тыс. км | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| | | 14,5-15,5 | 29,5-30,5 | 44,5-45,5 | 59,5-60,5 | 74,5-75,5 | 89,5-90,5 | 104,5-105,5 | 119,5-120,5 | 134,5-135,5 | 149,5-150,5 | 164,5-165,5 | 179,5-180,5 |
| | **2. Регламентные работы** | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Заменить фильтрующий элемент воздушного фильтра | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + |
| 2.2 | Заменить масляный фильтр и масло в картере двигателя (с наклейкой в моторном отделении этикетки с информацией о залитом масле) | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.3 | Заменить охлаждающую жидкость[2] | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | + |
| 2.4 | Заменить тормозную жидкость в системе гидропривода тормозов[2] | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | + |
| 2.5 | Заменить фильтрующий элемент отопителя | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.6 | Заменить свечи зажигания | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + |
| 2.7 | Заменить ремень привода вспомогательных агрегатов (генератора) вместе с натяжным роликом | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | + |
| 2.8 | Смазать петли дверей, трущиеся участки ограничителей открывания дверей; шарниров и пружины крышки люка топливного бака; замочные скважины дверей и крышки багажника | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + |
| 2.9 | Заменить ремень ГРМ вместе с роликами. Отрегулировать натяжение зубчатого ремня | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + |
| 2.10 | Заменить зубчатые шкивы коленчатого вала и распределительного вала. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + |
| 2.11 | Заменить масло в коробке передач | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + |
| 2.12 | Зачистить и смазать клеммы и зажимы АКБ и проверить надежность ее крепления | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + | - | + |
| 2.13 | Прочистить дренажные отверстия порогов и дверей | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

[1] Обнаруженные неисправности устранить.
[2] Или через 5 лет, в зависимости от того, что наступит ранее.
[3] После 5-и лет эксплуатации или по истечении 5-и лет после предыдущей замены, что наступит ранее.

Приложение Б

## Пример гарантийного талона АО «СТО Комсомольская»

**ПАО «АВТОВАЗ»**
**ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН LADA**

№ гарантийного талона **7448382/1**   № электронного ПТС **(не введен)**

| Идентификационный № (VIN) | Модель автомобиля | Вариант– комплектация | Год выпуска | Модель и № двигателя |
|---|---|---|---|---|
| XTA212140K2348915 | LADA 4x4 | 59 - 048 | 2019 | 21214 - 0981533 |

| Цвет окраски кузова | № запчастей | Серия и № ПТС | Модификация автомобиля и № кузова |
|---|---|---|---|
| 633 СЕРЕБРИСТО-ТЕМНО-СЕРЫЙ | 2198765 | 63 РВ 373636 | 21214 2348915 |

ИДЕНТИФИЦИРОВАННЫЕ АВТОКОМПОНЕНТЫ
Сиденья 79474901A3, 79474901A8
Контроллер B0435081193
Радиатор T34802830459 05AV

Печать предприятия, продавшего автомобиль

РОССИЯ, САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ, ГОРОД ТОЛЬЯТТИ, АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «СТО Комсомольская»

Наименование предприятия, продавшего автомобиль: **АО "СТО Комсомольская"**

Адрес: **445045, г. Тольятти, ул. Громовой, 54**

**ВНИМАНИЕ!** Потребитель несет ответственность за сохранность гарантийного талона.

Дата передачи автомобиля потребителю (месяц прописью): **19 апреля 2019г.**

Ф.И.О. покупателя
**ФРОЛОВА ЕЛЕНА СЕРГЕЕВНА**

Адрес покупателя
Пензенская обл. **г. ПЕНЗА ул. ЛЯДОВА д.24 кв. 31**

### ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИЗГОТОВИТЕЛЯ

*1. Гарантия качества.*

1.1 Качество автомобиля, а также конструкция и материалы комплектующих изделий соответствуют выданному на автомобиль «Одобре[...] номер которого указан в сводной табличке заводских данных автомобиля и в паспорте транспортного средства.

1.2 Предметом гарантий является соответствие автомобиля, в комплектации, поставленной изготовителем, и его пригодность для использования по назначению в соответствии с заявленными потребительскими свойствами

*2. Срок действия гарантии и срок службы автомобиля*

2.1 Гарантийный срок на новые автомобили LADA установлен изготовителем и составляет:
- для переднеприводных автомобилей – 36 месяцев или 100 тыс. км пробега (что наступит ранее);
- для полноприводных автомобилей – 24 месяца или 50 тыс. км пробега (что наступит ранее),

за исключением случаев, предусмотренных настоящим «Гарантийным талоном».

2.2 Гарантийный срок исчисляется со дня передачи автомобиля первому потребителю

2.3 Подтверждением предоставления изготовителем гарантии на автомобиль является выданный в установленном порядке «Гарантийный талон» изготовителя, который необходимо предъявлять при каждом заезде на гарантийный ремонт, плановое техническое обслуживание, прохождение контрольно-осмотровых работ по состоянию ЛКП и антикоррозийного покрытия кузова. В случае порчи или утери, до его восстановления, автомобиль по гарантии обслуживаться не будет

2.4 На отдельные комплектующие изделия, перечисленные ниже, установлена следующая гарантия:
- подшипники опор стоек (за исключением автомобилей семейства Largus)- **12 месяцев или 35 тыс. км пробега** (что наступит ранее)
- аккумуляторные батареи, газобаллонное оборудование, входящее в штатную комплектацию автомобиля -**24 месяца;**
- раздаточная коробка и промежуточные валы полноприводных автомобилей **24 месяца или 35 тыс. км пробега** (что наступит ранее);
- амортизаторы и стойки телескопические **24 месяца или 40 тыс. км пробега** (что наступит ранее).
- выжимной подшипник и диски сцепления - **36 месяцев или 30 тыс. км пробега** (что наступит ранее).
- привода ведущих колес с защитными чехлами – для переднеприводных автомобилей **36 месяцев или 50 тыс. км пробега** (что наступит ранее), для полноприводных автомобилей - **24 месяца или 35 тыс. км пробега** (что наступит ранее);
- на устройства ручного управления серии УУА производства ООО «УниО-Плюс» г. Набережные Челны, установленные изготовителем на автомобили для водителей с ограниченными возможностями, предоставляется гарантия **12 месяцев или 20 тыс.км пробега** (что наступит ранее)

Предъявление требований в отношении недостатков указанных комплектующих изделий возможно в течение гарантийного срока на данные изделия. На замененные по гарантии указанные комплектующие изделия, предоставляется гарантия той же продолжительности в пределах срока гарантии на автомобиль предусмотренного п.2.1 «Гарантийного талона».

