

**РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ И АНАЛИЗА  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО  
ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ  
АВТОМОБИЛЕЙ**

**Е. А. Черномурова**

*Научный руководитель – Ю. Г. Вергазова*

*ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева», г. Москва, Российская Федерация*

***Аннотация.** Работа посвящена анализу и разработке методики оценки удовлетворенности потребителей услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.*

***Ключевые слова:** техническое обслуживание; ремонт; удовлетворенность потребителей; качество; услуги; анализ; индекс удовлетворенности потребителей.*

**DEVELOPMENT OF A METHODOLOGY FOR ASSESSING  
AND ANALYZING CUSTOMER SATISFACTION WITH CAR  
MAINTENANCE AND REPAIR SERVICES**

**E. A. Chernomurova**

*Scientific advisor – Yu. G. Vergazova*

*Russian State Agrarian University – Moscow Timiryazev Agricultural Academy, Moscow, Russian Federation*

***Abstract.** The work is devoted to the analysis and development of a methodology for assessing customer satisfaction with car maintenance and repair services.*

***Keywords:** maintenance; repair; customer satisfaction; quality; services; analysis; consumer satisfaction index.*

Главным принципом управления качеством является фокус на потребителя. Новые условия рынка требуют постоянного контроля за конкурентоспособностью компании и эффективностью ее стратегии. Успех компании во многом зависит от спроса на ее продукцию или услуги, поэтому необходимо активно удовлетворять потребности потребителей.

Целью исследования является проведение анализа и разработки методики оценки удовлетворенности потребителей услуг по техническому ремонту и обслуживанию автомобилей.

Задача исследования: провести анализ удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг и разработать методику оценки удовлетворенности потребителей.

Основные виды деятельности автосервиса – это техническое обслуживание и ремонт автомобилей.

Техническое обслуживание – это комплекс профилактических работ, нацеленных на предупреждение отказов и неисправностей.

Ремонт машин всегда связан с вопросами более сложного обеспечения качества конечной продукции, на которое влияет много различных факторов, начиная от организации производства и кончая технологическим обеспечением [1-5]. Качество процессов может быть оценено рядом критериев [6], которые неразрывно связаны с системой менеджмента качества [7, 8], внедрение которой позволяет повысить качество услуг и снизить потери от брака [9, 10]. Основным принципом управления качеством является ориентация на потребителя [11, 12].

Ремонт включает в себя разборочно-сборочные, слесарные, механические, окрасочные и другие виды работ.

Для улучшения качества предоставляемых услуг и удовлетворения потребностей клиентов, важно анализировать обращения клиентов, которые могут выявить недостатки и слабые места в работе организации.

Рекламации, жалобы и претензии клиентов – это ценная обратная связь, которая позволяет понять, где есть проблемы и что нужно улучшить. После анализа таких обращений можно принять меры для решения проблем и совершенствования сервиса, чтобы обеспечить более высокий уровень удовлетворенности клиентов.

Анализ обращений клиентов позволяет выявить наиболее часто встречающиеся проблемы и недочеты в работе организации, которые могут привести к недовольству клиентов, таких как:

- ремонт низкого качества (ремонт подвески и тормозной системы, двигателя, шиномонтажные работы);
- невыполнение обещанных сроков;

- отсутствие уважительного общения с клиентами.

На основании полученных данных мы можем сделать выводы, что на предприятии есть проблемные виды услуг, такие как неуважительное общение, превышение обещанных сроков работ, некачественный ремонт двигателя.

Двигатель включает в себя большое количество механизмов и систем, которые подлежат ремонту и которые необходимо рассматривать отдельно, для выявления конкретных причин недовольств. Также необходимо уделить внимание проблеме общения персонала и клиента, выяснить причины негативного взаимодействия.

Для улучшения качества услуг рекомендуется проводить регулярный мониторинг удовлетворенности клиентов. Это позволяет:

1. Исследовать и закрепить ожидания клиентов: понять, чего ожидают клиенты от предоставляемых услуг и чем они недовольны.

2. Собирать данные об удовлетворенности клиентов: проводить опросы, анкетирование, отслеживать обращения и отзывы клиентов.

3. Анализировать полученные данные: выявить причины недовольства, выделить общие тенденции.

4. Обеспечить обратную связь: информировать клиентов о принятых мерах, отвечать на жалобы, предложения и замечания.

5. Осуществлять постоянный мониторинг: следить за изменениями в требованиях и предпочтениях клиентов, вносить коррективы в работу организации.

