

ринку автосервісу в цілому по Україні та приведені розрахунки динаміки ринку. Дан якісний аналіз стану авторизованого автосервісу. Показані напрямки його подальшого розвитку. Поряд з прикладами досконалості та високих технологій, сучасного рівня роботи з клієнтами та сучасних передових технологій обслуговування та ремонту автомобілів, особистих досягнень деяких авто центрів, в цілому авторизований автосервіс має великі перспективи з погляду розвитку дилерських мереж, територіального розташування дилерів та сервіс партнерів, організації та якості обслуговування клієнтів та усунення недоліків, які є наслідком історичної ментальності, занепаду суспільної моралі, недостатнього рівня організації виробництва, недосконалого ведення бізнесу.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: АВТОСЕРВІСУ; РИНОК; ПОСЛУГИ АВТОСЕРВІСУ ; ЗАПАСНІ ЧАСТИНИ; ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ; ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА РЕМОНТ АВТОМОБІЛІВ

ABSTRACT

Markov OD , Yamtsun PD, PV Stepanenko, Veretelnikova NV, authorized services of Ukraine, 2012 / Davidovich Oleg Markov, Paul D. Yamtsun, Pavel Viktorovich Stepanenko, Natalia Vyacheslavovna Veretelnikova // Visnyk NTU. – K.: NTU. – 2012. – Vol. 26.

In the article the statistical analysis ryknu Car market of Ukraine and authorized service centers. Reasonable conclusions regarding the state of authorized service centers. Estimated market size Car in Ukraine in general and given market dynamics calculations. Dan qualitative analysis of authorized service centers. The following directions for its further development. Along with examples of excellence and high technology, the current level of customer service and modern advanced technology maintenance and repair of vehicles, personal achievements of some auto centers generally authorized service center holds great promise in terms of dealer networks, the location of dealers and service partners, organizations and Quality customer service and deficiencies arising historical mentality, decline of public morality, low level of production, imperfect business.

KEY WORDS: Car, MARKET, auto services, spare parts, customer service maintenance and repair.

РЕФЕРАТ

Марков О.Д. , Ямцун П.Д., Степаненко П.В., Веретельникова Н.В., Авторизованный автосервис Украина, 2012 / Олег Давидович Марков, Павел Дмитриевич Ямцун, Павел Викторович Степаненко, Наталья Вячеславовна Веретельникова // Вестник НТУ. – К.: НТУ. – 2012. – Вип. 26.

В статье приведено статистический анализ рынку автосервиса Украины и рынка авторизованного автосервиса. Обоснованные выводы относительно состояния авторизованного автосервиса. Рассчитана емкость рынка автосервиса в целом по Украине и приведены расчеты динамики рынка. Дан качественный анализ авторизованного автосервиса. Показаны направления его дальнейшего развития. Наряду с примерами совершенства и высоких технологий, современного уровня работы с клиентами и современных передовых технологий обслуживания и ремонта автомобилей, личных достижений некоторых авто центров, в целом авторизованный автосервис имеет большие перспективы с точки зрения развития дилерских сетей, территориального расположения дилеров и сервис партнеров, организации и качества обслуживания клиентов и устранения недостатков, которые являются следствием исторической ментальности, упадка общественной морали, недостаточного уровня организации производства, несовершенного ведения бизнеса.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: АВТОСЕРВИСА; РЫНОК; Автосервис; ЗАПЧАСТИ; ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ; ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ АВТОМОБИЛЕЙ

УДК 658.7. (075.8)

НЕЗАЛЕЖНИЙ АВТОСЕРВІС УКРАЇНИ, 2012 РІК

Марков О.Д., кандидат технічних наук
Веретельникова Н.В.,
Степаненко П.В.,
Ямцун П.Д.

Постановка задачі. Незалежний автосервіс України займає до 97% ринку автосервісу. Від нього залежить технічний стан переважної більшості автомобілів України. Нажаль, йому не приділяється тієї уваги, яка необхідна для того, щоб він ефективно виконував свої функції. Про це свідчить і

кількість ДТП на дорогах, і сам занедбаний незалежний автосервіс. Аналіз розвитку та стану незалежного автосервісу необхідний і для теорії і для практики.

