

# ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ АВТОСЕРВІСНИХ ПОСЛУГ

Дубіна Юрій Анатолійович

[yura7594@mail.com](mailto: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.

Тенденціями розвитку ринку СТО є підвищення різноманітних послуг (торгівля запасними частинами, супутніми товарами, тюнінг, додаткові послуги), участь страхових компаній у створенні сервісних центрів, покупка автомобіля в кредит, збільшення обсягу кузовних робіт. При цьому основними видами робіт є підбір і продаж автомобілів і їх запасних частин, технічне обслуговування та ремонт тюнінг, догляд за автомобілями (мийка, полірування, чищення салону, зберігання і ін.).

За рівнем автомобілізації Україна займає 67 позицію серед всіх країн світу (202 автомобілів на 1000 жителів) [1].

Рівень автомобілізації країн ЄС без зупину зростає . На перших місцях знаходяться країни Люксембург та Італія, де на 1000 жителів приходить більше 600 автомобілів [1] (див. рисунок 1).

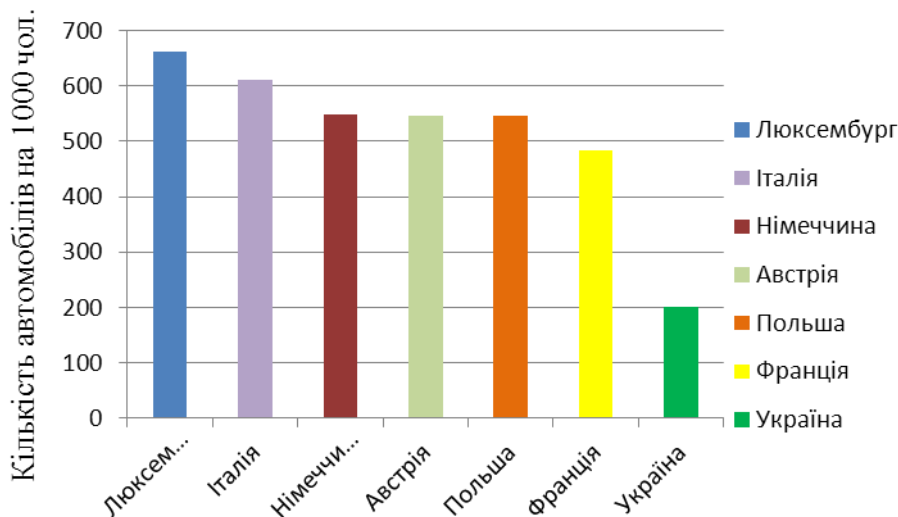


Рис. 1. Кількість автомобілів в країнах ЄС на 1000 жителів

## Фактори впливу на розвиток автосервісу

На автосервісні послуги впливають різноманітні фактори. Інструменти і обладнання мають певний ресурс працездатності і стан яких залежать від багатьох нюансів, які призводять їх у неробочий стан. Працездатний стан деталей, агрегатів, вузлів автомобіля зазвичай залежить від хімічної та

механічної складової матеріалу виготовлення, які визначають їх стійкість до руйнування контактуючи з навколишнім середовищем, допустиме навантаження на них. Зазвичай обладнання руйнується, якщо не дотримуватися вимог по експлуатації приладів.

Щоб спланувати всі необхідні потреби запасних частин для СТО треба врахувати те, що не тільки експлуатація автомобіля впливає на надійний стан конструкції, але необхідно ще врахувати виробничу потужність СТО. Схема зв'язку факторів приведена на рисунку 2 .

