

УДК 629.113
UDC 629.113

КЛАСИФІКАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ АВТОСЕРВІСНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Березняцький В., кандидат технічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна

CLASSIFICATION OF BUSINESS PROCESSES OF THE SERVICE STATION

Bereznyatsky B., Ph.D., National Transport University, Kyiv, Ukraine.

КЛАССИФИКАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ АВТОСЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Березняцкий В., кандидат технических наук, Национальный транспортный университет, Киев, Украина.

Постановка проблеми.

Адам Сміт 200 років тому показав, що розподіл праці сприяє зростанню продуктивності, оскільки робочі зосереджені на одному процесі стають більш майстерними і краще виконують свою роботу. І це твердження залишалося догмою на протязі двох століть.

Проте такий підхід перешкоджає підвищенню продуктивності і якості праці. Чому? Відповідь на це питання можна знайти в мініатюрі Аркадія Райкіна «Хто пошив костюм?» із збірки "Люди і манекени".

« Я приходжу до директора, я кажу:

- Хто пошив костюм? Хто це зробив? Я нічого не буду робити, не буду кричати, я тільки хочу в очі йому подивитися.

Виходить сто чоловік. Я кажу:

- Хлопці, хто пошив костюм?

Вони кажуть:

- Ми!

Я кажу:

- Хто це «ми»?

Вони кажуть:

- У нас вузька спеціалізація. Один пришиває кишеньку, один - проймочку, я особисто пришиваю гудзики. До гудзиків претензії є?

- Ні! Пришиті на смерть, не відірвеш! Хто пошив костюм? Хто замість штанів мені рукави пришив? Хто замість рукавів мені штани пришпандьорив? Хто це зробив?»

Очевидно, що треба оцінювати не окремі операції, а процес у цілому, тобто результат процесу.

Разом з тим, в наш час адептів метода Адама Сміта можна знайти практично в кожному автосервісному підприємстві. Таке становище, в тому числі, наслідок відсутності класифікації бізнес - процесів в підприємстві.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

У роботі [1] до основних бізнес - процесів автосервісних підприємства віднесено тільки один процес: «обслуговувати клієнтів автосервісу». У подальшому його класифікація відбувається з урахуванням життєвого циклу продукту. Але це дуже узагальнене виділення бізнес - процесу, яке не враховує специфічні потреби споживачів на протязі життєвого циклу автомобіля.

Постановка завдання

Враховуючи специфіку кожного етапу життєвого циклу транспортного засобу визначити послуги, які будуть затребувані власниками автомобілів на цих етапах, і на цій основі розробити класифікацію бізнес - процесів автосервісного підприємства.

Виклад основного матеріалу

Офіційним документом, у якому дано визначення процесу це – Міжнародний стандарт менеджменту якості ISO 9000:2007 [2]. Він відмічає такі суттєві ознаки процесу : « Будь - яку роботу або сукупність робіт для яких використовують ресурси, щоб перетворити входи на виходи, можна розглядати як процес».

В той же час в літературі набув поширення термін «бізнес - процес», але його наповнюють різним змістом.

У роботі [3] також приймається, що усі процеси – це бізнес - процеси і пропонується при їх класифікації враховувати їх відношення до добавленої вартості. Згідно цього критерію виділяються дві групи процесів.

Основні процеси, діяльність яких приносить прибуток для автосервісного підприємства, тобто додають цінність. І процеси, які додають до послуги вартість, - це допоміжні процеси.

Перші, наш погляд, і є власне бізнес - процесами. У роботі [4] одним із значень business є торгівля і отримання грошей.

До другої групи процесів автори відносять всі інші процеси, в тому числі і процеси адміністрування автосервісного підприємства. Але враховуючи їх специфіку, доцільно при аналізі діяльності автосервісного підприємства виділити їх в окрему групу процесів.

Таким чином в автосервісному підприємстві можна виділити такі три групи процесів (рис.1):

- Процеси адміністрування автосервісного підприємства;
- Бізнес - процеси (основні);
- Допоміжні процеси.

В групі бізнес - процесів, в свою чергу, враховуючи етапи життєвого циклу транспортного засобу можна виділити наступні процеси.