2.5 Срок службы составляет:
- для полноприводных автомобилей – 6 лет или 90 тыс. км пробега (что наступит ранее);
- для переднеприводных автомобилей (за исключением автомобилей семейства Largus) – 8 лет или 120 тыс. км пробега (что наступит ранее);
- для автомобилей семейства Largus – 10 лет или 160 тыс. км пробега (что наступит ранее).

2.6 По истечении срока службы автомобиля его дальнейшая эксплуатация возможна при условии соблюдения владельцем законодательства РФ о безопасности дорожного движения и прохождения ежегодного технического осмотра, подтверждающего пригодность автомобиля к дальнейшей эксплуатации.

*3. Область применения гарантии*

3.1 Настоящая гарантия действует в отношении автомобилей LADA проданных и эксплуатируемых на территории Российской Федерации

3.2 В течение гарантийного срока изготовитель обязуется устранять неисправности (дефекты материала, изготовления или сборки), возникшие в процессе эксплуатации автомобиля, при условии, что неисправности не являются следствием нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки автомобиля, указанных в «Руководстве по эксплуатации автомобиля и его модификаций», «Сервисной книжке» и настоящем «Гарантийном талоне», естественного износа деталей и автомобиля в целом, действий третьих лиц, непреодолимой силы (пожара, природной катастрофы и т.д.)

3.3 Гарантийные обязательства изготовителя действительны при своевременном и обязательном выполнении потребителем планового технического обслуживания автомобиля в уполномоченных организациях изготовителя, адреса которых указаны в «Сервисной книжке» на автомобиль. Плановое техническое обслуживание, контрольно-осмотровые работы по выявлению дефектов ЛКП и антикоррозийного покрытия кузова автомобиля проводится любой уполномоченной организацией изготовителя независимо от места жительства потребителя. Перечень уполномоченных организаций изготовителя может периодически меняться. До проведения работ необходимо получить консультацию у

представителя организации о наличии статуса уполномоченной изготовителем организации. Актуальную информацию о наличии у предприятия соответствующих полномочий Вы можете получить по бесплатному телефону 8-800-700-52-32 «клиентской службы» ПАО «АВТОВАЗ». ПАО «АВТОВАЗ» не несет ответственность за сроки и качество проведенного ремонта и иных работ на предприятии, исключенном из «Сервисной книжки» на момент проведения работ на автомобиле.

3.4 Восстановление расходуемых эксплуатационных материалов (масла, применяемых жидкостей и др.) за счет гарантии производится только в том случае, если это связано с проведением соответствующего гарантийного ремонта.

3.5 Устранение в автомобиле неисправностей, возникших в период гарантии по вине изготовителя, выполняется за счет изготовителя. Срок устранения неисправностей исчисляется от даты приема автомобиля в ремонт до даты выдачи его из ремонта. Сроки начала работ могут быть согласованы между изготовителем (уполномоченным представителем) и потребителем дополнительно.

3.6 Устранение неисправностей эксплуатации и работы, выполняемые по талонам технического обслуживания и контрольно-осмотровых работ по состоянию ЛКП и антикоррозийного покрытия кузова, производятся за счет потребителя. За счет потребителя производятся также диагностические работы, проводимые по его инициативе и не связанные с устранением неисправностей, возникших по вине изготовителя в период гарантии, эксплуатационные регулировки вследствие ненадлежащей эксплуатации автомобиля, воздействия внешних и других факторов, в том числе: прочистка топливной системы; регулировка углов установки колес; регулировка двигателя; осмотр и регулировка тормозов, регулировка механизма сцепления.

3.7 Изготовитель вправе по соответствующему уведомлению отозвать автомобиль в уполномоченную организацию изготовителя для проведения осмотра или внеочередного технического обслуживания (ремонта) за счет изготовителя. Покупатель обязан незамедлительно предоставить автомобиль для проведения работ. Непредоставление или несвоевременное предоставление автомобиля для выполнения сервисной кампании может служить основанием для отказа в выполнении дальнейшего гарантийного ремонта.

3.8 Потребитель обязан обеспечить сохранность «Сервисной книжки», «Гарантийного талона». При порче утере «Сервисной книжки», «Гарантийного талона» необходимо обратиться в ближайшую уполномоченную организацию изготовителя с письменным заявлением и указанием причин порчи утери названных документов, а также предоставить копии заказ-нарядов проведенных плановых ТО и гарантийных ремонтов.

3.9 Решение по обнаруженным на автомобиле неисправностям и способу ремонта принимает продавец, изготовитель или уполномоченная организация изготовителя.

### *4. Антикоррозионная гарантия*

4.1 Изготовитель гарантирует отсутствие сквозной коррозии деталей кузова вследствие производственного дефекта материала, нарушения технологии изготовления или нанесения защитного покрытия, при условии соблюдения потребителем правил ухода за кузовом, изложенных в «Руководстве по эксплуатации автомобиля и его модификаций» и «Сервисной книжке». Срок данной гарантии составляет 6 лет с момента передачи автомобиля потребителю.

4.2 Данная гарантия предусматривает ремонт или замену соответствующей кузовной детали, производственный дефект которой признан изготовителем либо уполномоченной организацией изготовителя.

4.3 Антикоррозионная гарантия применяется в зависимости от результатов ежегодных регулярных осмотров антикоррозионного покрытия кузова, с внесением соответствующих отметок в «Сервисную книжку». После проведения каждой антикоррозионной проверки потребитель должен убедиться в занесении соответствующих отметок в «Сервисную книжку». Данные отметки обеспечивают сохранение антикоррозионной гарантии на кузов.

4.4 Обнаруженные эксплуатационные повреждения кузова устраняются уполномоченной организацией изготовителя за счет потребителя.

4.5 На замененные кузовные детали антикоррозионная гарантия сохраняется до истечения срока антикоррозионной гарантии на автомобиль.

4.6 Для предъявления по гарантии любых рекламаций по коррозии владелец в каждом случае обязан предоставлять «Сервисную книжку» и «Гарантийный талон», заполненные должным образом.