Аналіз досліджень. Найбільш широко статистика розвитку автосервісу радянських часів приведена в книжці автора [1]. За останні 20 років ніяких досліджень у галузі статистики автосервісу не виконувалися. Практично втрачена інформація про розвиток автосервісу за часи розвитку України. І якщо в інтернеті ще можна знайти інформацію, яка стосується розвитку авторизованого автосервісу, то матеріалів, які стосуються незалежного автосервісу вкрай мало. Більш того, в останні часи державна статистика не відображує автосервіс в статистичних збірниках, а без інформації про стан автосервісу неможливо керувати процесами його розвитку. Для написання цієї статті автори виконали великий обсяг роботи з метою надати фахівцям автосервісу можливість використовувати цю інформацію як для практичних, так і для наукових цілей.

Результати досліджень

Аналіз ринку: незалежний автосервіс.

В таблиці 1 наведені дані про кількість незалежних станцій технічного обслуговування по областях України. Приведені в таблиці цифри – це база даних фірми, клієнтами якої є незалежні автосервіси. Ця база неповна, мабуть – неточна, в чомусь неопрацьована. В ній, по експертним оцінкам, нараховується біля 75% всіх незалежних СТО (5361 з 7000-8000). Є бази, в яких нараховується більше 7500 СТО. Ті дані, в яких немає сумніву, наприклад, кількість СТО в Києві, показують, що на одну СТО приходиться всього 704 автомобіля, це близько до європейської статистики (в Євросоюзі на 220-240 млн. автомобілів є 500 000 СТО, біля 500 автомобілів на 1 станцію). Тим те менше, навіть такі неточні дані розкривають загальну картину стану незалежного автосервісу в Україні: в середньому на одну СТО приходиться трохи більше 1100 автомобілів. Є території, на яких автосервіс розвинутий недостатньо чи його взагалі немає.

Таблиця 1. – Незалежні станції технічного обслуговування

	По областях	СТО%		Мешканців, тис. чол. %		авто%		Авто/ СТО	авто > 20 років, %	Мешкан. в обл. центрі, чол.
		К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%			
1	АР Крим	188	3,5	2344,3	5,1	377785	4,5	2009	35	335 582
2	Вінницька	118	2,2	1641,2	3,6	293646	3,5	2488	62,1	370 814
3	Волинська	48	0,9	1037,2	2,3	233183	2,8	4857	27,4	213 063
4	Дніпропетровська	574	10,7	3336,5	7,3	661532	7,9	1152	45,8	999 577
5	Донецька	346	6,5	4433	9,7	774555	9,2	2238	45,3	955 041
6	Житомирська	55	1	1279	2,8	201758	2,4	3668	31,8	271 895
7	Закарпатська	108	2	1247,4	2,7	435714	5,2	4034	48,2	116 556
8	Запорізька	273	5,1	1801,3	3,9	192333	2,3	704	45,2	772 627
9	Івано-Франківська	105	2	1379,8	3	188370	2,2	1794	50,4	224 660
10	Київ	1524	28	2799,2	6,1	947955	11	624	54,5	2 799 200
11	Київська	142	2,6	1717,6	3,8	432360	5,1	3044	53,5	
12	Кіровоградська	69	1,3	1010	2,2	212633	2,5	3082	52,5	234 919
13	Луганська	81	1,5	2291,3	5	391451	4,7	4833	54,8	427 187
14	Львівська	174	3,2	2544,7	5,6	253366	3	1456	60,5	729 842
15	Миколаївська	108	2	1183,3	2,6	196176	2,3	1816	46,8	497 032
16	Одеська	323	6	2388,7	5,2	462242	5,5	1431	54,1	1 008 162
17	Полтавська	148	2,8	1487,8	3,2	208713	2,5	1410	58,1	297 589
18	Ровенська	63	1,2	1152,5	2,5	234245	2,8	3718	48,8	250 174
19	Сумська	78	1,5	1161,5	2,5	179985	2,1	2307	64,4	269 663
20	Тернопільська	60	1,1	1084,1	2,4	148882	1,8	2481	20,3	217 300
21	Харківська	390	7,3	2755,1	6	508701	6,1	1304	51,1	1 441 362
22	Херсонська	58	1,1	1088,2	2,4	175503	2,1	3026	50	300 666
23	Хмельницька	82	1,5	1326,9	2,9	210915	2,5	2572	50,2	263 703
24	Черкаська	123	2,3	1285,4	2,8	199273	2,4	1620	48,2	286 163
25	Чернігівська	88	1,6	1098,2	2,4	138916	1,7	1578	43	296 723
26	Чернівецька	35	0,7	906	2	138916	1,7	3971	47,7	255 929
	Всього	5361	99,6	45780,2	100	8399108	100	1567	44,1	13 850 487

