
САМООЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА

Щукин Олег Семенович, д-р экон. наук, проф.

Воронежский государственный университет, Университетская пл., 1, Воронеж,
Россия, 394006; e-mail: oschukin@yandex.ru

Цель: статья посвящена вопросам самооценки качества деятельности предприятий автосервиса. *Обсуждение:* качество деятельности сервисных предприятий приобретает большое значение на рынке дорогостоящей продукции длительного пользования, в частности услуг автосервиса. Существующие стандарты и методы имеют некоторые ограничения по оценке «мягких» показателей и проведения бенчмаркинга. *Результаты:* автором предложена адаптивная самооценка деятельности предприятий автосервиса, позволяющая устранить ограничения традиционных подходов. Результаты проведенных эмпирических исследований подтвердили возможность практического использования адаптивной самооценки предприятий автосервиса.

Ключевые слова: стандартизация услуг, адаптивная самооценка деятельности.

DOI: 10.17308/meps.2016.5/1430

Введение

В настоящее время потребитель предъявляет высокие требования к качеству услуг. Услуги характеризуются некоторыми специфическими особенностями, которые необходимо учитывать при оценке качества деятельности предприятий: услуги могут быть материальные, нематериальные и смешанные; непостоянство качества услуг; неотделимость услуг от конкретного исполнителя; неосвязаемость услуг в момент обслуживания потребителей; время завершения производства услуг совпадает со временем предоставления услуг потребителям; возможность приспособления услуг к индивидуальным запросам потребителей; ограниченность или невозможность количественных характеристик и оценок нематериальных услуг; невозможность применения инструментальных методов испытаний при оценке результата оказания услуг; использование экспертных и социологических оценок соответствия услуг [1].

Особо большое значение эти особенности проявляются на рынке дорогостоящей продукции длительного пользования, в частности услуг автосервиса. Для автомобилей законодательно в соответствии с «Положением о ТО и ремонте автотранспортных средств» закреплен определенный регла-

мент технического обслуживания, который должен гарантировать качество, надежность и безопасность автомобиля [2].

Необходимо отметить, что роль потребителя в оценке качества услуг, оказываемых для дорогих товаров длительного пользования, например автомобиль, сильно возрастает. Для каждого потребителя его автомобиль – необходимая и дорогая вещь, которую он оберегает и требует такого же отношения от других, в частности работников автосервиса. Современная форма отношения потребителя и автосервиса диктует правила, когда потребитель и автосервис становятся «своими», можно сказать, «родными». Поэтому сотрудники автосервиса должны развивать в процессе обучения высокую степень коммуникативности между сотрудниками и потребителем, учитывать возможность влияния потребителей на качество услуг. Необходимо сформировать процессы получения оценок качества услуг потребителем и установления взаимосвязи между предполагаемыми услугами и реальными потребностями конкретного потребителя [3].

Постоянный мониторинг качества услуг для продукции длительного пользования, например автомобиля, оценки удовлетворенности потребителей требует регулярно проводить самооценку деятельности предприятий автосервиса.

Регламентация и оценка деятельности предприятий автосервиса

Российская Федерация регламентирует качество услуг стандартом ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг». Он определяет показатели качества услуг, выбор этих показателей и методов контроля и оценки качества услуг [4]. Стандарт может быть использован для оценки качества услуг предприятий автосервиса.

В нем определены четыре группы показателей качества услуг (Таблица А1, Приложение А):

1. Показатель назначения:
 - 1.1. Показатель применения,
 - 1.2. Показатель качества предприятия,
 - 1.3. Специфические показатели.
2. Показатели безопасности:
 - 2.1. Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей,
 - 2.2. Показатели безопасности для окружающей среды,
 - 2.3. Показатели сохранности имущества и информации.
3. Показатели надежности:
 - 3.1. Показатели надежности результатов услуги,
 - 3.2. Показатели стойкости результатов услуги к внешним воздействиям,
 - 3.3. Показатель помехозащищенности,

- 3.4. Показатель надежности предоставления услуги.
4. Показатели профессионального уровня персонала:
 - 4.1. Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала,
 - 4.2. Показатели способности к руководящей деятельности,
 - 4.3. Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения.