Першим бізнес - процесом, який в подальшому визначає діяльність автосервісного підприємства є «Продаж автомобілів». Перед продажем автомобіля здійснюється «Передпродажна підготовка». Враховуючи те, що в автосервісній підприємства поставляються автомобілі переважно базової комплектації виникає необхідність задовольнити потреби споживачів в «Дообладнанні автомобілів». Дообладнання автомобілів може здійснюватися як до продажу автомобіля, так і після його продажу.

Наступний період в життєвому циклі автомобіля – гарантійний період, під час якого, при необхідності, здійснюється відновлення роботоздатності автомобіля. Тому цей процес отримав назву «Гарантійний ремонт». Можна вважати, що разом з гарантійним ремонтом реалізується «Регламентне обслуговування». Інакше власник автомобіля втрачає право на гарантійний ремонт.

В подальшому, після закінчення гарантійного періоду, здійснюються комерційні ремонти, обслуговування. Доречно цій діяльності, цьому процесу дати назву «Післягарантійний ремонт». Одночасно в цей період, при потребі, відбувається відновлення автомобіля після дорожньо - транспортних пригод або, в інших випадках, відбувається відновлення геометрії кузова. Цей ремонт специфічний тому його треба виділити окремо. Назва цього процесу кореспондується з його діяльністю : «Відновлювальний ремонт».

При збільшенні пробігу автомобіля, для деяких із них періодично виконується «Перевірка технічного стану транспортних засобів».

Кінцева стадія життєвого циклу автомобіля « Утилізація».

Окремий бізнес - процес - «Продаж складових частин». Він присутній на протязі всього життєвого циклу автомобіля.

Ще один специфічний процес – це процес «Навчання і підготовки персоналу». При певних обставинах цей процес може приносити цінність, то його також можна віднести до основних процесів.

До допоміжних процесів відносяться процеси технічного і матеріального забезпечення основних процесів і процесів адміністрування автосервісного підприємства.

Для класифікації групи процесів адміністрування в якості критерію можна використати види діяльності, які необхідні для функціонування підприємства.

До них відносяться процеси:

- процес стратегічного планування і розвитку;
- процес маркетингу і логістики;
- процес управлінського обліку;
- процес фінансового менеджменту;
- процес юридичного забезпечення і кадрової роботи.