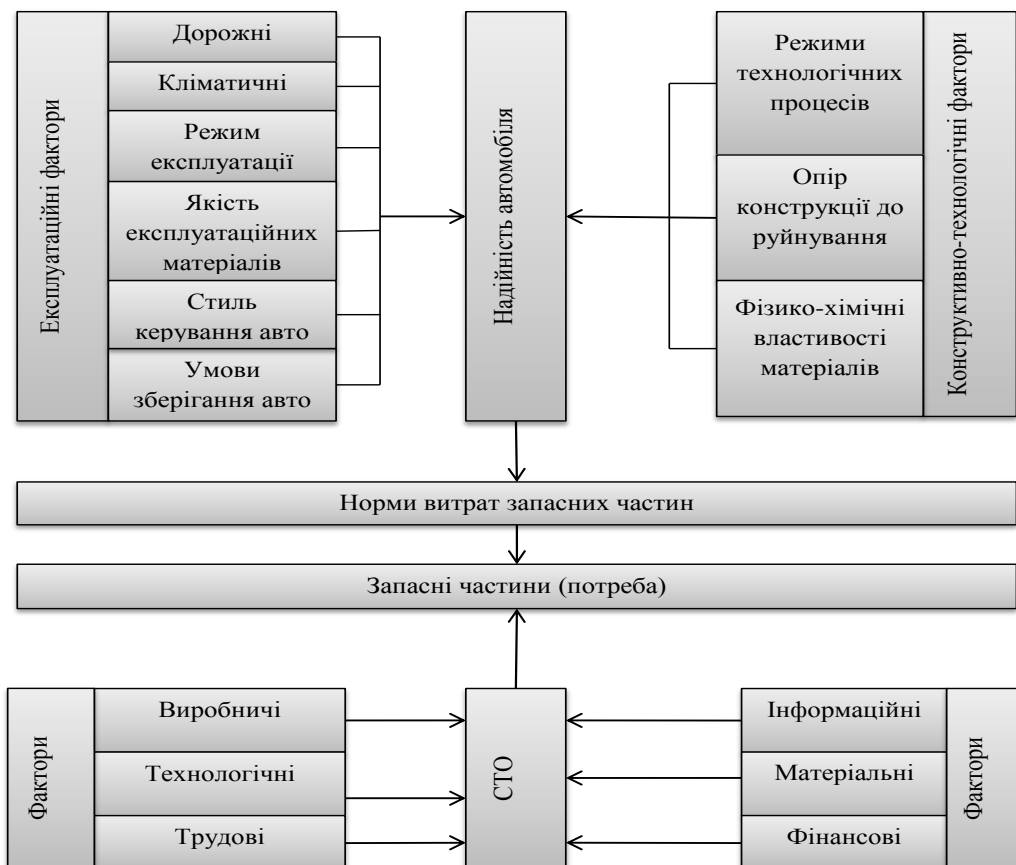


Рис. 2. Фактори, що впливають на потребу в автомобільних запасних частинах [2]

### Стандартизація, уніфікація і взаємозамінність деталей машин

Стандартизацією називається процес встановлення в застосуванні стандартів - документів, що містять обов'язкові норми, правила та вимоги, що відносяться до різних сторін людської діяльності, в тому числі до сфери проектування, виробництва, експлуатації та ремонту машин.

Найбільш поширений і ефективний метод стандартизації - уніфікація – це раціональне скорочення числа об'єктів однакового функціонального призначення, а також зведення до мінімуму типорозмірів деталей та їх елементів.

Уніфікацією називається усунення зайвого різноманіття виготовлених виробів, асортименту матеріалів шляхом скорочення їх номенклатури, а також використання в різних (за розмірами і призначенням) машинах загальних вузлів і деталей. Таким чином, вузли та деталі, спроектовані для будь-якої машини, без змін використовуються в інших машинах.

Заводська уніфікація включає номенклатуру виробів, що виготовляються одним підприємством, галузева - випускаються декількома підприємствами галузі, а міжгалузева - складові частини виробів загальнопромислового застосування.

Як критерій при оцінці рівня внутрішньо-автомобільній уніфікації виробів використовується коефіцієнт уніфікації, % [3]:

$$K_y = \left( 1 - \frac{H - 1}{D - 1} \right) \times 100 \quad (1)$$

де  $D$  – загальна кількість деталей, вузлів, у виробі, шт.;

$H$  – кількість найменувань типорозмірів деталей, вузлів у виробі, шт.

Коефіцієнт стандартизації [5]:

$$K_{CT} = \frac{O_{CT} + D_{CT}}{O + D}, \quad (2)$$

де  $O_{CT}$  – число стандартних складальних одиниць у виробі;

$D_{CT}$  – число стандартних деталей, які є складовими частинами виробу і що не увійшли до  $O_{CT}$ ;

$O$  – число складальних одиниць у виробі;

$D$  – число деталей, які є складовими частинами виробу, що не входять до складу складальних одиниць.

### Методи оцінки попиту на послуги автосервісу

Послуга автосервісу - це діяльність працівників станції технічного обслуговування (СТО), технічного центру або автомобільні майстерні, спрямована на задоволення потреб автовласників в підтримці працездатності і відновленні справності автомобіля.

Номенклатура послуг з передпродажної підготовки автомобілів встановлюється заводом-виробником на весь модельний ряд автомобілів, що випускаються. У цю номенклатуру входять: огляд, перевірка функціонування, перевірка і підтяжка кріпильних з'єднань, при необхідності мастильно-заправні операції та інші операції.

Ринок автосервісних послуг в Україні з кожним роком розширюється, що пояснюється наступними причинами [4]:

- збільшення чисельності автопарку;
- розширення масштабів малого бізнесу в сфері автотранспортних послуг;
- суб'єкти малого підприємництва прагнуть користуватися автотранспортними послугами спеціалізованих СТО або автотранспортних підприємств, що мають і використовують ремонтну базу на комерційній основі.

Розширення та зміцнення ринку автосервісних послуг, в свою чергу, сприяє подальшому зростанню автомобільного парку в країні.