Из тринадцати показателей можно выделить две группы: одна характеризует услугу (7), а вторая предприятие (6). Показатели почти поровну характеризуют как саму услугу, так и предприятие, предоставляющее эту услугу, т.е. саму систему и результат деятельности этой системы. С точки зрения всеобщего менеджмента качества (TQM) это важно, необходимо оценивать не только результат деятельности, но и системные факторы, влияющие на эту деятельность.

Для дорогих товаров длительного пользования, например автомобиль, важны показатели надежности результатов услуги и стойкость результатов услуги к внешним воздействиям. Именно эти показатели исключены из перечня применимости показателей качества для группы услуг «ремонт и техническое обслуживание транспортных средств, электрических машин и оборудования» (Таблица В1, Приложения В [4]). Это вступает в противоречие с показателем надежности предоставления услуги. В соответствии с рекомендациями ГОСТ Р 52113-2014 получается, что для автомобиля не важны надежность результатов услуги и стойкость результатов услуги к внешним воздействиям, но при этом предприятие надежно предоставит услуги. Например, предприятие автосервиса может надежно предоставить услуги по ремонту двигателя и нанесению лакокрасочных покрытий на кузов, при этом не гарантировать надежность результатов ремонта двигателя и стойкость лакокрасочного покрытия к атмосферным воздействиям. Такое качество услуг предприятий автосервиса не может удовлетворять потребителя.

В таблице Г1 Приложения Г рекомендованы методы контроля и оценки показателей качества услуг [4]. Для большинства показателей применимы экспертные и социологические методы. Для важных показателей надежности результатов услуг и стойкости результата к внешним воздействиям для автолюбителей определены инструментальный и модельно-расчетный методы. В условиях предприятий автосервиса очень трудно применять эти методы.

Поэтому научным сообществом разрабатываются новые методики оценки качества услуг автосервиса на основе комплексного, многокритериального подхода. Он предполагает применение совокупности логических и математических операций по определению отдельных показателей качества и их значимость [5, 6].

В качестве базы для сравнения авторы предлагают выбрать лучшие или средние показатели по отрасли, или показатели предприятия за преды-

дущий период. Но показатели по отрасли могут быть рассчитаны по другим методикам, поэтому данные подходы имеют ограничения по базам сравнения, и невозможно проводить бенчмаркинг, являющийся основным инструментом разработки конкурентоспособной стратегии развития предприятия.

Подход к оценке и обеспечению качества оказания услуг населению должен быть системным. Такой подход регламентирует ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы менеджмента качества услуг» [1].

Этот стандарт предназначен для оценки системы менеджмента качества предприятий, предоставляющих услуги населению. Стандарт устанавливает модель системы обеспечения качества услуг на основе требований стандартов серии ГОСТ ISO 9000. Модель основана на процессном подходе и демонстрирует взаимосвязь процессов применительно к оказанию услуг. В основу взяты основные процессы ГОСТ ISO 9001: ответственность руководства; менеджмент ресурсов; процессы жизненного цикла услуг; измерение, анализ и улучшение; постоянное улучшение системы менеджмента услуг. Выделены показатели, по которым осуществляется мониторинг и контроль:

1. Руководящая роль руководства;
2. Стратегия и планы; персонал;
3. Процедуры и технологии предоставления услуг;
4. Финансовые ресурсы; документация;
5. Материалы, оборудование, помещения; окружающая среда;
6. Процессы оказания услуг;
7. Удовлетворенность потребителей;
8. Финансовые и другие результаты;
9. Удовлетворенность персонала;
10. Удовлетворенность партнеров;
11. Удовлетворенность общества.