Регулярный мониторинг удовлетворенности клиентов поможет выявить проблемы и недочеты в работе организации, что позволит улучшить качество предоставляемых услуг и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Методика SERVQUAL является одним из популярных подходов к измерению удовлетворенности. Она предполагает сравнение ожиданий клиентов от предоставляемых услуг с их реальным опытом в ходе взаимодействия с организацией. Данная методика обычно используется путем проведения опросов с помощью анкет, которые содержат вопросы о качестве обслуживания, уровне

коммуникации, сроках выполнения работ и других аспектах, важных для клиента.

Результаты анкетирования позволяют выявить расхождения между ожиданиями и фактическим уровнем обслуживания, что помогает организации определить области, в которых необходимо улучшение. Данный подход позволяет оценить качество предоставляемых услуг с точки зрения клиентов и принять необходимые меры для повышения уровня удовлетворенности клиентов и улучшения репутации организации.

В анкете содержится 22 вопроса, разделенных на 5 групп, в соответствии с пятью критериями качества:

- осязаемость (1-4 вопрос),
- надежность (5-9 вопрос),
- реактивность (10-13 вопрос),
- компетентность (14-17),
- эмпатия (18-22).

Оценивание – по 5-ти бальной шкалы Лайкерта (от «полностью не согласен» до «полностью согласен»).

Использование анкеты для оценки уровня удовлетворенности клиентов услугами предприятия является эффективным методом сбора информации от клиентов и выявления их мнения. Полученные данные позволяют проанализировать, насколько клиенты удовлетворены услугами организации и выделить области, которые требуют улучшения. Дальнейшее использование такой анкеты многократно позволит оценить эффективность внесенных изменений и убедиться в повышении уровня удовлетворенности клиентов. Этот метод поможет предприятию оптимизировать свою деятельность, уделяя внимание ключевым аспектам, ориентированным на потребности клиентов.

Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) является важным показателем для измерения уровня удовлетворенности клиентов организацией, ее продуктами или услугами. CSI позволяет оценить, насколько клиенты удовлетворены предоставляемыми им услугами, обслуживанием и общим опытом взаимодействия с компанией.

Высокий уровень CSI свидетельствует о успешной работе организации, удовлетворенных клиентах и хороших перспективах на будущее.

Низкий CSI, напротив, может указывать на проблемы, недовольство клиентов и необходимость улучшения качества обслуживания.

Для сбора данных по индексу удовлетворенности клиентов часто используются анкеты, опросы или другие методы исследования, которые помогают выявить мнение и оценку клиентов. Полученные данные анализируются для выявления областей, требующих улучшения, и разработки планов действий по повышению уровня удовлетворенности клиентов и улучшению работы компании.

При проведении анализа удовлетворенности клиентов можно выявить наиболее значимые причины недовольства, которые включают в себя некачественный ремонт (например, ремонт двигателя, коробки передач, кузовные работы), превышение сроков выполнения работ и неуважительное общение с клиентами. Выявленные проблемные области могут служить отправной точкой для принятия мер по улучшению качества обслуживания и уменьшению недовольства клиентов.

Для устранения проблем и повышения удовлетворенности потребителей применяются методы управления качеством.

Диаграмма Парето является эффективным инструментом для выявления ключевых проблем или факторов, которые оказывают наибольшее негативное влияние на удовлетворенность клиентов клиентским сервисом. Этот метод позволяет сконцентрировать внимание на тех аспектах, которые имеют наибольшее значение и значительно влияют на общее впечатление клиентов.

Для улучшения качества предоставляемых услуг и удовлетворения потребностей клиентов, необходимо глубоко понять их ожидания и требования. В данном случае, для улучшения услуги по ремонту двигателя, важно выявить, что именно важно клиентам при проведении данного вида ремонта.

QFD (Quality Function Deployment) – это системный метод, который акцентируется на удовлетворении потребностей клиентов через анализ, управление и улучшение качества продукции или услуг.

Основная цель развертывания функции качества заключается в обеспечении высокого уровня качества продукта или услуги, удовлетворении потребностей пользователей и создании конкурентного преимущества на рынке. Для достижения этой цели применяются различные методы и инструменты, направленные на анализ, управление и улучшение качества продукции.

Этапы внедрения QFD методологии на ремонтном предприятии включают в себя: определение потребностей и ожиданий потребителей, определение значимости и приоритетов, установление целей проекта, разработку технических характеристик, построение матрицы связей для анализа взаимосвязей, определение улучшения характеристик и процессов для достижения желаемых результатов.