Незалежний автосервіс обслуговує в різних областях від 80 до 97% автомобілів. 70% СТО мають чисельність 3-5 чоловік і потужність 1-2 поста. Персонал автосервісу в основному – непрофільний, його кваліфікація не має формального підтвердження. (90% непрофільного персоналу).

Фактична потреба постів – біля 43 000. Фактична потреба СТО – 10-12 тисяч. Фактична потреба персоналу автосервісу – 50-60 тис. чоловік (не враховуючи потребу в фахівцях для продажу запасних частин).

Характерною особливістю сучасного незалежного автосервісу є його дуже слабе технічне оснащення та його невідповідність вимогам стандартів та регламентів. Наприклад, при перевірці біля 1000 незалежних СТО в одному обласному місті ні одна з них не відповідала вимогам. Станції облаштовані в орендованих приміщеннях, які розташовані незручно для клієнтів: в середині заводу, на подвір'ї дослідного інституту чи на території прального комбінату, серед складів, де її не просто знайти, в кооперативному гаражі чи на контрольно-пропускному пункті автотранспортного підприємства чи сільськогосподарської майстерні.

Наступною характерною особливістю незалежного автосервісу є обмежена низькою кваліфікацією пропозиція послуг: пропонуються ті роботи, які потребують низької кваліфікації; послуги високої кваліфікації пропонуються дуже рідко. Спеціалізовані станції можуть пропонувати спеціалізовані види робіт високої кваліфікації, але це перш за все відноситься до робіт з тюнінгу, реставрації автомобілів, їх дооснащення, тощо.

Приміщення станції часто пристосоване, вірніше, не пристосоване для технічного обслуговування: робочі місця по площі значно менші ніж потрібно за нормами, інколи підйомники стоять так близько один до одного, що ні між ними, ні поза ними неможливо пройти.

Переважна більшість власників чи найманих керівників не відповідають вимогам першого керівника: вони мають недостатній чи непрофільний рівень освіти; вони частіше за все вимушені брати на себе відповідальність першого керівника чи як власники, чи як посадовці. Але вони не мають досвіду і схильності до управління; вони не знають, що таке автосервіс, а розглядають свою діяльність лише з точки зору бізнесу; вони не знають законів і не прагнуть пізнати їх. Ось портрет типового керівника сервісу складений на основі матеріалу з інтернету під назвою: «Сповідь директора автосервісу, чи як не слід жити»: Прогматична людина, стурбована проблемами бізнесу (все одно якого), в якому виживання або відносний успіх залежить від мистецтва відносин з податковою інспекцією та контролюючими органами, орендодавцями, постачальниками, персоналом і клієнтами. Сфера менеджменту, стандартів обслуговування, якості персоналу та його перепідготовка, технології, обслуговування та взаємодія з клієнтурою не розглядаються як складові роботи СТО. Нерідко директор може і не знати про існування такої роботи (наприклад, один директор на питання, чи є на СТО посадові інструкції запитав «а що це таке?»).

Незалежний автосервіс будується в основному на спрощених, неформальних стосунках, але ця неформальність виходить за рамки цивілізованих ділових стосунків. У разі, наприклад, рекламації, ця неформальність є фактором обмеження можливості довести правоту будь якої сторони. Ця неформальність не на користь як споживачам, так і бізнесу, вона погіршує стосунки сторін і веде до негативних наслідків.