4.7 Не прохождение или несвоевременное прохождение технического обслуживания автомобиля, контрольно-осмотровых работ по состоянию ЛКП и антикоррозийного покрытия кузова, согласно талонам «Сервисной книжки» может служить основанием для отказа в выполнении дальнейшего гарантийного ремонта. В течение первого года эксплуатации автомобиля контрольно-осмотровые работы по состоянию ЛКП и антикоррозийного покрытия кузова проводятся не позднее дня прохождения мероприятий по талону технического обслуживания № 1 на автомобиль.

4.8 Гарантия изготовителя не распространяется на коррозионные процессы крепежных деталей, деталей подвески, трансмиссии, двигателя, элементов кузова и его отделки, деталей, не являющиеся элементами кузова (диски колес, детали выхлопной системы и т.д.), повреждения лакокрасочного покрытия (ЛКП) кузова (сколы, царапины, истирания), в т.ч. эрозионный износ, сколы, истирание защитных покрытий (ЛКП, мастики и грунта), истирание лакокрасочного покрытия кузова по местам контакта сопрягаемых деталей, потеря блеска, помутнение, обесцвечивание, возникшие в процессе эксплуатации автомобиля, коррозионные поражения кузова: стыков деталей, сварных швов, мест установок облицовок боковых стекол и мест креплений резьбовых соединений.

***5. Продавец, изготовитель, либо уполномоченная изготовителем организация отвечает за недостатки, выявленные в течение гарантийного срока, если не докажет, что недостатки возникли после передачи транспортного средства Покупателю вследствие нарушения Покупателем правил пользования или хранения транспортного средства, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы. В частности, но не ограничиваясь, требования Покупателя, связанные с недостатками транспортного средства, не подлежат удовлетворению в любом из следующих случаев:***

5.1 при нарушении (несоблюдении) условий и правил эксплуатации, ухода и/или обслуживания автомобиля, предусмотренных в Сервисной книжке и Инструкции по эксплуатации, в т.ч. при не прохождении (несвоевременном прохождении) технического обслуживания на официальных станциях технического обслуживания в соответствии с требованиями Сервисной книжки; не своевременного предоставления автомобиля для устранения выявленного недостатка; эксплуатации автомобиля при явлении признаков неисправностей, если это явилось причиной возникновения не истатка или увеличения неисправности (дефекта);

5.2 при внесении изменений в программное обеспечение, заводские настройки, параметры электронных блоков управления, если это явилось причиной (прямой или косвенной) возникновения недостатка или увеличения неисправности (дефекта);

5.3 при самовольном изменении данных о пробеге в показаниях одометра либо в других устройствах, предусмотренных изготовителем;

5.4 при повреждениях несущих элементов кузова вследствие механических воздействий, включая дорожно-транспортные происшествия, в т.ч. ранее устраненные потребителем, если это явилось причиной (прямой или косвенной) возникновения недостатка или увеличения неисправности (дефекта);

5.5 при устано вленном газобаллонном оборудовании, за исключением входящего в штатную комплектацию автомобиля, если это явилось причиной (прямой или косвенной) возникновения недостатка или увеличения неисправности (дефекта);

5.6 при истирании и деформация элементов управления системами автомобиля, деталей, узлов интерьера и экстерьера автомобиля (поверхности выключателей, переключателей рулевого колеса, ручек, поручней и т.п.);

5.7 звуки, шумы, скрипы или вибрацию, не влияющие на функциональные характеристики транспортного средства, работу узлов и агрегатов;

5.8 при неисправностях и повреждениях, непосредственной или косвенной причиной которых могло стать проведение демонтажа, разборки и ремонта комплектующих изделий, деталей, узлов, агрегатов или автомобиля в целом, работ по установке любого дополнительного оборудования, аксессуаров организациями, неуполномоченными изготовителем, а также при внесении изменений в конструкцию автомобиля, если это явилось причиной (прямой или косвенной) возникновения недостатка или увеличения неисправности (дефекта);

5.9 неисправности и повреждения деталей, узлов и агрегатов автомобиля при отсутствии или повреждении идентификационной маркировки изготовителя на них.

5.10 неисправности, возникшие в результате не устранения или несвоевременного устранения других неисправностей после их обнаружения уполномоченной организацией изготовителя, а также возникшие в результате выполнения работ в организациях, неуполномоченных изготовителем.

5.11 неисправности, возникшие вследствие проведения ремонта или технического обслуживания в не уполномоченных организациях изготовителя, т.е. не принадлежащих к его официальной дилерской сети, использования неоригинальных запасных частей, материалов и несоблюдения методов ремонта, рекомендованных изготовителем.

5.12 неисправности, возникшие в результате применения не рекомендованных изготовителем или некачественных эксплуатационных материалов, масел, топлива, а также возникшие в результате продолжения эксплуатации при недостатке эксплуатационных жидкостей. Появление следов эксплуатационных жидкостей, не приводящих к снижению их уровня («запотевание»).

5.13 при конденсации влаги на внутренней поверхности внешних осветительных приборов и в других закрытых полостях автомобиля, возникающей в результате естественных природных процессов.

5.14 расходные автокомпоненты, в том числе горюче-смазочные материалы и эксплуатационные жидкости всех систем автомобиля, щетки стеклоочистителя, предохранители, фильтры, лампы, свечи зажигания, приводные ремни и соответствующие ролики, шины, тормозные колодки, диски и барабаны.

5.15 неисправности и повреждения в результате механического, химического, термического или иного внешнего воздействия в следующих случаях:
-дорожно-транспортные происшествия, удары, царапины, следы попадания камней и других твердых предметов, град, действия третьих лиц;
-воздействие загрязняющих веществ, содержащихся в атмосфере, составов, применяемых для предотвращения замерзания поверхности дорог, химически активных веществ и веществ растительного происхождения, а также продуктов жизнедеятельности животных;
-ошибочных действий при управлении автомобилем, неаккуратного вождения по неровному дорожному покрытию или перевозки грузов с нагрузкой, превышающей допустимые нормы и сопряженных с ударными нагрузками на детали автомобиля, в том числе детали трансмиссии, подвески, рулевого управления, кузова автомобиля;
-обстоятельств непреодолимой силы (молния, пожар, наводнение, землетрясение, военные действия, теракты и т. д.).

