

## ЩОДО ПРОБЛЕМИ ВІДПОВІДНОСТІ РЕАЛЬНОГО ПРОХОДЖЕННЯ ТО ТА Р ДО НОРМАТИВНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ В АВТОСЕРВІСІ

**Рижова В. Ю.**

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

*Розглядаються проблеми відповідності нормативного забезпечення та реального виробничого процесу надання послуг на підприємствах автомобільного транспорту. Для вирішення проблеми є застосування комплексного підходу, тобто врахування при формуванні нормативів реального стану підприємств. Для цього запропоновано переглянути систему завдань нормативного забезпечення технічного обслуговування і ремонту автомобілів.*

**Ключові слова:** *нормативне забезпечення, якість, послуга, виробничий процес, технічне обслуговування, автомобіль, очікування.*

**Вступ.** Відповідність реального технологічного процесу ТО і Р автомобіля його спроектованої моделі, використаній під час формування норм, нормативів та нормативних вимог є вкрай складною задачею, яка має щонайменше два принципово відмінні способи розв'язання. З одного боку, відомі намагання привести реальність у повну відповідність до запланованих показників, які привели до виникнення командно-адміністративної економіки, що довела свою неконкурентоздатність. Інший підхід спрямований на побудову моделей реальних систем, якомога ближчих за своїми характеристиками до реальних. Таке моделювання відображається у постійних змінах законодавчої та нормативної бази, а також в інструментарії управління.

Метою даної статті є визначення впливу відповідності реальних виробничих та технологічних процесів на підприємствах автосервісу вимогам нормативних актів держави та технологічної документації автовиробників, а також взаємної відповідності останніх на рівень задоволеності споживача якістю наданої йому послуги автосервісу. Змін законодавчої та нормативної бази, а також в інструментарії управління, заснованому на теорії моделюванні складних соціально-економічних систем, а також на розвитку науково-технічного процесу, його характерна риса – використання науки і техніки в усіх галузях економіки.

**Постановка проблеми.** Великі автосервісні підприємства, які мають у власності виробничу базу та здійснюють дилерські повноваження, працюють на основі сертифікатів та угод із автовиробниками, керуючись при виконанні послуг вимогами автовиробників.

Особливо слід виділити випадки заміни номерних агрегатів і внесення інших змін у конструкцію транспортних засобів. У цих випадках державні органи нагляду за безпекою дорожнього руху, вимагають від підприємства, що здійснювало проведення зазначених робіт, наявності дозволу на здійснення такої діяльності та відповідності рівня якості таких послуг державним вимогам.

Безпека замовника послуги під час використання продукту (послуги автосервісного підприємства із ремонту та технічного обслуговування) нормативно-правовими актами спеціально не врегульована.

Також даному питанню присвячені й окремі праці сучасних науковців. Проблема підвищення відповідності нормативного забезпечення реальним технологічним та виробничим процесам не нова, однак сьогодні не знайшла ще однозначного вирішення.

Це зумовлено, в основному, складністю процесів адаптації нормативного забезпечення до реальних виробничих та технологічних процесів, його впливу на якість послуг.

**Результати дослідження.** Законом [8] встановлено, що "технічне обслуговування і ремонт транспортних засобів та їх складових виконують з метою підтримання їх у належному стані та забезпечення встановлених виробником технічних характеристик під час використання, зберігання або утримання протягом періоду експлуатації".

За чинним законодавством "виконавцями ТО і Р ТЗ є суб'єкти господарювання, які відповідають таким вимогам: мають власні або орендовані засоби праці, виробничі споруди та кваліфікований персонал.

Це пояснюється тим, що одержання й виконання дилерських повноважень неможливі без сертифікованого автовиробником виробничого процесу. При обслуговуванні великого потоку заявок з технічного обслуговування і ремонту завжди може знайтися незадоволений клієнт, і у випадку розгляду позову в суді шанси на вирішення питання на користь автосервісу, який не має сертифіката відповідності до проведених послуг [10]. Крім того, обслуговування транспорту юридичних осіб за разовими договорами або на постійній основі, взаємодія із страховими організаціями із ремонту транспортних засобів, які постраждали внаслідок ДТП та відновлюються за рахунок страховиків теж вимагають наявності дозвільних документів від державних органів та автовиробника.

