

матеріалів, запасних частин, а також усією сукупністю державних, політичних, демографічних та соціальних умов. Зовнішні чинники як правило мають стохастичний характер впливу.

Тому для відображення виробничої програми автосервісних підприємств регіону необхідно застосовувати імовірнісний підхід, методи математичної статистики та моделі теорії масового обслуговування.

Головною метою моделювання виробничої програми автосервісних підприємств є задоволення можливого попиту. Прогнозування попиту на послуги АСП - це визначення кількості звернень. Кількість звернень на АСП залежить від: кількості автомобілів, що належать населенню, кількості АСП розташованих на території регіону, місця локації АСП та номенклатури послуг, що надаються. Пропонується математична модель виробничої програми автосервісних підприємств регіону.

Результатом вирішення даної моделі є чисельні значення змінних, що характеризують виробничу програму автосервісних підприємств регіону: кількість звернень на АСП, середня трудомісткість обслуговування клієнта; прибуток підприємств.

УДК 656.07

Методика визначення рівня якості виконуваних послуг на автосервісних підприємствах

доц. Тарандушка Л.А., доц. Костьян Н.Л. (Черкаський державний технологічний університет)

З метою визначення суттєвих параметрів, що впливають на якість виконуваних послуг на автосервісних підприємствах, пропонується проводити дослідження підприємств на трьох рівнях: Побудова та реалізація моделі мережі автосервісних підприємств (верхній рівень). Побудова та реалізація моделі системи «автосервісне підприємство-автомобіль-середовище» (середній рівень). Побудова та реалізація моделі технологічних процесів (нижній рівень). В результаті даного дослідження було визначено 19 параметрів, що впливають на якість виконаних послуг окремого підприємства. Проведено дослідження 28 підприємств автосервісу регіонів України. На основі використання методів статистичного аналізу та алгоритму усунення мультиколінеарності виокремлено 6 суттєвих параметрів та визначено ступінь їх впливу на рівень якості послуг, що надаються, із застосуванням регресійного аналізу.

Підсекція інформаційно-аналітичної діяльності та інформаційної безпеки

УДК 519.872.7

Моделі аналізу і оптимізації систем масового обслуговування

проф. Аль-Аммори Алі, асистент Шкурко О.П.

У роботі запропоновано моделі аналізу і оптимізації структури терміналу видачі літератури бібліотеки як системи масового обслуговування (СМО).