### *6. Как воспользоваться гарантией изготовителя*

6.1 Для того чтобы воспользоваться гарантией, потребителю необходимо обратиться к любой уполномоченной организации изготовителя, указанной в «Сервисной книжке» или на официальном сайте ПАО «АВТОВАЗ», предъявить «Гарантийный талон», «Сервисную книжку», а в спорных случаях «Паспорт транспортного средства» (ПТС), оформленные в установленном порядке и содержащие всю информацию об автомобиле, проведенных технических обслуживаниях, а также «Свидетельство о регистрации транспортного средства», предъявить автомобиль для подтверждения наличия неисправности, попадающей под условия предоставления гарантии. Актуальную информацию о наличии у предприятия соответствующих полномочий Вы можете получить по бесплатному телефону 8-800-700-52-32 «клиентской службы» ПАО «АВТОВАЗ».

6.2 При невозможности передвижения автомобиля своим ходом необходимо обратиться в ближайшую уполномоченную организацию изготовителя для организации ремонта на месте или эвакуации автомобиля. Доставка автомобиля на эвакуаторе до ближайшей уполномоченной организации изготовителя осуществляется за счет изготовителя.

6.3 Чтобы воспользоваться антикоррозионной гарантией, потребитель должен предъявить надлежащим образом заполненную «Сервисную книжку» с отметками о результатах ежегодных контрольно-осмотровых работ по выявлению дефектов ЛКП и антикоррозионного покрытия кузова, подтверждающими право на предоставление антикоррозионной гарантии.

6.4 Дополнительную информацию можно получить : -по бесплатному телефону 8-800-700-52-32 «клиентской службы» ПАО «АВТОВАЗ».
-на сайте: http://www.lada.ru
-отправив письмо по адресу: ПАО «АВТОВАЗ» 445024, Россия, г. Тольятти, Самарская обл., Южное шоссе, 36.

***С положениями настоящего «Гарантийного талона», правилами эксплуатации автомобиля, изложенными в «Руководстве по эксплуатации автомобиля» и требованиями «Сервисной книжки» ознакомлен и согласен. Претензий к внешнему виду, комплектности и работе систем автомобиля согласно «Акту приема-передачи автомобиля» не имею.*** «____» _____ 20__ г.

*(подпись покупателя)*

Приложение В

Талон приемки автомобиля АО «СТО Комсомольская»

**ТАЛОН ПРИЕМКИ №**

*(наименование предприятия и юридический адрес)*

| Модель | ФИО заказчика | очередность |
|---|---|---|
| | | |

| Регистр. № | время заезда час мин | дата приема заказа | срок исполнения заказа: начало | конец |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

Краткий перечень заявленных работ:

| Мойка верха | Мойка низа | Мойка двигат | Мойка салона |
|---|---|---|---|
| | | | |

Запчасти и материалы, принятые от заказчика:

| Номер | Наименование (описание) | Кол-во | Цена |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

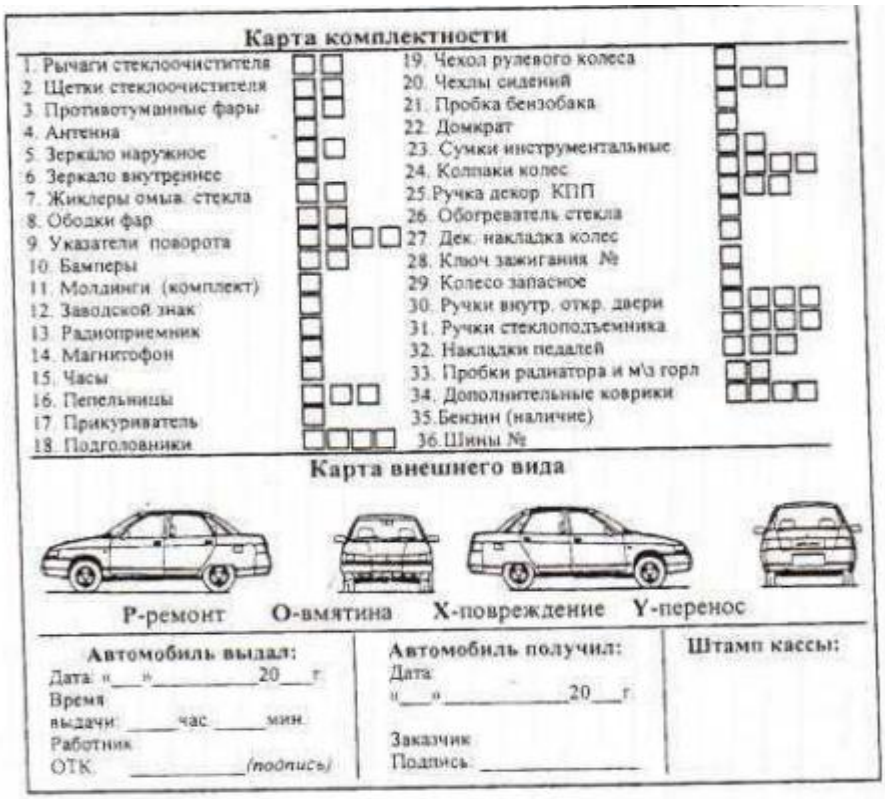
Гарантийные обязательства и ответственность сторон в соответствии с «Правилами предоставления услуг.» И 26000.37.101.0007 - 01

*Заказчику дополнительно к талону приемки выдается заказ-наряд*

Заказчик _____

МП

Приемщик _____



**Карта комплектности**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. Рычаги стеклоочистителя | | 19. Чехол рулевого колеса | |
| 2. Щетки стеклоочистителя | | 20. Чехлы сидений | |
| 3. Противотуманные фары | | 21. Пробка бензобака | |
| 4. Антенна | | 22. Домкрат | |
| 5. Зеркало наружное | | 23. Сумки инструментальные | |
| 6. Зеркало внутреннее | | 24. Колпаки колес | |
| 7. Жиклеры омыв. стекла | | 25. Ручка декор. КПП | |
| 8. Ободки фар | | 26. Обогреватель стекла | |
| 9. Указатели поворота | | 27. Дек. накладка колес | |
| 10. Бамперы | | 28. Ключ зажигания № | |
| 11. Молдинги (комплект) | | 29. Колесо запасное | |
| 12. Заводской знак | | 30. Ручки внутр. откр. двери | |
| 13. Радиоприемник | | 31. Ручки стеклоподъемника | |
| 14. Магнитофон | | 32. Накладки педалей | |
| 15. Часы | | 33. Пробки радиатора и м\з горл | |
| 16. Пепельницы | | 34. Дополнительные коврики | |
| 17. Прикуриватель | | 35. Бензин (наличие) | |
| 18. Подголовники | | 36. Шины № | |