Переважна більшість незалежних автосервісів розташовані в орендованих приміщеннях, у зв'язку з чим власники не вкладають кошти в їх розвиток, покращення зовнішнього вигляду, створення необхідних умов для роботи з клієнтами та і персоналу. У зв'язку з цим багато підприємств незалежного автосервісу вражає своєю неестетичністю, занедбаністю, непривабливістю. Інколи ця непривабливість знаходиться за межами елементарної культури, та може сприйматися як неповага до людей (і клієнтів, і працівників сервісу). Тим не менше це факт, і цей факт не перш за все обумовлений рівнем культури тих, хто створює цей бізнес, частіше цей факт обумовлений економічною ситуацією стосунків оренди.

Ще одна проблема незалежного автосервісу має в своїй основі пласт організаційно невирішених питань в галузі постачання запасних частин. Як тепер кажуть, запасні частини є, але проблеми залишилися. Ці проблеми лежать в площині організації взаємодії постачальників та автосервісних підприємств. Наслідками цих проблем є значна (більше 70%) втрата як ефективності використання потужностей автосервісу, так і товарообороту запасних частин, який на 75% виконується через СТО. Підтвердженням цьому є такі дані: на станції де немає складу (чи запасів) і яка забезпечує виробництво «з коліс», місячна продуктивність механіка не перевищує 100 нормо-годин, а на станції, яка належить гуртовному дистриб'ютору і розташована за стіною складу, продуктивність механіка становить 160-170 нормо-годин в місяць. Світова практика досягла значних успіхів в організації постачання запасних частин на велику кількість незалежних автосервісів, але наша практика ще не готова до ви-

рішення цих питань. Вирішення цього питання дає можливість практично вдвічі покращити використання потужностей автосервісу та в двічі збільшити товарообіг запасних частин.

І на останок – проблема персоналу та технічного рівня незалежних СТО. Законодавче впровадження норми вільного (не безкоштовного) доступу незалежного автосервісу до технічної, технологічної інформації, навчальних програм, навчання персоналу переводить його з рівня «тротуарної торгівлі» до рівня цивілізованого автосервісу, якому може бути довірене гарантійне обслуговування, гарантійний ремонт. Адже він охоплює обслуговуванням та ремонтом до 97% парку автомобілів, від нього залежить безпека руху. Це нагальна проблема автомобільного транспорту України.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Марков О.Д. Організація автосервісу, Львів,: – Оріяна Нова: – 1998, 332с
2. Волгін В.В. Автобізнес. Вид. в 2 томах. 940 с.
3. Марков О.Д. Станції технічного обслуговування автомобілів. К.- Кондор: 2008.: 536с.
4. http://www.ukravto.ua/ua/service_power

РЕФЕРАТ

Марков О.Д., Веретельнікова Н.В., Степаненко П.В., Ямцун П.Д., Незалежний автосервіс України, 2012. / Олег Давидович Марков, Павло Вікторович Степаненко, Наталья Вячеславовна Веретельнікова, Павло Дмитрович Ямцун // Вісник НТУ. – К.: НТУ. – 2012. – Вип. 26.

Незалежний автосервіс обслуговує в різних областях від 80 до 97% автомобілів. 70% СТО мають чисельність 3-5 чоловік і потужність 1-2 поста. Персонал автосервісу в основному – непрофільний, його кваліфікація не має формального підтвердження. (90% непрофільного персоналу).

Фактична потреба постів – біля 43 000. Фактична потреба СТО – 10-12 тисяч. Фактична потреба персоналу автосервісу – 50-60 тис. чоловік (не враховуючи потребу в фахівцях для продажу запасних частин).

Характерною особливістю сучасного незалежного автосервісу є його дуже слабке технічне оснащення та його невідповідність вимогам стандартів та регламентів. Наприклад, при перевірці біля 1000 незалежних СТО в одному обласному місті ні одна з них не відповідала вимогам. Станції облаштовані в орендованих приміщеннях, які розташовані незручно для клієнтів: в середині заводу, на подвір'ї дослідного інституту чи на території прального комбінату, серед складів, де її не просто знайти, в кооперативному гаражі чи на контрольно-пропускному пункті автотранспортного підприємства чи сільськогосподарської майстерні. У зв'язку з недостатньою кваліфікацією персоналу перелік послуг незалежного автосервісу обмежений. Незалежний автосервіс має в основному орендовані приміщення, які незручно розташовані та не відповідають вимогам. Керівники незалежного автосервісу не підготовлені для управління підприємством. Не вирішені питання своєчасного постачання запасних частин у зв'язку з чим незалежний автосервіс та оператори ринку запасних частин втрачають ефективність