Тож великі авторизовані автосервісні підприємства – виконавці робіт з технічного обслуговування та ремонту – усвідомлюють необхідність мати підтвержену сертифікатами відповідність усіх реальних виробничих процесів надання послуги вимогам як автовиробників, так і державних контролюючих органів [10]. Дрібні ж підприємства, як правило, використовують орендовані площі, мають слабку оснащеність технологічним устаткуванням, значну плінність кадрів і непевність у майбутньому, тому якість їхньої послуги неможливо передбачити наперед, безпосередньо перевірити після її надання або підтвердити у разі виникнення правової суперечки через відсутність сертифікатів або інших документів, що підтверджують відповідність реальних виробничих процесів вимогам автовиробників та державних нормативних актів.

Плейнз та Релінг[5] виділяють наступні сфери, з яких складається відповідність у виробничих процесах:

- безпека під час використання продукту;
- безпека для здоров'я людини та навколишнього середовища;
- захист даних;
- антикорупційний;
- інформаційна безпека;
- чесна конкуренція;
- контроль зв'язків із оточенням;
- безпека праці та захист інтересів працівників.

Автори розглядають відповідність у дуже широкому аспекті, а не стосовно до автосервісу. З іншого боку, є й автори, які дотримуються вузького розуміння відповідності нормативного забезпечення, напр. [23]. В той же час відповідність технологічна авторами цього дослідження не розглядається взагалі. (написати одним предложением)

Спираючись на виділені в [5] із урахуванням наведеного зауваження аспекти, розглянемо відповідність реальних технологічних та виробничих процесів на підприємствах автосервісу вимогам нормативно-правових актів та автовиробників.

В той же час автовиробники встановлюють власні вимоги до обслуговування своєї продукції та регулярно здійснюють покращення її надійності, в тому числі і під

час технічного обслуговування. Такі заходи отримали назву "кампанії з відкликання" та спрямовані на усунення суттєвих зауважень щодо надійності та безпеки використання автотранспортного засобу. Технології виконання робіт за таких удосконалень відповідають базовим регламентам технічного обслуговування та ремонту [24].

Технологічна відповідність для підприємств автосервісу, на нашу думку, є основною складовою. Відповідно до нормативно-правових актів процес обслуговування клієнта на підприємстві автосервісу можна представити у вигляді схеми: отримання замовлення– прийом транспортного засобу – діагностування – узгодження замовлення з клієнтом – проведення робіт із технічного обслуговування та/або ремонту транспортного засобу – перевірка якості виконання робіт – передача транспортного засобу клієнтові – оплата виконаних робіт – виконання умов гарантії на виконані роботи. Ця узагальнена схема спирається на дослідження виробничих та технологічних процесів підприємств автосервісу, виконане нами раніше [22]. На прикладі підприємства "Н-Авто" (м. Миколаїв) структура виробничого процесу надання послуги на підприємстві автосервісу виглядає наступним чином (рис. 1).

У державних нормативних актах виділяють види робіт із технічного обслуговування автомобілів, їх періодичності, переліком і трудомісткістю виконуваних робіт.

Такий, досить загальний розподіл, автовиробники уточнюють завдяки вимогам [21], надаючи авторизованим виконавцям також документацію за наступним мінімальним переліком:

- експлуатаційну;
- ремонтну;
- технологічну;
- інформаційне забезпечення виробника.