Загальна схема бізнес – процесів авто сервісного підприємства наведена на рис. 1

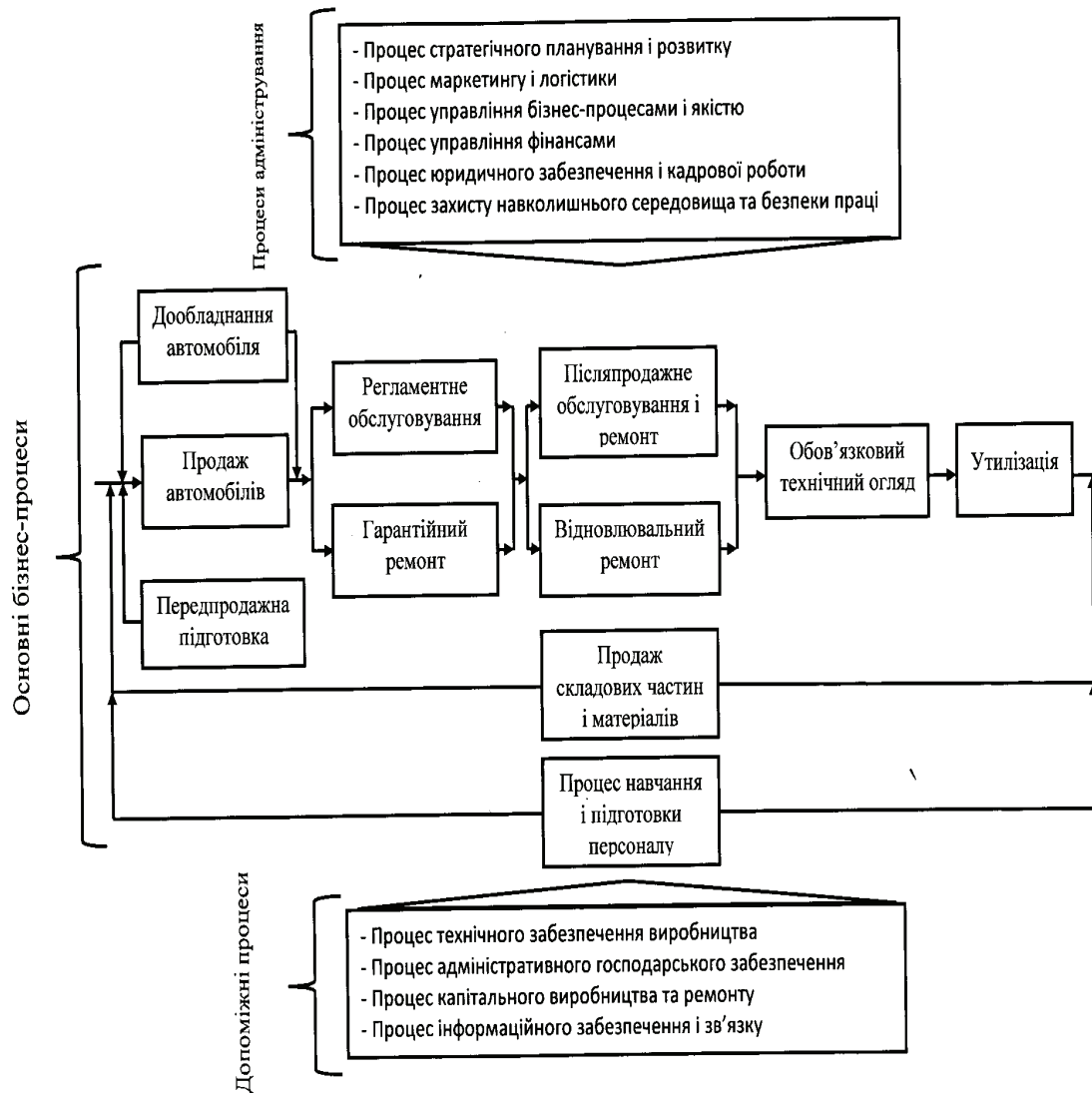


Рисунок 1 – Структура процесів автосервісного підприємства

Висновки.

Врахування специфіки кожного етапу життєвого циклу транспортного засобу дозволило виділити і класифікувати основні бізнес - процеси автосервісного підприємства .

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Андрусенко С.І., Бугайчук О.С. Моделювання бізнес - процесів підприємства автосервісу. – К.: Кафедра, 2014. – 329 с.:іл.
2. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2005, IDT)
3. Репін В.В.,Сліферов В.Г. Процесний підхід до управління. Моделювання бізнес – процесів.- М.: РІА «Стандарти і якість»,2004. – 408 с.:іл.
4. Словник активного засвоєння лексики англійської мови. – М.: Рос. яз.,1988 – 710 с.

REFERENCES

1. Andrusenko S.I., Bugaichuk O.S. Modeling of business – processes Enterprise Car. K.: The Department, 2014.- 329 p.: il .. (Ukr)
2. DSTU ISO 9000:2007. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2005, IDT) (Ukr)

3. Repin V.V., Yelifеров V.G. The process approach for management. Modeling business – protsesiv. – М.: RIA "Standards and quality", 2004.-408 p., il ..(Rus)
4. Dictionary active learning vocabulary of the English language.-М.: Rus.lang.,1988 – 710 p. (Rus)

РЕФЕРАТ

Березняцький В.В. Класифікація бізнес - процесів автосервісних підприємств. / В.В.Березняцький // Вісник Національного транспортного університету. Серія «Технічні науки». Науково - технічний збірник. – К.: НТУ, 2017. – Вип. 1 (37).

В статті запропоновано підхід до класифікації бізнес - процесів автосервісних підприємств.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів в автосервісних підприємствах.

Мета роботи - виділення і класифікація бізнес – процесів автосервісного підприємства.

Перехід від функціонального управління підприємством до процесного дозволяє значно підвищити ефективність виробництва. Свідчення цьому успіхи лідерів світового бізнесу. Проте, в автосервісних підприємствах превалює функціональний підхід. Стримує запровадження процесного управління в тому числі і відсутність способів виділення бізнес – процесів.