Если посмотреть, как они пространственно расположены на модели системы обеспечения качества услуг стандарта ГОСТ Р 50691-2013, то можно отметить большое сходство с моделью Премии Правительства РФ в области качества не только по компоновке, но и по содержанию [7].

Адаптивная самооценка качества деятельности предприятий автосервиса по централизованной модели

Определение и измерение уровня качества деятельности предприятий автосервиса сталкиваются с множеством проблем, включающих наличие трудноизмеримых показателей качества, так называемых неопределенных, «мягких», неосознаваемых показателей деятельности предприятия, которые значительно влияют на результативность предприятия.

Высокое качество деятельности предприятия, согласно теории TQM и требованиям МС ИСО серии 9000 версии 2015 г., определяется достижением удовлетворенности всех заинтересованных сторон, а именно: потре-

бителей, работников, партнеров, акционеров (собственников), государства, гармонизации с обществом и экологией.

Методология самооценки по Премии Правительства РФ в области качества охватывает все основные функциональные блоки предприятия, влияющие на достижения запланированного результата. Она позволяет измерить «мягкие» показатели деятельности предприятия, разработать стратегию и планы достижения высокого качества деятельности путем достижения удовлетворенности всех заинтересованных сторон и не противоречит рекомендованным стандартом ГОСТ 15467-79 методам оценки качества деятельности [8].

Основой самооценки являются модели. Нами были рассмотрены модели широко известных и мало распространенных самооценок, показано преимущество модели Премии Правительства РФ в области качества (модели EFQM). [9].

Тито Конти [10] рекомендует не только выбирать правильные модели самооценки, но и правильно их применять. Модель не может быть правильной на все времена, она правильна в определенный момент, и ее эффективное применение играет также первостепенную роль, поэтому мы предлагаем адаптивный подход в самооценке деятельности организации. Это дает возможность адаптировать модель и методологию самооценки к конкретной организации [11].

В соответствии с разработанной нами концепцией адаптивной самооценки деятельности организации модель Премии Правительства РФ в области качества должна быть представлена в виде круговой центрированной модели, в центре которой находится руководство, обладающее лидерскими качествами (рис. 1). Отличие от модели Премии Правительства РФ в области качества заключается в центрированном расположении категорий модели с акцентом на руководителя-лидера. Характер деятельности отражен в процессах организации. Бенчмаркинг обеспечивается неизменным составом категорий центрированной модели.

Структура критериев не изменена по сравнению с моделью Премии Правительства РФ в области качества. Если изменить критерии моделей, то уже нельзя проводить бенчмаркинг, который за последние десять лет стал одним из эффективных и признанных инструментов совершенствования организации в современном бизнесе и на протяжении последних лет входит в тройку самых популярных инструментов управления среди менеджеров крупных организаций.

Описание новой центрированной модели (рис.) необходимо начинать с руководства. Преуспевающие организации считают, что путь к конкурентоспособности идет через руководителя-лидера и участие сотрудников в постоянном процессе совершенствования.

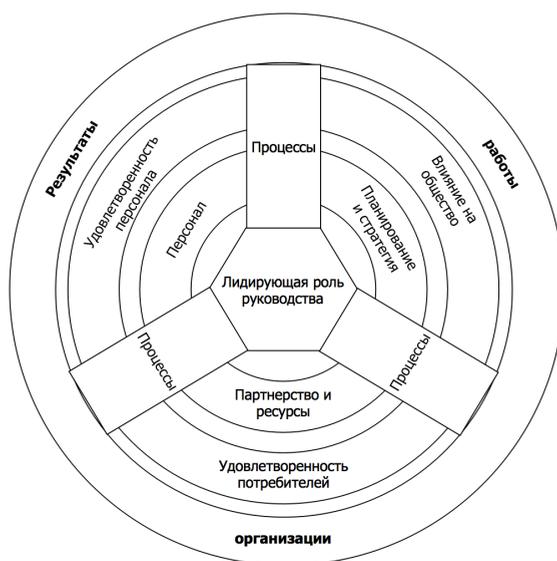


Рис. Центрированная модель самооценки

Следующий элемент структуры нашей модели – это окружающие центр три кольца, состоящие из категорий национальной премии по качеству.