**Карта внешнего вида**



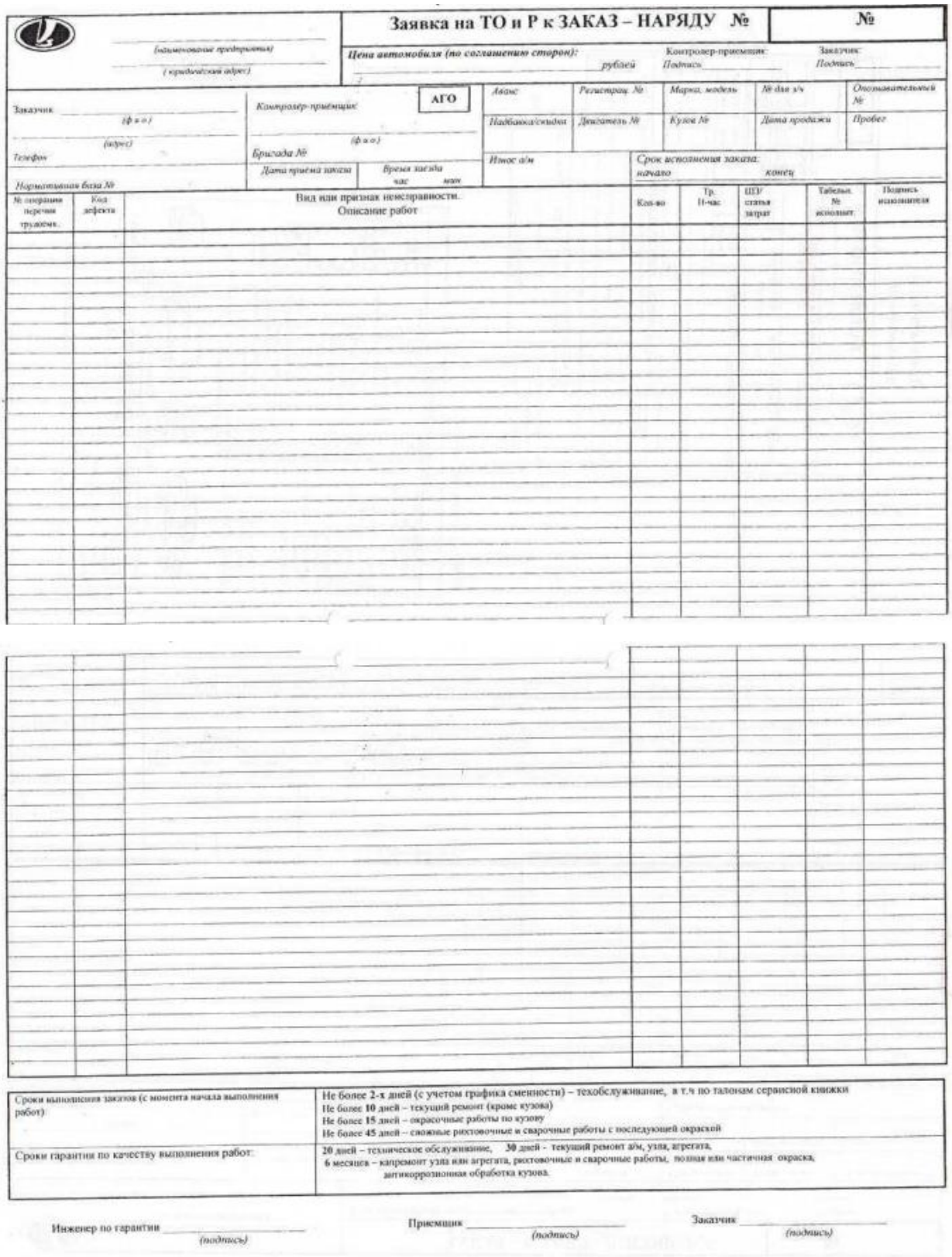
Р-ремонт О-вмятина Х-повреждение У-перенос

| Автомобиль выдал: | Автомобиль получил: | Штамп кассы: |
|---|---|---|
| Дата: «___»_____20___г. Время выдачи: _____час _____мин. Работник ОТК _____(подпись) | Дата: «___»_____20___г. Заказчик Подпись _____ | |

Приложение Г

Бланк заявки на проведение технического обслуживания и ремонта

АО «СТО Комсомольская»



Заявка на ТО и Р к ЗАКАЗ – НАРЯДУ №

№

(наименование предприятия)

(юридический адрес)

Цена автомобиля (по соглашению сторон): _____ рублей

Контролер-приемщик: Подпись _____

Заказчик: Подпись _____

Заказчик _____ (ф.и.о.)

(адрес)

Телефон

Нормативная база №

Контролер-приёмщик _____ (ф.и.о.)

АГО

Бригада №

Дата приёма заказа

Время заезда час мин

| Аванс | Регистрац. № | Марка, модель | № двиг. з/ч | Опознавательный № |
|---|---|---|---|---|
| Подбавка/скидка | Двигатель № | Кузов № | Дата продажи | Пробег |
| Итог а/м | Срок исполнения заказа: начало | | конец | |

| № операции перечня трудоем. | Код дефекта | Вид или признак неисправности. Описание работ | Кол-во | Тр. Н-час | ШЗУ статья затрат | Табельн. № исполнит. | Подпись исполнителя |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Сроки выполнения заказов (с момента начала выполнения работ): | Не более 2-х дней (с учетом графика сменности) – техобслуживание, в т.ч по талонам сервисной книжки<br>Не более 10 дней – текущий ремонт (кроме кузова)<br>Не более 15 дней – окрасочные работы по кузову<br>Не более 45 дней – сложные рихтовочные и сварочные работы с последующей окраской |
| Сроки гарантии по качеству выполнения работ: | 20 дней – техническое обслуживание, 30 дней - текущий ремонт а/м, узла, агрегата,<br>6 месяцев – капремонт узла или агрегата, рихтовочные и сварочные работы, полная или частичная окраска, антикоррозионная обработка кузова. |