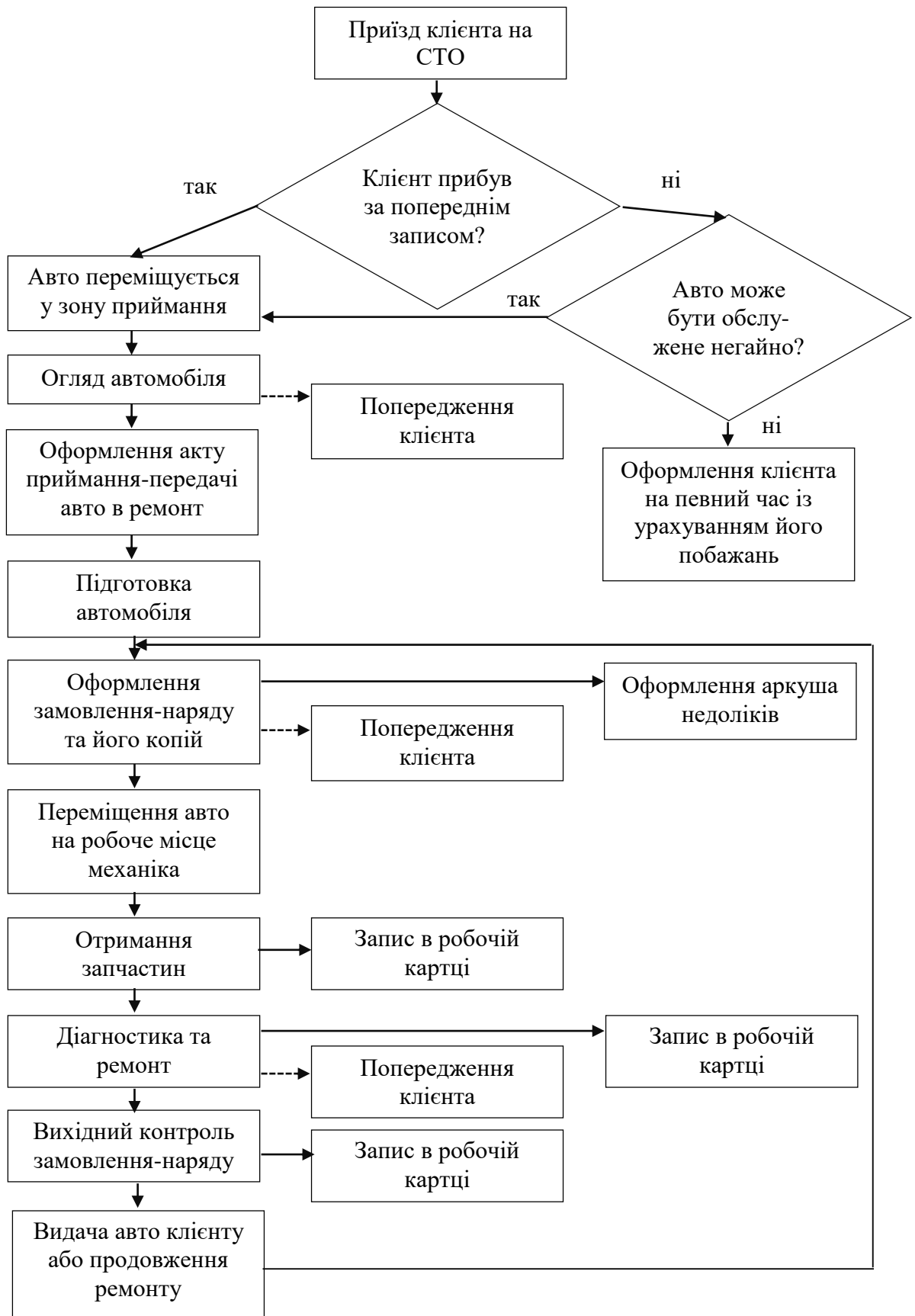


Рис.1. Процес надання послуги на підприємстві автосервісу (ужать рисунок)

Вимоги до даної документації та її чітке означення наведені в чинній нормативній базі [21]. Отже, за законодавчим означенням маємо наступне:

- експлуатаційна документація – це комплект документів виробника, призначений для вивчення особливостей конструкції та правил експлуатації колісного транспортного засобу[21]. Ця інформація міститься у "Інструкції з експлуатації" та доводиться до відома працівників сервісних підприємств під час навчання. Роль експлуатаційної документації при виконанні робіт з технічного обслуговування незначна, а під час ремонту вона взагалі може не враховуватись. В той же час надана документація має відповідати нормативним вимогам, у т. ч. [16, 17, 20 тощо];

- технічна документація – комплект документів, що містить ремонтні, технологічні, конструкторські, інші документи стосовно колісних транспортних засобів, їх складових частин (систем), засобів і методів технічного обслуговування та ремонту, а також споруд і будівель, в яких проводяться операції технічного обслуговування та ремонту колісних транспортних засобів, їх складових частин (систем) [21]. Отже, технічна документація, надана виробником, містить усі відомості, необхідні для організації автосервісним підприємством робіт з технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів та достатні для отримання (у разі їхнього повного урахування) статусу авторизованого виконавця. Водночас технічна документація має відповідати як нормативним вимогам до ремонтної та технологічної документації, так і нормативним вимогам до безпеки праці, здоров'я та навколишнього середовища;

- "ремонтна документація – текстові, графічні конструкторські та технологічні документи, які окремо або разом з іншими документами визначають обсяги, правила і методи проведення ремонту, трудомісткість операцій, норми та нормативи витрат матеріалів, вимоги до відремонтованих колісних транспортних засобів, їх складових частин (систем), методи здійснення їх технічного контролю та випробування" [21]. Ця документація має відповідати вимогам нормативних актів щодо організації технічного обслуговування та ремонту (наприклад, у [14, 15, 18, 21] визначаються вимоги до транспортних засобів після ремонту та/або технічного обслуговування). Всі реальні технологічні та виробничі процеси мають будуватися на основі цієї складової;