Первое кольцо включает планирование и стратегию организации, персонал, партнерство и ресурсы, второе кольцо содержит удовлетворенность потребителей, удовлетворенность персонала и влияние организации на общество, третье кольцо – это результаты работы в соответствии с миссией и целями организации.

Главное отличие новой модели – в процессах, которые показаны в виде спиц центрированной модели. По этим процессам проходит информация от руководителя – лидера к трем кольцам – категориям, а также в обратном направлении [12].

Все результаты достигаются через процессы. По этим же каналам осуществляется инновационная деятельность. Система процессов может высветить причинно-следственные связи между категориями модели. Это имеет фундаментальное значение при диагностических оценках.

Система взаимосвязанных процессов должна отражать особенности организации. Это нужно учесть в методике оценки, которой следует придать адаптивный характер, связанный с конкретной организацией.

Повышение роли процессов в модели существенно улучшит методологию самооценки, сделав акцент на системе процессов в диагностировании менеджмента конкретной организации. Это подтолкнет организации, которые не имеют системы качества на основе МС ИСО 9000, к внедрению процессного подхода в менеджменте. Это также откроет им путь к соисканию национальной премии в области качества, например для малых предприятий, в большинстве своем не внедряющих МС ИСО 9000.

Процессы формируют три сегмента центрированной модели. Они не

только согласованы внутри самих себя, но и взаимоувязаны с соседними сегментами. Первый сегмент – это планирование и стратегия. Второй – персонал организации. Третий – цепочка поставщик – организация – потребитель. Такой подход позволяет более четко представить способы, к которым прибегает организация при использовании ресурсов для достижения своих целей не только деловых, но и таких, как удовлетворение потребителей и заинтересованных групп.

Методика адаптивной самооценки деятельности организации приведена в нашей монографии [11].

Заключение

Предлагаемая центрированная модель, основанная на процессном подходе, в полной мере согласуется с моделью Премии Правительства РФ в области качества, что позволяет проводить бенчмаркинг и в то же время заставляет организацию внедрять процессный подход, дает возможность адаптировать модель под свои задачи. Все это значительно повысит результативность самооценки организации. Отличие нашей концепции заключается в соединении в одной модели подхода, заложенного в национальную премию в области качества, и подхода, нацеленного на самосовершенствование.

Методика проведения адаптивной самооценки включала опрос руководителей ряда предприятий автосервиса г. Воронежа по авторской анкете. Степень зрелости менеджмента большинства предприятий автосервиса низкая, нет систем менеджмента качества по ISO 9000, поэтому мы проводили самооценку только по первому этапу нашей методологии, по Премии Правительства РФ в области качества.

Результаты адаптивной самооценки были интересны руководству и заставили по-новому взглянуть на свои предприятия. Адаптивная самооценка позволила выявить основные общие проблемные области для всех предприятий. Во-первых, это отсутствие стратегии развития предприятий. Во-вторых, недостаточно четко прописаны процессы, и, как следствие, нет четкой регламентации и измерения деятельности. Это приводит к множеству проблем с потребителями. В-третьих, слабая система мотивации и подготовки персонала.

Самооценка по центрированной модели на основе Премии Правительства РФ в области качества позволяет определить проблемные области и достичь высокого качества деятельности предприятий автосервиса путем удовлетворения запросов всех заинтересованных сторон.

Список источников

1. ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения». Москва, ИПК Издательство стандартов, 2002.
2. ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы менеджмента качества услуг». Москва, ФГУП Стандартинформ, 2014.
3. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг». Москва, ФГУП Стандартинформ, 2014.

