

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ПО РЕМОНТУ ОБОРУДОВАНИЯ

Бугаёва Анастасия Александровна

магистрант, ГБОУ ВО МО Технологический университет имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова, РФ, г. Королев

Самошкина Марина Викторовна

научный руководитель, канд. экон. наук, ГБОУ ВО МО Технологический университет имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова, РФ, г. Королев

QUALITY MANAGEMENT OF RENDERED EQUIPMENT REPAIR SERVICES

Anastasia Bugaeva

Master, State Budgetary Educational Institution of Higher Education of the Moscow Region Technological University named after twice Hero of the Soviet Union, pilot-cosmonaut A.A. Leonova, Russia, Korolev

Marina Samoshkina

Scientific director, Cand. econom. sciences, State Budgetary Educational Institution of Higher Education of the Moscow Region Technological University named after twice Hero of the Soviet Union, pilot-cosmonaut A.A. Leonova, Russia, Korolev

Аннотация. Данная статья посвящена исследованию особенностей управления качеством предоставляемых услуг по ремонту оборудования на примере спецтехники. В соответствии с международными стандартами ИСО 9000 система управления качеством является общепризнанным в мире механизмом, который обеспечивает высокое качество процессов, работ, услуг. Введение таких систем должно быть стратегическим решением организации. Исходя из этого, исследование проблемы создания и внедрения систем управления качеством, которые являются доминирующим фактором в повышении конкурентоспособности предприятия, что является актуальным и своевременным.

Abstract. The article is devoted to studying features of quality management of the services provided for the repair of equipment using the example of special equipment. In accordance with international standards ISO 9000, the quality management system is a globally recognized mechanism that ensures high quality of processes, works, services. The introduction of such systems should be a strategic decision of the organization. Based on this, the study of the problem of creating and implementing quality management systems, which are the dominant factor in increasing the competitiveness of an enterprise, which is relevant and timely.

Ключевые слова: спецтехника, оборудование, ремонт спецтехника, строительство, строительная сфера, сфера услуг, управление качеством.

Keywords: special equipment, equipment, repair of special equipment, construction, construction industry, service sector, quality management.

Постановка проблемы. В современных условиях осуществления экономической деятельности качество стало интегрирующим понятием, что затрагивает интересы всех участников национального хозяйства. Для производителей продукции качество является гарантией и решающим фактором обеспечения их конкурентоспособности, устойчивости, авторитета и успешности функционирования; для потребителей повышение качества является условием удовлетворения их потребностей и защиты прав; для органов власти качество жизни граждан является одной из приоритетных государственных задач. Устранение неполадок повышения качества возможно при условии внедрения действенной системы управления качеством.

Анализ последних исследований и научных работ. Актуальные проблемы управления качеством, формирование и внедрение систем качества в организациях рассматривались в трудах как отечественных ученых, так и зарубежных специалистов. В частности, среди них можно выделить следующих: К. Исикава, Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби, И. Кондо, Я. Мондена, Дж. Харрингтона, Е. Крайер, А. Табора, Х. Бреде, В. Вахрушева, И. Исаева, В. Литвиненко, Б. Робертсона, К. Рахлина, А. Фейгенбаума, В. Шугарта, Н. Шаповала, В. Швеца, А. Момота, Е. Куценко, М. Свиткина, И. Фанталову, Р. Фатхутдинова, С. Фомичева и др. В то же время, в отечественных научных источниках мало исследуемыми остаются вопросы построения систем управления качеством предоставляемых услуг в организации по ремонту оборудования.

На сегодняшний день в известных научных исследованиях по проблеме обеспечения исправности и надежности работы спецтехники преобладают технические аспекты этой проблемы. То есть качество процессов технического обслуживания и ремонта оборудования и техники определяется соответствием объемов работ технического персонала, затратами смазочных материалов, красок, специальных жидкостей и параметров работы узлов и механизмов, которые получены в результате ремонта или технического обслуживания, установленным нормативным значениям руководящих документов по техническому обслуживанию и ремонту спецтехники.

Цель работы заключается в исследовании особенностей управления качеством предоставляемых услуг по ремонту оборудования на примере спецтехники.

Основное изложение работы. В интегрированном процессе формирования качества услуг в строительной сфере важное место занимают процессы технического обслуживания и ремонта материально-технической составляющей этих услуг - спецтехники. Процессы технического обслуживания и ремонта спецтехники всесторонне освещаются в научной литературе и регламентируются соответствующими нормативными документами [2, с.462]. В то же время, существующие регламентированы процессы технического обслуживания и ремонта спецтехники имеют напряженный ритм работы, находятся в динамичной среде предпочтений потребителей относительно безопасности, надежности и комфорта, требуют дополнительных научных исследований как к структуре и содержанию процессов технического обслуживания и ремонта спецтехники, так и к формированию системы управления качеством этих процессов, от которых зависит надежность работы спецтехники, ее экономичность и безопасность, что в значительной степени, определяет качество работы на строительной площадке в целом.

На предприятиях строительной сферы применяется планово-предупредительная система технического обслуживания, которая предусматривает обязательное выполнение с заданной периодичностью установленного комплекса работ в период их использования, хранения и транспортировки. Своевременное и качественное техническое обслуживание является важным элементом эксплуатации спецтехники и должно обеспечивать:

- постоянную готовность оборудования и спецтехники к использованию;
- безопасность;
- устранение причин, вызывающих преждевременный износ, старение, разрушение,

- неисправности и поломки составных частей и механизмов;
- надежную работу оборудования спецтехники в течение установленных межремонтных ресурсов и сроков их службы до ремонта и списания;
- минимальный расход горючего, смазочных и других эксплуатационных материалов [5, с.98].