Враховуючи специфіку кожного етапу життєвого циклу транспортного засобу визначено послуги, які будуть затребувані власниками автомобілів на цих етапах, і, на цій основі, розроблено систему бізнес - процесів автосервісного підприємства.

Розглянутий в статті метод може бути використаний при впровадженні процесного підходу при управлінні автосервісними підприємствами.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ПРОЦЕС, БІЗНЕС – ПРОЦЕС, ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД, УПРАВЛІННЯ, АВТОСЕРВІС, АВТОМОБІЛЬ, ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ.

ABSTRACT

Berezyatsky V.V. Classification of business - processes service station. Visnyk of National Transport University. Series «Technical science». Scientific and Technical Collection. – Kyiv. National Transport University, 2017. – Vol. 1 (37).

The paper proposes an approach for classification of business - processes service station.

Object of the study is the provision of services for the maintenance and repair of vehicles in the service station. Purpose of the study is selection and classification of business – processes

The transition from functional business management to process management can significantly improve production efficiency. The successes of global business leaders is evidenced this. However, functional approach in the service station is still prevalent. Implementing businesses processes management is restrained the lack method to choose the business processes.

Given the specific of each stage of the life cycle of the vehicle identified services that will be demanded of car owners in these stages and, on this basis, developed a system of business - processes of the service station.

The method that is Discussed in the article can be used in the implementation of the process approach in the management of the service station.

KEYWORDS: PROCESS, BUSINESS - PROCESS, PROCESS APPROACH, MANAGEMENT, AUTOSERVICE, VEHICLE, LIFE CYCLE.

РЕФЕРАТ

Березняцкий В.В. Классификация бизнес-процессов автосервисных предприятий. / В.В. Березняцкий // Вестник Национального транспортного университета. Серия «Технические науки». Научно – технический сборник. – К.: НТУ, 2017. – Вып. 1 (37).

В статье предложен подход к классификации бизнес - процессов автосервисных предприятий. Объектом исследования является процесс предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей в автосервисных предприятиях.

Цель работы - выделение и классификация бизнес - процессов

Переход от функционального управления предприятием к процессному позволяет значительно повысить эффективность производства. Свидетельство этому успехи лидеров мирового бизнеса. Однако, в автосервисных предприятиях все еще превалирует функциональный подход. Сдерживает внедрение процессного управления отсутствие способов выделения бизнес - процессов.

Учитывая специфику каждого этапа жизненного цикла транспортного средства определены услуги, которые будут востребованы владельцами автомобилей на этих этапах, и, на этой основе, разработана система бизнес - процессов автосервисного предприятия.

Рассмотрен в статье метод может быть использован при внедрении процессного подхода при управлении автосервисных предприятий.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: ПРОЦЕСС, БИЗНЕС – ПРОЦЕСС, ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД, УПРАВЛЕНИЕ, АВТОСЕРВИС, АВТОМОБИЛЬ, ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ.

АВТОРИ:

Березняцкий Вячеслав Васильевич, кандидат технических наук, Национальный транспортный университет, доцент кафедры технической эксплуатации автомобилей та автосервісу, e-mail: bereznyiatskiy@ ukr.net, тел. +380930637242, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова 1, к. 410.

AUTHOR:

Bereznyatsky Viacheslav.V., Ph.D., National Transport University, associate professor department of maintenance and service, e-mail: bereznyiatskiy@ ukr.net, тел. +380930637242 Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of. 410.

АВТОРЫ:

Березняцкий Вячеслав Васильевич, кандидат технических наук, Национальный транспортный университет, доцент кафедры технической эксплуатации автомобилей и автосервиса, e-mail: bereznyiatskiy@ ukr.net, тел. +380930637242, Украина, 01010, м. Киев, вул. Суворова 1, к. 410.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Сахно В.П., доктор технических наук, профессор, Национальный транспортный университет, завідувач кафедри автомобілів, Київ, Україна.

Бандура О.В., головний фахівець Української автомобільної корпорації

REVIEWER:

Sakhno V. P., Ph.D., Engineering (Dr), professor, National Transport University, professor, head of department of automobile, Kyiv, Ukraine.

Bandura A.V., lord high fixer of service of the Ukrainian Motor Corporation. Kyiv, Ukraine.