- технологічна документація – комплект документів, що разом з іншими документами визначають технологічний процес чи технологічну операцію з ремонту колісних транспортних засобів, їх складових частин (систем), а також містять необхідні дані для організації виробничого процесу, окремих технологічних операцій [21]. Як видно, технологічна документація є базовим елементом відносно ремонтної та технічної та має відповідати тим же нормативним вимогам, що й ремонтна. Технологічна документація автосервісного підприємства має бути побудована на основі технологічної, ремонтної та технічної документації автовиробника у частині, що не суперечить згаданим вище нормативним вимогам. Всі реальні технологічні та виробничі процеси мають будуватися на основі цієї складової.

Інформаційне забезпечення від виробника колісного транспортного засобу – це інформація, необхідна для ідентифікації, визначення технічного стану, ремонту та обслуговування колісних транспортних засобів, їх складових частин (систем)[21]. Інформаційне забезпечення виробник обов'язково повинен надати авторизованому виконавцеві, неавторизованому виконавцеві або іншій зацікавленій особі надається за запитом або вимогою.

Відповідно до ([21]), інформаційне забезпечення складається з:

- інформації про ідентифікацію транспортного засобу, його складових частин (систем);
- інструкції з експлуатації, ремонту транспортного засобу;

- навчальних посібників з технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів, їх складових частин (систем), каталогів запасних частин тощо;
- відомостей щодо технічних характеристик систем та їхніх складових частин;
- схем з'єднань, діаграм електромережі транспортного засобу;
- інформації про коди для діагностичних систем, необхідної інформації про систему самодіагностування комп'ютера транспортного засобу, даних про результати здійснення контролю та випробувань, ідентифікації приладу для тестування програмного забезпечення транспортного засобу;
- даних про трудомісткість технологічних операцій технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів;
- інформації про необхідні спеціальні інструменти, прилади та устаткування.

Для забезпечення рівних умов конкуренції у сфері технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів та дотримання необхідного рівня якості виконаних робіт виробник на рівних умовах має надавати необхідну інформацію для усіх виконавців, виробників інструментів, приладів та устаткування для технічного обслуговування і ремонту. Дані вимоги містяться як у загальному законодавстві ([9]), так і у спеціальних нормативних вимогах до підприємств автосервісу та автовиробників (напр., [14, 21]).

Регламент [21] та вимоги та нормативи автовиробників приводять до того, що власники автомобілів усіх марок та типів мають можливість своєчасно та з обумовленим рівнем якості отримувати послуги із технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів. При цьому конкретний перелік робіт та норми витрат для їх проведення визначає автосервісне підприємство та/або автовиробник разом із технологією виконання ремонтно-обслуговувальних робіт. Замовник робіт узгоджує цей перелік, якщо транспортний засіб не знаходиться на гарантії виробника, та має упевненість, що йому не будуть нав'язані жодні додаткові (не необхідні) оплачувані послуги [9]. Держава встановлює загальні вимоги до проведення таких робіт та визначає мінімальні та рекомендовані нормативи витрат та якості.

Вважаємо доцільним відмітити, що якість послуг автосервісу за світовими стандартами складається з професійного технічного обслуговування й ремонту, доставки після ремонту, обслуговування точно в обіцяні день і годину та передбачає розумні ціни за послуги, доброзичливе обслуговування, акуратну й швидку офісну роботу тощо [24].

Раціональним шляхом підвищення якості послуг автосервісного підприємства є впровадження ним системи управління якістю відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001 [25], в якому вимоги до нормативного забезпечення управління якістю визначені в розділах 4.2, 6, 7.2, 7.5. Оскільки сучасні виробничі процеси є складними організаційно-технічними системами [27, 26], для забезпечення ефективного управління якими необхідно контролювати велику кількість параметрів, то рівень розвитку нормативного забезпечення у системі управління якістю в значній мірі визначає стан керованості технологічним процесом, а отже і ступінь відповідності послуг очікуванням замовника.

Однак на шляху вдосконалення системи нормативного забезпечення виробничих та технологічних процесів на підприємствах автосервісу з метою покращення якості послуг існує ряд невирішених проблем, найбільшочішою з яких є проблема "суб'єктивно-методичного" фактору [28]. Її можна вирішувати шляхом впровадження елементів тотального управління якістю, більш чіткого формулювання вимог до персоналу, організацією та проведення різноманітних заходів із підвищення кваліфікації.