КЛЮЧЕВІ СЛОВА: НЕЗАЛЕЖНИЙ АВТОСЕРВІС; ПЕРСОНАЛ; ПОСЛУГИ; ЕФЕКТИВНОСТЬ; ТЕХНІЧНЕ ОСНАЩЕННЯ; ОРЕНДНЕ ПРИМІЩЕННЯ

ABSTRACT

Markov O.D., Veretelnikova NV., Stepanenko PV Yamtsun PD, independent service station in Ukraine, 2012. / Oleg Davidovitch Markov Pavel Stepanenko, Natalia V. Veretelnikova, Pavel Yamtsun // Visnyk NTU. – K.: NTU. – 2012. – Vol. 26.

Independent service station serves in various fields from 80 to 97% of cars. 70% of the stations have a number of 3-5 people and the power of 1.2 post. Automotive technicians mostly – non-core, it has no formal qualification confirmation. (90% of staff).

Actual need of posts – about 43 000. Actual need SRT – 10-12 thousand. The actual need for automotive technicians – 50-60 people (not including the need for specialists to sell spare parts).

A characteristic feature of the modern independent service center is its very weak technical equipment and its non-compliance with standards and regulations. For example, when checking about 1,000 independent stations in a regional city, none of them did not meet the requirements. Stations are equipped in rented premises, which are located inconvenient for customers: in the middle of the plant, in the courtyard of a research institute or in the laundry plant, including warehouses, where it is not easy to find in the garage or on a cooperative checkpoint motor company or farm shop. The lack of qualified personnel list of services of independent service stations is limited. The leaders of the independent service centers are not prepared to run the business. Not solved the timely supply of spare parts in connection with which the independent service

station operators and aftermarket losing efficiency. The decision to raise the issue requires etogo and solve problems organizatsionnih layer.

Key words: NEZAVISIMIY CAR, STAFF, services, EFEKTIVNOST; TECHNICAL EQUIPMENT.

РЕФЕРАТ

Марков О.Д., Веретельникова Н.В., Степаненко П.В., Ямцун П.Д., Независимый автосервис Украина, 2012. / Олег Давидович Марков, Павел Викторович Степаненко, Наталья Вячеславовна Веретельникова, Павел Дмитриевич Ямцун // Вестник НТУ. – К.: НТУ. – 2012. – Вып. 26.

Независимый автосервис обслуживает в различных областях от 80 до 97% автомобилей. 70% СТО имеют численность 3-5 человек и мощность 1-2 поста. Персонал автосервиса в основном – непрофильный, его квалификация не имеет формального подтверждения. (90% персонала). Фактическая потребность постов – около 43 000. Фактическая потребность СТО – 10-12 тысяч. Фактическая потребность персонала автосервиса – 50-60 тыс. человек (не учитывая потребность в специализации для продажи запасных частей).

Характерной особенностью современного независимого автосервиса является его очень слабое техническое оснащение и его несоответствие требованиям стандартов и регламентов. Например, при проверке около 1000 независимых СТО в одном областном городе ни одна из них не соответствовала требованиям. Станции оборудованы в арендованных помещениях, которые расположены неудобно для клиентов: в середине завода, во дворе исследовательского института или на территории прачечного комбината, среди складов, где ее не просто найти, в кооперативном гараже или на контрольно-пропускном пункте автотранспортного предприятия или сельскохозяйственной мастерской. В связи с недостаточной квалификацией персонала перечень услуг независимого автосервиса ограничен. Руководители независимого автосервиса не подготовлены для управления предприятием. Не решены вопросы своевременной поставки запасных частей в связи с чем независимый автосервис и операторы рынка запасных частей теряют эффективность. Решение этого вопроса требует поднять и решить пласт организационных проблем.

КЛЮЧЕВИЕ СЛОВА: НЕЗАВИСИМЫЙ АВТОСЕРВИС; ПЕРСОНАЛ; УСЛУГИ; ЭФЕКТИВНОСТЬ; ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ; АРЕНДНОЕ ПОМЕЩЕНИЕ.