

УДК 338.3

## ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА

М. А. СИНИЦА

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Все автосервисы в чем-то уникальны, но при этом имеют общие черты и общие проблемы.

Целью исследования является разработка путей совершенствования качества предприятия автосервиса.

В качестве объекта исследования выбрана организация Сто Авто 1 Сервис Автосити, г. Могилев. Предоставляемые услуги: базовое сервисное обслуживание; балансировка; вулканизация; развал-схождение; ремонт; сварочные работы; установка; шиномонтаж.

У этой фирмы пользовательский рейтинг за 2017 г. – февраль 2021 г. равен 4.54 из 5 возможных на основе оценок из интернет-ресурсов [firmi.by/mogilev/sto](http://firmi.by/mogilev/sto), [mo.auto2.info](http://mo.auto2.info), [AVSERVICE.BY](http://AVSERVICE.BY), [spr.by](http://spr.by), [vse-sto.by](http://vse-sto.by), [allbelarus.business](http://allbelarus.business), [mogileve.by](http://mogileve.by). Исходя из отзывов клиентов автосервиса, был выявлен основной недостаток в работе: отсутствие специализации автосервиса, что привело к снижению качества предоставления услуг, затягиванию сроков ремонта и снижению уровня конкурентоспособности.

В результате исследования разработаны пути совершенствования качества предприятия автосервиса:

- применение гибкой ценовой политики;
- диверсификация услуг (техническая консультация владельца о техническом состоянии автомобиля, его неисправностях и способах их устранения как по телефону, посредством сети Интернет, так и при личной встрече; контрольный осмотр технического состояния);
- повышение качества выполняемых услуг (применение современного оборудования; целесообразная организация и стимулирование труда; контроль качества; использование при ремонте запасных частей высокого качества, характеризующихся надежностью в эксплуатации);
- сокращение времени нахождения автомобиля в ремонте (применение современного оборудования; наличие достаточной материально-технической базы для точной диагностики и исполнения ремонта; изменение режима работы (в сезон) предприятия; работа с надежными поставщиками автозапчастей; применение агрегатного метода работы);
- повышение общей культуры, репутации и имиджа предприятия автосервиса (выявлять потребности клиента и эффективно удовлетворять их; внешний вид и манера общения персонала; комфортная клиентская зона; оснащенность рабочего места).