Традиційно на практиці намагаються забезпечити такий рівень відповідності, який дав би змогу отримати максимальну ефективність нормативного забезпечення, яка

визначається співвідношенням витрат на його створення та втрат від його відсутності [25, 27].

Для більш чіткого розуміння процесів нормативного забезпечення якості послуг автосервісу доцільно структуру його завдань представити у наступному виді (рис. 2). Так, у [29] визначено завдання управління нормативним забезпеченням систем управління якістю на автосервісних підприємствах, проте, увага приділена лише метрологічній складовій (забезпеченню точності вимірювання), що є явно недостатнім з точки зору системного підходу до управління якістю в межах підходу *TQM*.



Рис2. Основні завдання нормативного забезпечення якості послуг автосервісу

Дослідження показують, що в умовах конкуренції для забезпеченні якості послуг напрямок удосконалення нормативного забезпечення встановлюється як забезпечення достатньої якості при мінімальних витратах. Оскільки, основною вимогою при забезпечення якості є врахування інтересів споживача, то вибір необхідного рівня якості здійснюється на основі мінімізації його ризиків при відповідності законодавчо регламентованим вимогам.

Дослідження [25] показали, що низький рівень організаційного та нормативного забезпечення технологічних та виробничих процесів (в т. ч. на підприємствах автосервісу) вчиняє негативний вплив на якість через значну суб'єктивну складову: низьку кваліфікацію персоналу та відсутність методик виконання конкретних робіт (46 %), низький рівень методичного забезпечення (22 %) та недотримання вимог документації, норм та нормативів (21 %). Це дозволяє зробити висновок, що більше уваги слід приділити вдосконаленню нормативно-методичного забезпечення процесів контролю якості послуг та підвищенню кваліфікації персоналу.

Тому для забезпечення ефективності систем управління якістю в процесі надання послуг автосервісу необхідно вирішити наступні науково-методичні завдання:

- систематизувати вимоги до нормативного забезпечення як складової організаційно-технічної системи надання послуг з технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів і забезпечення безпеки їх експлуатації, основною метою якої є забезпечення необхідного рівня безпеки через високу якість послуг автосервісу;
- розробити систему показників оцінки якості функціонування виробничої системи автосервісного підприємства та методику оцінювання з точки зору якості послуг та задоволеності споживача з урахуванням обов'язкового виконання нормативних вимог безпеки експлуатації транспортних засобів.

Такий підхід до нормативного забезпечення на підприємстві автосервісу дозволить:

- встановити раціональний зв'язок між нормативним забезпеченням та реальними виробничими та технологічними процесами на підприємстві з урахуванням вимог державної системи забезпечення безпеки дорожнього руху;
- ефективно інтегрувати елементи нормативного забезпечення в систему управління підприємства.

Продовжимо розгляд технологічної відповідності нормативного забезпечення послуг автосервісу з огляду на вимоги автовиробників. Основними нормами при виконанні робіт з технічного обслуговування та ремонту є встановлені виробниками норми витрат часу на кожну операцію та норми витрат матеріалів на проведення цих робіт [12]. Ці нормативи встановлюються на основі ретельного дослідження рекомендованих технологій ремонту із використанням рекомендованого спеціального обладнання та інструменту персоналами необхідної кваліфікації. При цьому враховуються найдрібніші деталі аж до, наприклад, часу, який потрібний, щоб доставити запчастини зі складу в робочу зону. Оскільки технічна документація містить вимоги до будівель та приміщень, де проводяться роботи з технічного обслуговування та ремонту, цю норму часу теж може вимагати автовиробник, хоча на реальному підприємстві дотриматися її та інших подібних норм часу не ввижається можливим.

Водночас варто відмітити, що автовиробниками щорічно проводиться перегляд нормативів часу і норми змінюються у залежності від розробки перспективних і ефективних способів технічного обслуговування і ремонту автомобілів або створення нового чи модифікації існуючого обладнання, яке дозволяє виконувати роботу швидше. Оскільки автовиробники не надають підприємствам автосервісу найсучаснішого обладнання за власний кошт, дотримання переглянутих норм часу стає більш складним та вимагає вищої кваліфікації персоналу або призводить до певного зниження якості робіт, проведених із гарантійними транспортними засобами. В той же час транспортні засоби, які обслуговуються або ремонтуються поза межами гарантії (за рахунок замовника) можуть бути обслуговані без дотримання переглянутих норм часу, але із збереженням рівня якості.