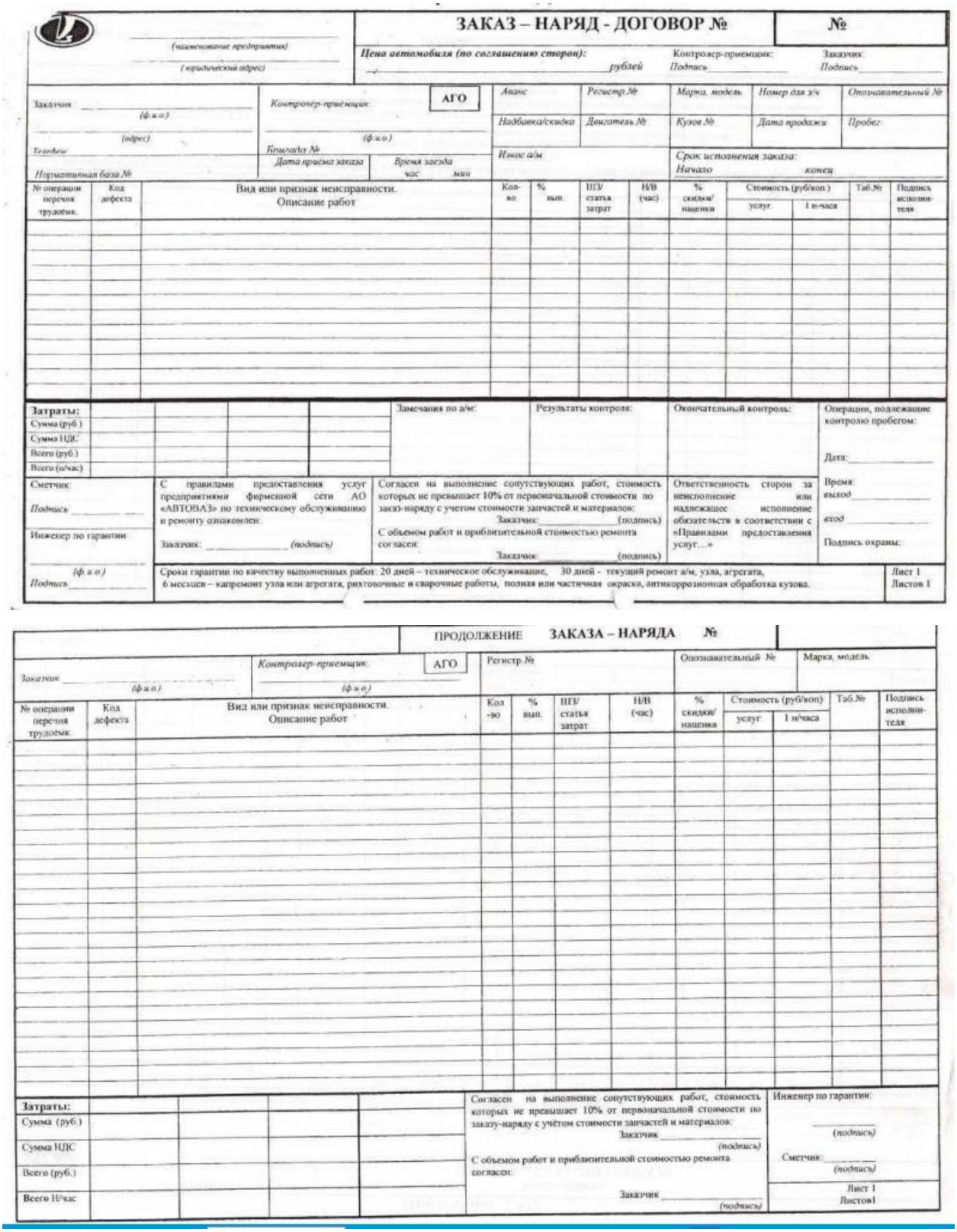
Инженер по гарантии _____ (подпись)

Приемщик _____ (подпись)

Заказчик _____ (подпись)

Приложение Д

Бланк договора (заказ - наряда) АО «СТО Комсомольская»



(наименование предприятия)

(юридический адрес)

**ЗАКАЗ – НАРЯД - ДОГОВОР №** **№**

*Цена автомобиля (по соглашению сторон):* _____ *рублей*

Контролер-приемщик: *Подпись* _____

Заказчик: *Подпись* _____

Заказчик _____ *(ф.и.о.)*

*(адрес)*

*Телефон*

*Нормативная база №*

*Контролер-приемщик* _____ *(ф.и.о.)*

*Бригада №*

*Дата приема заказа* | *Время заезда* *час* *мин*

АГО

| *Аванс* | *Регистр №* | *Марка, модель* | *Номер для з/ч* | *Опознавательный №* |
|---|---|---|---|---|
| *Надбавка/скидка* | *Двигатель №* | *Кузов №* | *Дата продажи* | *Пробег* |

*Износ а/м*

*Срок исполнения заказа:* *Начало* *конец*

| № операции перечня трудоемк. | Код дефекта | Вид или признак неисправности. Описание работ | Кол-во | % вып. | ШЗ/ статья затрат | Н/В (час) | % скидки/ наценки | Стоимость (руб/коп.) услуг | Стоимость (руб/коп.) 1 н-часа | Таб.№ | Подпись исполнителя |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |

| Затраты: | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Сумма (руб.) | | | | |
| Сумма НДС | | | | |
| Всего (руб.) | | | | |
| Всего (н/час) | | | | |

Замечания по а/м:

Результаты контроля:

Окончательный контроль:

Операции, подлежащие контролю пробегом:

Дата: _____

Время: *выход* _____ *вход* _____

Подпись охраны:

Сметчик: *Подпись* _____

Инженер по гарантии: _____ *(ф.и.о.)* *Подпись* _____

С правилами предоставления услуг предприятиями фирменной сети АО «АВТОВАЗ» по техническому обслуживанию и ремонту ознакомлен:

Заказчик: _____ *(подпись)*

Согласен на выполнение сопутствующих работ, стоимость которых не превышает 10% от первоначальной стоимости по заказ-наряду с учетом стоимости запчастей и материалов:

Заказчик: _____ (подпись)

С объемом работ и приблизительной стоимостью ремонта согласен:

Заказчик: _____ (подпись)

Ответственность сторон за неисполнение или надлежащее исполнение обязательств в соответствии с «Правилами предоставления услуг…»

Сроки гарантии по качеству выполненных работ: 20 дней – техническое обслуживание, 30 дней - текущий ремонт а/м, узла, агрегата, 6 месяцев – капремонт узла или агрегата, рихтовочные и сварочные работы, полная или частичная окраска, антикоррозионная обработка кузова.