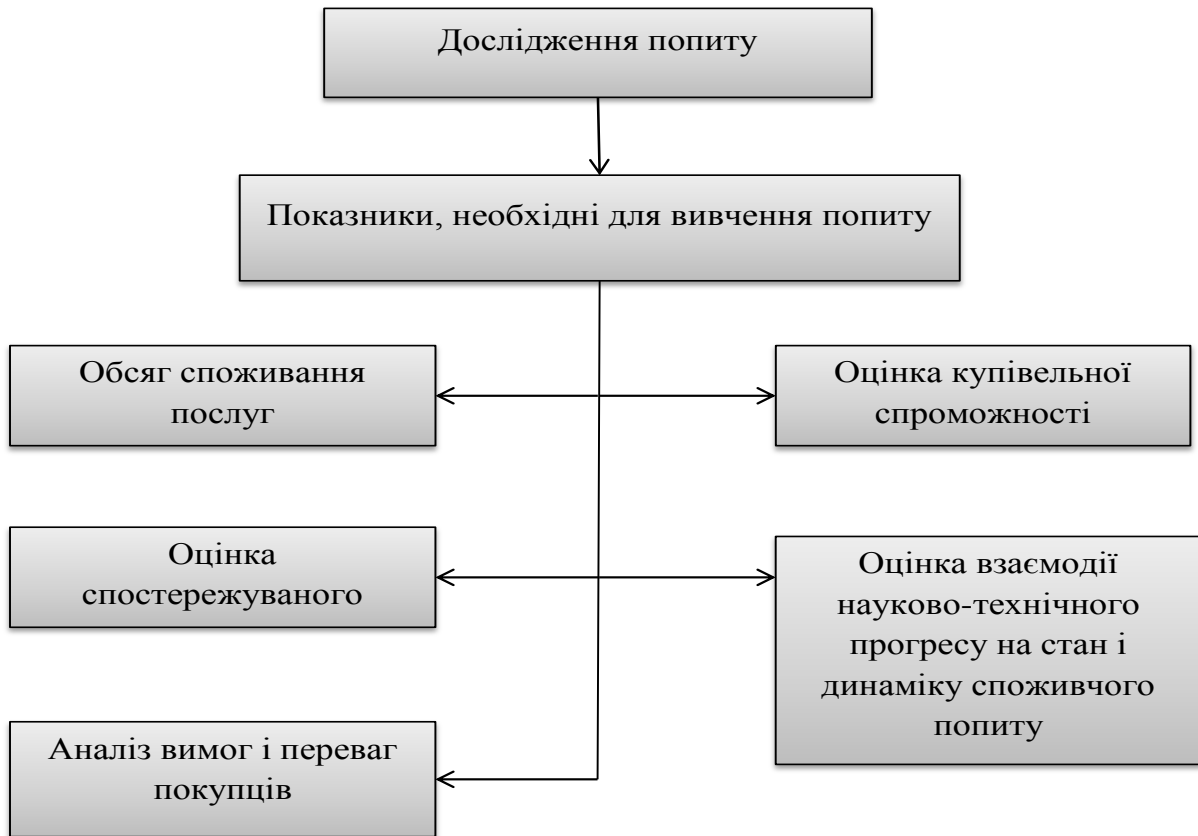


Рис. 3. Система показників, що використовуються для дослідження попиту [5].

Задоволений попит СТО визначається за формулою [5]:

$$M_{yk} = \frac{M_k \times W_k}{100}, \quad (3)$$

де  $M_k$  – фактична річна кількість звернень на СТО;

$W_k$  – відсоток задоволення попиту, %;

$k$  – індекс СТО.

Незадовільний попит визначається за формулою:

$$M_{\text{НЗ}} = M - M_{\text{uj}}, \quad (4)$$

де  $M$  – загальний річний попит.

### 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. Список стран по количеству автомобилей на 1000 человек (Електронний ресурс) – Режим доступу: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Список\\_стран\\_по\\_количеству\\_автомобилей\\_на\\_1\\_000\\_человек#cite\\_note-5](https://ru.wikipedia.org/wiki/Список_стран_по_количеству_автомобилей_на_1_000_человек#cite_note-5) Назва з екрану. 2. АНАЛІЗ ФАКТОРІВ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ВИТРАТУ ЗАПАСНИХ ЧАСТИН (Електронний ресурс) – Режим доступу: <http://budtehnika.pp.ua/5983-analz-faktorv-scho-vplivayut...apasnih-chastin.html> Назва з екрану. 3. Стандартизація систем управління якістю згідно ст. Серії ISO 9000:2000 у схемах., навчально-практичний посібник: -/ Зіміна Г.К. Київ – 2003. -256 с. 4. ДОСЛІДЖЕННЯ ПОПИТУ НА ПОСЛУГИ СТАНЦІЙ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (Електронний ресурс) – Режим доступу: <http://euroasia-science.ru/ekonomicheskie-nauki/issledovanie-sprosa-na-uslugi-stancij-texnicheskogo-obsluzhivaniya/> Назва з екрану. 5. Структуры, технология и организация автосервисных услуг: учеб. Пособие /В.И. Марусина. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2009 – Ч.1 – 64 с.

Науковий консультант:

Мастепан С.М., доц. каф. ТЕСА