Також слід зауважити, що для проведення виміру згаданих нормативів, як правило, виробником береться новий автомобіль і персонал, який уже добре обізнаний із даною моделлю. В реальності ж майстрам доводиться мати справу із автомобілями, що були у користуванні, тож нормативи будуть порушені щонайменше через наявність заіржавілого кріплення. Тим більше що фахівці в багатьох автосервісах мають менший досвід і не завжди знають специфіку кожної конкретної моделі та модифікації. За свідченнями експертів, особливо складно автосервісам, які обслуговують корейські авто, де одні й ті самі моделі та модифікації можуть мати суттєво різні елементи, наприклад, у підвісці чи навісному обладнанні двигуна, що вимагають різного спеціального інструменту та різних навичок роботи. Не зважаючи на це, нормативи працезатрат у авторизованих автосервісних підприємствах мають тенденцію до зниження через вимоги виробників.

Аналогічні міркування слід віднести і до витрат матеріалів, які при проведенні технічного обслуговування та ремонту автомобілів можна розділити на основні, допоміжні і тару. Основними вважаємо запасні частини (деталі та вузли, що підлягають повній заміні під час технічного обслуговування та ремонту), лакофарбові матеріали, мастили для двигунів, коробок переміни передач тощо, що підлягає плановій заміні тощо. Допоміжні матеріали використовуються у процесі надання послуг з технічного обслуговування та/або ремонту більше ніж на одному об'єкті. Це можуть бути, наприклад, вода для миття (за діючими нормами 400 л. на легковий автомобіль, 500 л.



на автобус) [13], матеріали для протирання, миючі засоби тощо. Тара використовується поворотна і неповоротна. Поворотна тара підлягає поверненню виробникові або клієнту. Неповоротна тара може бути використана для зберігання матеріальних цінностей після проведення технічного обслуговування та/або ремонту (наприклад, бочки з-під мастильних матеріалів, ящики) або використана як допоміжні матеріали (наприклад, картонні коробки). Нормування матеріалів не враховує потреб в матеріалах і інструментах для ремонту устаткування, будинків і споруд, виготовлення пристосувань тощо; воно стосується лише і виключно матеріальних ресурсів, які використовуються у процесах технічного обслуговування та ремонту.

Щодо встановлення норм витрати матеріалів слід відмітити такі особливості виробничих процесів на підприємствах автосервісу, які можуть вплинути на їхні економічні результати. Наприклад, при операції шліфування, частина металу переходить у шліфувальний пил і виноситься системами вентиляції; при операціях термічного різання, термообробки тощо частина металу переходить у вигар; при операціях гостріння й фрезерування частина стружки виноситься разом з мастильно-охолодними рідинами і так далі. Тобто в нормі витрати завжди має бути присутній такий компонент, як безповоротні втрати [14]. В той же час, за вимогами чинного законодавства [9], всі замінені деталі та вузли мають бути повернені клієнтові, що в окремих випадках може привести до збільшення витрат допоміжних матеріалів (пакування, протиральні матеріали тощо), які теж слід врахувати у нормативах витрат.

Антикорупційна складова відповідності проявляється у наступному. Відповідно до [7, 9] автосервісне підприємство має забезпечити споживачеві послуги можливість візуального спостереження за процесом технічного обслуговування та ремонту. Також законодавство вимагає від виконавця робіт попередньо узгоджувати перелік необхідних робіт та прямо забороняє нав'язування додаткових оплачуваних послуг понад узгоджений перелік. Слід відмітити, що можливість візуального спостереження не надає споживачеві послуги права перебувати у сервісній зоні підприємства. Також законодавство прямо вимагає від виконавця приймати до встановлення вузли та деталі, придбані замовником послуги у третіх осіб для проведення технічного обслуговування та ремонту. Для реалізації антикорупційних заходів на підприємствах можуть бути встановлені камери спостереження, які зменшують імовірність змови споживача та співробітника виконавця або співробітників між собою. Тому вважаємо, що антикорупційна складова відповідності нормативного забезпечення та реальних виробничих процесів присутня; законодавчі норми добре доповнюються реальними практичними заходами.