4. Искосков М.О. *Управление качеством услуг предприятий автосервиса с учетом процесса формирования потребительской оценки*. Дис. Тольятти, 2006.
5. Конти Т. *Самооценка в организациях*. Москва, Стандарты и качество, 2000.
6. Леонова Т.И. *Экономические аспекты управления качеством*. Санкт-Петербург, СПбГЭУ, 2013.
7. Ломакин Д.О. Методика комплексной оценки эффективности функционирования предприятий автосервиса // *Известия ТулГУ. Технические науки*, 2011, вып. 4, с. 196-203.
8. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини-трактора). Утверждено Приказом Департамента автомобильной промышленности Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43.
9. Премия Правительства РФ в области качества. Руководство для организационных участников конкурса 2016 года. Москва, ОАО «ВНИИС». 2015.
10. Щукин О.С. *Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации*. Воронеж, Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2005.
11. Щукин О.С. *Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода*. Воронеж, Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2007.
12. Щукин О.С. Теоретические основы формирования информационных процессов в системе менеджмента качества // *Информационная экономика и управление динамикой сложных систем: сб. науч. тр.* Москва, Барнаул, 2004, вып. IV, с. 200-209.

CAR SERVICE STATION SELF-ASSESSMENT OF QUALITY

Shchukin Oleg Semenovich, Dr. Sc. (Econ.), Prof.

Voronezh State University, University sq., 1, Voronezh, Russia, 394018;

e-mail: oschukin@yandex.ru

Purpose: the article is devoted to the quality self-assessment in car service station. *Discussion:* quality of car service station gets great value for durable high-value products market, particularly car workshop services. Existing standards and methods have some limitations on the assessment of «soft» indicators and benchmarking. *Result:* the author provide an adaptive self-assessment for car service centers, eliminated the limitations of traditional approaches. The results of empirical studies have confirmed the possibility of practical use of adaptive self-assessment for car service centers.

Keywords: standardization of services, adaptive self-assessment activities.

Reference

1. GOST 15467-79 [Quality Management. Basic concepts. Terms and Definitions]. Moscow, IPC Standards Publ., 2002. (In Russ.)
2. GOST R 50691-2013 [Services to the population. Model of quality management system services]. Moscow, FSUE Standartinform. 2014. (In Russ.)
3. GOST R 52113-2014 [Services to the population. Nomenclature of indices of quality of services]. Moscow, FSUE Standartinform. 2014. (In Russ.)
4. Iskoskov M.O. [Managing enterprise services quality car service in view of the formation of a consumer estimation]. Dis. Togliatti, 2006. (In Russ.)
5. Conti T. *Organizational Self-Assessment*. London, Chapman & Hall, 1997.
6. Leonova T.I. *Economic aspects of quality management*. Saint Petersburg, Saint Petersburg St. Univ. of Economics Publ., 2013. (In Russ.)
7. Lomakin D.O. [Methods of evaluating the performance of an integrated enterprise service centers]. *Izvestia TulGU. Tehnicheskie nauki*, 2011, vol. 4, pp. 196-203. (In Russ.)
8. Regulations on the maintenance and repair of motor vehicles, belonging to the citizens (cars, trucks, buses and mini-tractor). Approved by the automotive industry of the Russian Federation Ministry of Industry Department of the Order of November 1, 1992 № 43. (In Russ.)
9. The Russian Federation Government Prize in the field of quality. Guidance for organizations participating in the competition in 2016. Moscow, VNIIS, 2015. (In Russ.)
10. Schukin O.S. [The genesis of the category of «quality» in the methodology of self-organization]. Voronezh, Voronezh. St. Univ. Publ., 2005. (In Russ.)
11. Schukin O.S. [Self-assessment of the organization's activities centered on models: conceptual and methodological basis for an adaptive approach]. Voronezh, Voronezh. St. Univ. Publ., 2007. (In Russ.)
12. Schukin O.S. [Theoretical bases of formation of information processes in Quality Management System]. *Information Economy and management of the dynamics of complex systems*. Moscow, Barnaul, 2004, vol. IV, pp. 200-209. (In Russ.)