Лист 1
Листов 1

ПРОДОЛЖЕНИЕ **ЗАКАЗА – НАРЯДА №**

Заказчик _____ *(ф.и.о.)*

*Контролер-приемщик* _____ *(ф.и.о.)*

АГО

Регистр.№

Опознавательный №

Марка, модель

| № операции перечня трудоемк. | Код дефекта | Вид или признак неисправности. Описание работ | Кол-во | % вып. | ШЗ/ статья затрат | Н/В (час) | % скидки/ наценка | Стоимость (руб/коп) услуг | Стоимость (руб/коп) 1 н/часа | Таб.№ | Подпись исполнителя |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |

| Затраты: | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Сумма (руб.) | | | | |
| Сумма НДС | | | | |
| Всего (руб.) | | | | |
| Всего Н/час | | | | |

Согласен на выполнение сопутствующих работ, стоимость которых не превышает 10% от первоначальной стоимости по заказу-наряду с учётом стоимости запчастей и материалов:

Заказчик _____ *(подпись)*

С объемом работ и приблизительной стоимостью ремонта согласен:

Заказчик _____ *(подпись)*

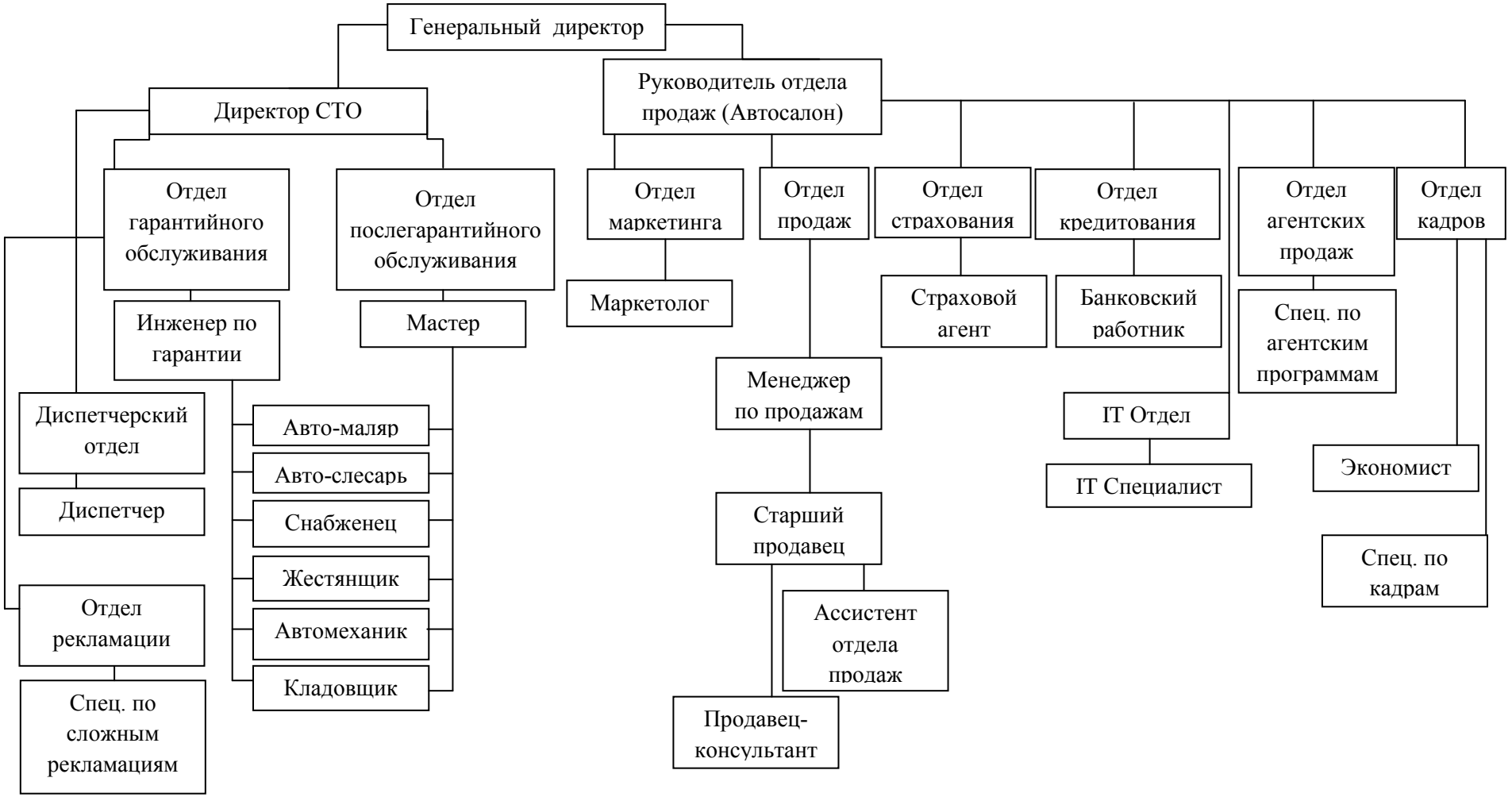
Инженер по гарантии: _____ *(подпись)*

Сметчик: _____ *(подпись)*

Лист 1
Листов1

Приложение Е

Организационная структура управления АО «СТО Комсомольская»



Приложение Ж

Документированная процедура - «Управление процессом закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA»

**УТВЕРЖДАЮ**

**Генеральный Директор**

**АО «СТО Комсомольская»:**

Караченцев П.А.

« 31» мая 2019 г.

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

## АО «СТО Комсомольская»

«Управление процессом закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA»

## ДП 05 - 19

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Разработал:** | | _____ подпись | ФИО | Дата: |
| **Согласовано:** | Директор СТО | _____ подпись | ФИО | Дата: |
| | Инженер по гарантии | _____ подпись | ФИО | Дата: |
| **Дата издания:** | 31.05.19 | Версия: 01 | Всего листов: | 6 |

## 1. Назначение и область применения

Настоящая инструкция распространяет действие на деятельность работников станции технического обслуживания и ремонта автомобилей АО «СТО Комсомольская».

## 2. Сокращения

ДП – документированная процедура.

ТО - техническое обслуживание.

СТО - станция технического обслуживания.