Безпека виробничого процесу на автосервісних підприємствах для життя та здоров'я та навколишнього середовища – це властивість виробничого процесу зберігати відповідність вимогам безпечної праці в умовах, встановлених нормативно-технічною документацією. Безпеку виробничих процесів регламентують цілою низкою державних нормативних вимог; певні вимоги до неї містяться також і у технічній документації автовиробника. Так, основні положення встановлені у [30]. Вимоги до конкретного обладнання, крім того, встановлені в стандартах, нормах і правилах органів державного нагляду та інших НТД з безпеки праці. Забезпечення безпечного стану будівель і споруд досягається шляхом реалізації вимог охорони праці при будівництві, реконструкції, експлуатації й ремонті будівель і споруд. Ці вимоги, викладені в будівельних нормах і правилах для різних будівель і споруд у БНіП. Створення здорових санітарно-побутових умов для працівників передбачає обладнання санітарно-побутових приміщень і їхнє функціонування відповідно до вимог[31].

## Висновки

Поняття "відповідності" процесів в управлінні містить щонайменше дев'ять складових, одну з яких – технологічну – запропоновано ввести у даній роботі. Базою для вимірювання відповідності щодо проаналізованих у статті аспектів є вимоги чинного законодавства та технічна, ремонтна і технологічна документація автовиробника. У галузі прийнятий підхід забезпечення відповідності реальних процесів їх ідеальним (нормативним) моделям з усіма його недоліками та перевагами. Підприємства, особливо авторизовані виконавці робіт з технічного обслуговування та ремонту, повинні відповідати цим вимогам, хоча наведені в статті міркування, засновані на опитуванні експертів, свідчать про складність, а інколи і неможливість чіткого дотримання норм витрат часу та матеріалів на виконання робіт з технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів. Єдиним, на нашу думку, способом подолання недоліків вказаного підходу є застосування комплексного підходу, тобто врахування при формуванні нормативів реального стану підприємств. Для цього запропоновано переглянути систему завдань нормативного забезпечення технічного обслуговування і ремонту автомобілів.

## Список використаних джерел

1. Мастепан С.М., Мінаков Д.М., Селівьорстов Д.Л. Аналіз мотиваційної складової розвитку виробничого процесу авто сервісного підприємства // Восточно-Европейский журнал передовых технологий, 2/4 (50) 2011. – с. 68
2. Марков О.Д., Марков П.О. Системы автосервиса // Общественная организация независимых предприятий автосервиса, НАПА – 2014
3. С.М. Грушецький Проблеми технічної експлуатації і обслуговування автомобілів // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.khntusg.com.ua.pdf>
4. A guideto US motor vehicle parts complian cere quirements/ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://gsi.nist.gov/global/docs/motor\\_vehicle\\_parts\\_guide.pdf](http://gsi.nist.gov/global/docs/motor_vehicle_parts_guide.pdf)
5. PleinesRuediger, RehlingTimm. ComplianceinManufacturing: A VeryPersonalAffair/ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.atkearney.com/aerospace-defense/ideas-insights/article/-/asset\\_publisher/LCcgOeS4t85g/content/compliance-in-manufacturing-a-very-personal-affair/10192#sthash.3LJTQjoi.dpuf](https://www.atkearney.com/aerospace-defense/ideas-insights/article/-/asset_publisher/LCcgOeS4t85g/content/compliance-in-manufacturing-a-very-personal-affair/10192#sthash.3LJTQjoi.dpuf)
6. RadognaJim. CarDealerComplianceCentral. Compliancevs. Ethics: TheLinesareGettingBlurryintheCarBusiness / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://collegeofautomotivemanagement.blogspot.com/2016/02/ethics-and-compliance-are-different.html>
7. ЗУ Про автомобільний транспорт / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, № 22, с. 105 – Редакція від 28.12.2015
8. ЗУ Про дорожній рух / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1993, № 31, с. 338 – Редакція від 28.12.2015
9. ЗУ Про захист прав споживачів / Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, с. 379– Редакція від 01.01.2016
10. ЗУ Про затвердження Правил визначення вартості робіт із сертифікації продукції та послуг / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1999, №194/3487
11. Васадзе Т.Ш., Курніков І.П., Лобода А.В., Терещенко Є.В., Пустовойтенко С.В., Скороход В.С., Півник Д.А. Оптимізація процесів формування системи якості в автосервісі: нормативні і ринкові аспекти. // Автошляховик України, № 4, 2000. – с. 8-11

