

ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ АВТОСЕРВІСНИХ ПОСЛУГ

Дубіна Юрій Анатолійович

yura7594@mail.com

Ринок автосервісних послуг - це відношення між автовласниками і підприємствами систем автосервісу щодо куплі-продажу послуг, направлених на підтримку працездатності і відновлення автомобіля на протязі всього строку експлуатації.

[1] Українська мережа незалежних автосервісів уже давно обрала європейський вектор розвитку і якості послуг, що надаються, але вона ще чітко не виражена. Багато що залежить від тих можливостей, які дає ринок: сьогодні ми маємо широкий вибір оригінальних автозапчастин, велика кількість пропозицій по заміниках і все це орієнтовано на клієнта з різними бюджетами. Але мета будь-якого автосервісу - це стати єдиною точкою контакту і рішення автомобільних проблем кожного клієнта, надати кваліфіковану допомогу в підборі і установці потрібних деталей.

При загальних позитивних тенденціях, слід сказати про слабкі сектори в ефективній роботі незалежного СТО: незадовільна якість послуг, недостатній рівень кваліфікації технічних фахівців і некомпетентний підхід до організації управління станцією. Такими промахами користуються авторизовані дилерські центри, переманюючи клієнтів незалежних станцій і просуваючи свої комерційні інтереси на законодавчому рівні, щоб стати гегемоном на ринку автомобільних послуг.

У зв'язку з витісненням станцій для пошуку рішень проблемних зон незалежних СТО об'єднанням НАПА було проведено опитування з метою визначення пріоритетних напрямків діяльності організації. Всього в опитуванні взяло участь понад 100 співробітників автосервісної галузі. Думки розділилися наступним чином:

- 24% опитаних висловилися за організацію навчання керівників і персоналу СТО;
- 23% побажали отримати експертну консультацію з питань професійного розвитку діяльності СТО;
- 20% виступають за подання об'єднанням інтересів СТО у відносинах з державними органами влади;
- 19% опитаних висловилися за просування послуг учасників об'єднання в інтернеті;
- 14% цікавлять питання взаємовідношення з контролюючими органами (податковою, пожежною і т.д.) див. рисунок 1

Визначення пріоритетних напрямків діяльності організації, %

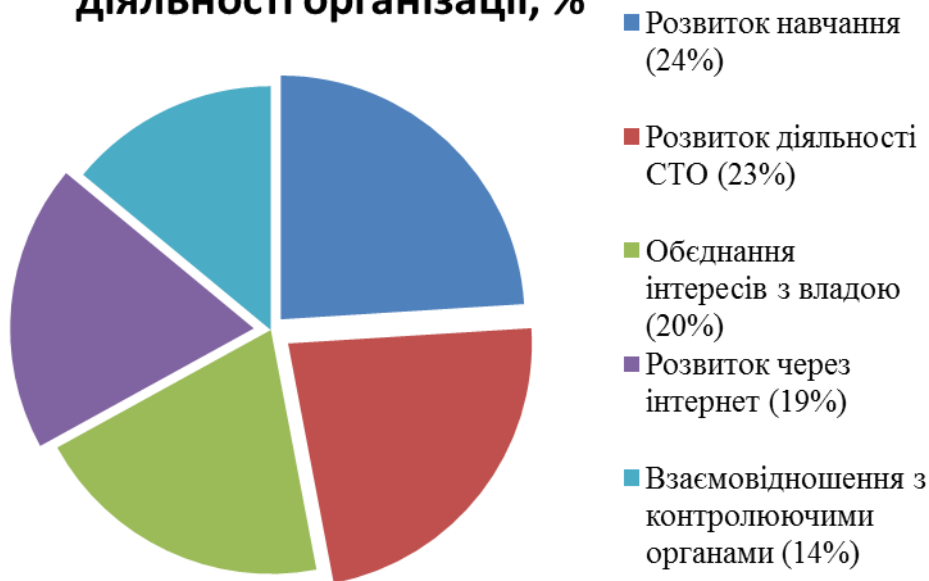


Рис.1 - Визначення пріоритетних напрямків діяльності організації

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА РОЗВИТОК АВТОСЕРВІСУ

Щоб станція технічного обслуговування працювала злагоджено, без витрат і нестиковок, її потрібно правильно спроектувати і налагодити всі контакти робочої ланки. Для цього потрібна структурна схема, яка дозволить легко і просто забезпечити СТО всім необхідним персоналом і обладнанням. Вона повинна бути не складною і в той же час змістовою.

Для того щоб організація була надійною та працездатною, слід дотримуватись таких вимог[9]:

- 1) наявність мети;
- 2) повноваження і відповідальність розподіляються на основі компетентності;
- 3) відповідальність на основі зобов'язання виконання поставлених цілей і їх наслідків;
- 4) управління влади закріплена формально, при цьому влада керівництва повинна підтримуватися іншими формами влади крім традиційної;
- 5) повинна бути налагоджена матеріально-технічна база:
 - рівень організованості матеріально-технічної бази;
 - забезпеченість високопродуктивним технологічним обладнанням;
 - надійність функціонування та адаптованість планово-попереджувальної системи технічного обслуговування до умов роботи підприємства;
 - забезпеченість виробництва інформацією про стан виробництва та технічний стан рухомого складу;

- рівень кваліфікації працівників виробництва.



Рис.2 - Типова структура управління підприємства СТО

Висновок

Високий попит на послуги автосервісу може бути досягнутий за рахунок високої якості послуг, застосування прогресивного обладнання, раціональної організації і стимулювання праці, контролю якості, а також використання при ремонті запасних частин, які відрізняються високою якістю і надійністю в експлуатації.

Проаналізувавши ринок легкових автомобілів за останні 5 років, можна сказати що попит на автомобілі тільки зростає, в свою чергу, впливаючи на розвиток технічних станцій з обслуговування та ремонту автомобілів.

Вплив різноманітних факторів на автосервіс, сильно віддзеркалюється на попит послуг технічних станцій, тому для її надійної роботи треба враховувати всі нюанси організації підприємства (кліматичні, фізико-хімічні фактори, вплив на персонал, стандартизація і уніфікація технологічного обладнання).

Література

1. <http://info-parts.com.ua/blogi-spetsialistov/korporativnyie/item/3698-avtoservis-segodnya-i-perspektivy-i-ego-razvitiya-v-ukraine.html> (електоронний ресурс) - перспективи розвитку СТО
2. dl.khadi.kharkov.ua/mod/page/view.php?id=36108 (електоронний ресурс) – конспект лекцій з дисципліни
3. Волгин В.В. Автосервис: создание и компьютеризация - / М.: Дашков и К, 2009-408 с.

Науковий консультант:

Мастепан С.М., доц. каф. ТЕСА