## 3. Общие положения

Документированная процедура в АО «СТО Комсомольская» определяет возможность своевременного качественного профессионального оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Наличие данного документа уменьшает временные потери в области формирования заказов, позволяет выполнять ТО в установленные временным регламентом сроки, а также положительно влияет на статистику проведения ТО автомобилей и привлечет больше клиентов.

ДП - «Управление процессом закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA» применяется ежегодно.

# 4. Процедура организации закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA

Таблица Ж.1 - Процедура организации закупки комплектующих запчастей для новых моделей автомобилей семейства LADA

| № | Этапы | Ответственный | Результат |
|---|---|---|---|
| **1** | Сбор информации и подготовка отчета по закупкам за прошлый период (3 года) | Снабженец | Отчеты |
| **2** | Подготовка сводного отчета по закупкам за прошлый период (3 года) | Снабженец | Сводный отчет |
| **3** | Ознакомление со сводным отчетом | Директор СТО; Инженер по гарантии; Мастер | Комплексный отчет |
| **4** | Проведение анализа. | Инженер по гарантии; Мастер | - |
| **5** | Расчет/Прогноз на предстоящий период (1 год) | Снабженец | Отчет о прогнозах на предстоящий период |
| **6** | Подготовка бланков заказов | Снабженец | Заявка на поставку запасных комплектующих |
| **7** | Ознакомление с заявкой на поставку запасных комплектующих | Инженер по гарантии; Мастер | - |
| **8** | Утверждение заявки на поставку запасных комплектующих | Директор СТО | Утвержденная заявка на поставку запасных комплектующих |
| **9** | Отправка заявки поставщикам | Снабженец | Договор поставки запасных комплектующих |

Примечание:

1 - Отчёты предоставляются за 7 рабочих дня до подготовки бланков заказа

5 - Результаты проведенного анализа статистических данных, являются базой для расчетов и прогноза необходимого количества запасных комплектующих на последующий период.

Входные данные для проведения анализа и расчетов приведены в таблице 2.

Таблица Ж.2 - Входные данные для проведения анализа и расчетов

| № п/п | Входные данные для анализа | Первичный документ/ запись | Ответственный за предоставление |
|---|---|---|---|
| **1.** | Программа выпуска новых моделей автомобилей линейки LADA за последние 3 года | Ежегодный отчет о результатах деятельности ПАО «АвтоВАЗ» | Директор СТО |
| **2.** | Объем проведенного ТО за 3 года | Ежегодный отчет о проведении ТО автомобилей | Директор СТО |
| **3.** | Данные о нарушении временного регламента проведения ТО за 3 года | Ежегодный отчет о проведении ТО автомобилей | Директор СТО |
| **4.** | Данные о статистике заявок на запасные комплектующие для проведения ТО за 3 года | Ежегодный отчет отдела закупок о произведенной работе | Снабженец |

Выходные данные включают:

1. Результаты анализа и расчетов:

- данные об общей программе выпуска новых моделей автомобилей линейки LADA за последние три года;
- данные о среднегодовом проценте прироста выпуска новых моделей автомобилей линейки LADA;
- прогнозированные данные о программе выпуска новых моделей автомобилей линейки LADA на предстоящий период времени (1 год);
- данные об общем количестве оказанных услуг по ТО автомобилей линейки LADA за последние три года;
- данные о среднегодовом проценте прироста оказания услуг по ТО автомобилей линейки LADA;
- прогнозированные данные об общем количестве услуг по ТО на предстоящий период времени (1 год);
- прогнозированные данные о необходимом количестве запасных комплектующих на предстоящий период времени (1 год).

2. Решения о возможных изменениях в составлении заявки на запасные комплектующие для новых моделей автомобилей линейки LADA.

3. Оценку результативности произведенных расчетов.

4. Потребность в наличии запасных комплектующих частей.

Продолжение приложения Ж

# ОТЧЕТ ДЛЯ АНАЛИЗА ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАКУПОК ЗАПАСНЫХ КОМПЛЕКТУЮЩИХ ЧАСТЕЙ

Снабженец

За _____ период

**1. Анализ результативности процедуры**

| Закупки | Произведенные в срок | Произведенные с отклонением | Несовершенные |
|---|---|---|---|
| | | | |

**2. Анализ сроков предоставления заявок - заказов на запасные комплектующие части**

| № п/п | Заявка | Результат | Причины отклонений |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**3. Анализ сроков реализации заявок - заказов на запасные комплектующие части**

| Заявка | Расход временного резерва (Всего/израсходовано) | Этапы с отставанием | Причины отклонений |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

# ОТЧЕТ ДЛЯ АНАЛИЗА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАКУПОК ЗАПАСНЫХ КОМПЛЕКТУЮЩИХ ЧАСТЕЙ

Снабженец

За _____ период

**1. Анализ сформированной документации по проведению закупок запасных комплектующих частей**

| **Общее количество заявок** | **Количество заявок с полным комплектом документации** | **Кол-во заявок с несоответствиями по документации** |
|---|---|---|
| | | |

| **Заявка** | **Несоответствующий документ** | **Причины отклонений** |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**2. Анализ результативности устранения выявленных несоответствий**

| **Вид несоответствия** | **Объем зарегистрированных несоответствий** | **Объем не устраненных несоответствий** | **Описание не устраненных несоответствий** |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**3. Анализ поданных предложений по улучшению**

| **Описание вариантов улучшений** | **Предпринятые действия** | **Отметка о выполнении** |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

## Бланк заказа запасных частей LADA

**КОМУ:**

**ТЕЛЕФОН:** **Юридические данные поставщика**

**ФАКС:**
**E-MAIL**

**ЗАЯВКА-ЗАКАЗ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЗАПАСНОЙ ЧАСТИ.**

**Название заказчика*, дата заказа**

**ИНН клиента:***

**Название (модель) и заводской номер машины** ***(состоящий из 6 цифр для печатных машин):****

| **№№** | **Кат. номер запчасти** ***(состоящий не менее чем из 8 цифр для печатных машин)*:** | **Название по каталогу (на немецком/английском/русском)** ***(по имеющемуся каталогу запчастей)*** | **Кол-во** ***(в единицах измерения, принятых на фирме HD для данной позиции)*** |
|---|---|---|---|
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| 4. | | | |
| 5 | | | |

Контактное лицо*
E-mail*
Телефон*

*** Обязательно для заполнения**