12. Лаврова Ю.В. Маркетинг. Класичні положення і особливості застосування на транспорті: конспект лекцій [для студ. вищ. навч. закл.] / Ю. В. Лаврова – Харків: Изд-во ХНАДУ, 2012. – 227 с.
13. Лудченко О. А. Технічне обслуговування і ремонт автомобілів: організація і управління [Текст] : підручник / О. А. Лудченко. – К. : Знання-Прес, 2004. – 478 с.
14. Положення про технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту. Затверджено наказом Мінтрансу України від 30.03.98 №102 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0268-98>
15. Порядок переобладнання транспортних засобів, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2010 р. №607 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/607-2010-п>
16. Правила експлуатування акумуляторних свинцевих стартерних батарей колісних транспортних засобів і спеціальних машин, виконаних на колісних шасі, затверджені Наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 02.07.2008 №795 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0689-08>
17. Правила експлуатації колісних транспортних засобів, затверджені Наказом Міністерства інфраструктури України від 26.07.2013 № 550 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1453-13>
18. Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів, затверджено Наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014 №615/ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1609-14>
19. Правила охорони праці на автомобільному транспорті, затверджені Наказом МНС України від 09.07.2012 № 964 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1299-12>
20. Правила технічної експлуатації коліс та пневматичних шин колісних транспортних засобів категорій L, M, N, O та спеціальних машин, виконаних на їх шасі, затверджені Наказом Міністерства інфраструктури України від 26.07.2013 № 549 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1452-13>
21. Технічний регламент з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 3 липня 2013 р. № 643 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/643-2013-п>
22. Рижова В. стаття про класифікацію технологій
23. Місюра Н. І., Консуров Н. О., Кривоший Б. І. Аналіз нормативного забезпечення обслуговування і ремонту пожарных автомобилей // Вісник СевНТУ: зб. наук. пр. Вип. 135/2012. Серія: Машиноприладобудування та транспорт. – Севастополь, 2012. – С. 98–100.
24. Усуфов М. М., Маковецкая-Абрамова О. В. Современныеособенностиразвитияавтосервиса // Технико-технологическиепроблемысервиса. – 2012. – №2(20) – С. 55–60
25. ДСТУ ISO 9001:2008 Системи управління якістю. Вимоги. – Введ. в дію 2009-04-01. К.: Держстандарт. 2009 – 39 с.
26. Камінський В.Ю. Методологія синтезу автономної системи метрологічного забезпечення атомних електростанцій / В.Ю. Камінський, К.М. Маловик // Збірник наукових праць СНУЯЕтаП.: Загальнонаукові і спеціальні дослідження.– 2010 –С.161-168.
27. Фридман А. Э. Теория метрологической надежности средств измерений и других технических средств, имеющих точностные характеристики/ А. Э. Фридман // Дис. докт. техн. наук. – М., 1994 – 423 с.

28. Микийчук М.М. Метрологічне забезпечення якості продукції на стадії виготовлення / М.М.Микийчук // Дис. докт. техн. наук. – Львів., 2012 – 292 с.

29. Микийчук М. Основні завдання та ознаки метрологічного забезпечення якості продукції / М. Микийчук, П. Столярчук, Т. Бубела // Вимірвальна техніка та метрологія. – 2013. –Вип. 74. – С. 92–98. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/metrolog\\_2013\\_74\\_22](http://nbuv.gov.ua/UJRN/metrolog_2013_74_22)

30. ГОСТ 12.3.002-75 "ССБП. Процеси виробничі. Загальні вимоги безпеки" (СТСЭВ 1728-89) та "Правилах охорони праці на автомобільному транспорті", затверджених Наказом МНС України від 09.07.2012 № 964. Контейнери, тару, піддони експлуатують відповідно до вимог ГОСТ 12.3.010-82 "ССБП. Тара виробнича. Вимоги безпеки при експлуатації". Вимоги безпеки до обладнання встановлені стандартом ГОСТ 12.2.003-91 "ССБТ. Оборудование производственное. Общие требования безопасности"

31. БНіПІІ-92-76 "Допоміжні будинки й приміщення промислових підприємств. Норми проектування" і БНіП 2.04.05-92 "Опалення, вентиляція й кондиціонування повітря"

## **Abstract**

### **CONCERNING THE ISSUE OF MATCHING THE ACTUAL PASSING OF MOT AND P TO THE NORMATIVE PROVISION OF SERVICE PROVISION IN THE CAR SERVICE CENTER**

**Ryzhova Victoria**

*The problems of conformity of normative support and real production process of rendering services at the enterprises of motor transport are considered. To solve the problem is the application of an integrated approach, that is, taking into account when forming the norms of the real state of enterprises. To do this, it is proposed to review the system of tasks of normative maintenance of maintenance and repair of cars.*

**Keywords:** *normative provision, quality, service, production process, maintenance, car, expectations.*