Техническое обслуживание спецтехники включает в себя: заправку, очистку, мытье (промывание), проверку (техническое диагностирование), подтягивание креплений, регулирование агрегатов, сборочных единиц, механизмов и приборов, смазочные работы, устранение неисправностей (текущий ремонт). Вполне понятно, что поддержание исправности (работоспособности) технических средств заключается не только в диагностике технического состояния этих средств, поддержании их в чистоте, смазке, подтягивание креплений, но и в ремонте узлов и агрегатов транспортного средства, которые имеют определенный ресурс, определенные пределы нагрузки и находятся под влиянием значительного количества факторов, сопровождающих все этапы жизненного цикла детали, узла или агрегата начиная от производства и заканчивая условиями эксплуатации а также условиями хранения [6, с.212].

Текущий ремонт спецтехники заключается в устранении неисправностей путем замены деталей, механизмов, приборов, в осуществлении регулирующих, сварных, слесарных работ. Допускается замена отдельных агрегатов, в т.ч. одного основного. Средний ремонт предусматривает замену или капитальный ремонт не менее двух и не более половины основных агрегатов, а также устранения отдельных неисправностей проведением крепежных, регулировочных и других работ по другим агрегатам и по машине в целом [3, с.31]. Нарботка спецтехники должна иметь 60% от нормы до капитального ремонта. Капитальный ремонт включает в себя полную разборку оборудования, замену или капитальный ремонт всех основных агрегатов, узлов и отдельных деталей, сборку и испытания отремонтированной техники.

При всей важности нормативных документов, регламентирующих техническое обслуживание и ремонт спецтехники и существенно влияют на формирование их качественного технического состояния, как важной составляющей качества услуг в целом, нужно понимать, что качество процессов технического обслуживания и ремонта должно оцениваться руководством не только по соответствию состава и содержания технических операций установленным нормативам и сугубо техническим показателям качества технического обслуживания и ремонта (наработка на один отказ, количество заявок на текущий ремонт, доминирующие виды отказов в ходе эксплуатации), но и в соответствии с техническим состоянием техники [1, с.165].

Эффективное управленческое влияние на качество процессов технического обслуживания и ремонта возможно только при условии четкого понимания требований существующих нормативных документов по технологии этих процессов и требований потребителя к качеству технического состояния спецтехники. При таких условиях возникает проблема относительно объединения жестких технических процедур технического обслуживания и ремонта [4, с.62].

По мнению автора, дополнения процесса технического обслуживания и ремонта такими составляющими как вспомогательное обслуживание и внутренний контроллинг дает положительные как для внутреннего качества этих процессов (с точки зрения руководства и технических работников), так и для внешнего качества (с точки зрения потребителя этих услуг). Определенное единство восприятия качества технического состояния техники у производителя и потребителя этих услуг объясняется значительным количеством единых критериев оценки качества этих услуг. Например, такой частичный показатель качества технического обслуживания и ремонта как наработки спецтехники на один отказ возможно количественно оценить через необходимое дополнительное время на устранение отказа и потерянное рабочее время.

Выводы. Подытоживая вышесказанное, отметим, что в общей системе интегрированных циклов (контуров) менеджмента качества строительной сферы значительное место занимает цикл управления качеством технического обслуживания и ремонта спецтехники. Учитывая, что оборудование и спецтехника, которые являются материально-технической базой в данной

отрасли постоянно находятся в динамическом поле потребностей целевого потребителя, система управления качеством процессов технического обслуживания и ремонта таких технических средств должна быть способна адаптировать качество чисто технических процессов с требованиями рынка.

Система управления качеством процессов технического обслуживания и ремонта спецтехники, как специфическая подсистема системы управления качеством услуг по ремонту оборудования и спецтехники требует развития типичных, регламентированных для всех транспортных средств приемов и методов управления формированием качества процессов технического обслуживания и ремонта. Такое развитие может получить практическое воплощение из-за введения комплекса вспомогательных мероприятий в технологические процессы обслуживания и ремонта спецтехники, которые определяются потребностями целевого рынка, а также через организацию на предприятии специальной системы внутреннего контроллинга качества процессов технического обслуживания и ремонта, которая должна быть ориентирована на согласованные критерии качества процессов технического обслуживания и ремонта спецтехники, что удовлетворяют как производителя, так и потребителя.

Список литературы:

1. Акимова, Н.А. Монтаж, техническая эксплуатация и ремонт электрического и электромеханического оборудования / Н.А. Акимова, Н.Ф. Котеленец, Н.И. Сентюрихин. - Вологда: Инфра-Инженерия, 2015. - 304 с.
2. Александровская, А.Н. Организация технического обслуживания и ремонта электрического и электромеханического оборудования: Учебник / А.Н. Александровская. - М.: Academia, 2018. - 928 с.
3. Григорян Е.С. Анализ современных систем управления качеством на предприятиях оборонно-промышленного комплекса / Е.С. Григорян, С.С. Киреева // Крымский научный вестник. - 2018. - № 3 (20). - С. 24-28.
4. Курочкина А. Ю. - УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для СПО - М.:Издательство Юрайт - 2019 - 172с.
5. Родионов А.В. Формирование и развитие системы управления качеством продукции предприятий / А.В. Родионов, И.В. Ширяева. - Донецк : Фолиант, 2017. - 171 с.
6. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 410 с.