Каждый из этих этапов играет важную роль в успешной реализации QFD методологии на предприятии и обеспечивает удовлетворение потребностей клиентов и качество предоставляемых услуг.

Использование РФК-метода позволяет организации привлечь и удержать клиентов, повысить их удовлетворенность и доверие к бренду, что в итоге приведет к увеличению прибыли и конкурентоспособности на рынке.

Удовлетворенность потребителей является ключевым показателем успешности работы организации. Удовлетворенные клиенты – это ценный ресурс, который помогает компании развиваться и расти, поэтому важно постоянно следить за их удовлетворенностью и работать над улучшением качества предоставляемых услуг или товаров. В конечном итоге, удовлетворенность клиентов влияет на успех организации и ее конкурентоспособность на рынке.

## **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Современная агроинженерия / В. И. Трухачев, О. Н. Дидманидзе, М. Н. Ерохин [и др.]. – М. : ООО «Мегаполис», 2022. – 413 с.
2. Производство и ремонт отечественных машин для агропромышленного комплекса с позиции принципа 5М / М. Н.Ерохин, О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба [и др.] // Вестник машиностроения. – 2023. – № 8. – С. 701-704.

3. Методика оценки качества процессов предприятий технического сервиса / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова // Компетентность. – 2021. – № 2. – С. 32-38.
4. Оценка качества услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта / Н. Ж. Шкаруба, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова [и др.]. – М. : ООО «Издательство «Спутник+», 2021. – 172 с.
5. Quality Control in the Machining of Cylinder Liners at Repair Enterprises / O. A. Leonov, N. Z. Shkaruba, Y. G. Vergazova [et al.] // Russian Engineering Research. – 2020. – Vol. 40, No. 9. – P. 726-731.
6. Внедрение элементов бережливого производства на промышленных предприятиях / Г. Н. Темасова, О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба, Ю. Г. Вергазова // Компетентность. – 2023. – № 6. – С. 41-46.
7. Оценка экономической эффективности функционирования системы менеджмента качества на ремонтных предприятиях / Г. И. Бондарева, О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба, Ю. Г. Вергазова // Научный результат. Серия: Технология бизнеса и сервиса. – 2016. – Т. 2, № 1(7). – С. 51-56. – DOI 10.18413/2408-9346-2016-2-1-51-56.
8. Методика расчета эффективности функционирования системы менеджмента качества / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Н. Ж. Шкаруба, Ю. Г. Вергазова // Компетентность. – 2020. – № 3. – С. 26-31.
9. Оценка и анализ внутренних потерь при производстве продукции на машиностроительных предприятиях / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба, Ю. Г. Вергазова [и др.] // Вестник машиностроения. – 2023. – № 5. – С. 421-426. – DOI 10.36652/0042-4633-2023-102-5-421-426.
10. Оценка внешних потерь на предприятиях технического сервиса в АПК / Г. И. Бондарева, О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба [и др.] // Сельский механизатор. – 2020. – № 9. – С. 34-35. – DOI 10.47336/0131-7393-2020-9-34-35.
11. Научные основы организации системы менеджмента качества на предприятиях ТС в АПК / М. Н. Ерохин, О. А. Леонов, В. В. Карпузов [и др.]. – Ставрополь : Логос, 2020. – 176 с. – ISBN 978-5-907258-89-1.
12. Голиницкий, П. В. Разработка процедуры управления внутренней документацией для промышленного предприятия / П. В. Голиницкий, Ю. Г. Вергазова, У. Ю. Антонова // Компетентность. – 2018. – № 7(158). – С. 20-25.

**Об авторах:**

**Черномурова Екатерина Андреевна**, магистрант, ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева» (127434, Российская Федерация, Москва, ул. Тимирязевская, 49).

**Вергазова Юлия Геннадьевна**, доцент, ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева»

(127434, Российская Федерация, Москва, ул. Тимирязевская, д. 49), кандидат технических наук.

*About the authors:*

**Ekaterina A. Chernomurova**, master's student, Russian State Agrarian University – Moscow Timiryazev Agricultural Academy (127434, Russian Federation, Moscow, Timiryazevskaya St., 49).

**Yulia G. Vergazova**, Associate Professor, Russian State Agrarian University – Moscow Timiryazev Agricultural Academy (127434, Russian Federation, Moscow, Timiryazevskaya st., 49), Cand.Sc. (Engineering).