

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

Постановка задачі. Автосервіс України є складовою автомобільного ринку, який інтенсивно розвивається. Стадії розвитку притаманні певні особливості. В приведеному в статті аналізі ринку автосервісу ми маємо за мету показати вплив особливостей розвитку ринку на його характеристики.

Аналіз досліджень. Найбільш широко статистика розвитку автосервісу в Україні надана в книжці автора [1]. В ній приведені дані про розвиток автосервісу радянських часів. За останні 20 років ніяких досліджень у галузі статистики автосервісу не виконувалися. Практично втрачена інформація про розвиток автосервісу за часи розвитку України. Більш того, в останні часи державна статистика не відображає 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.

Ємність ринку. Парк України нараховує 8419948 автомобілів 62 брендів та більш 600 моделей віком від 1 до 35 та більше років. Для автосервісу і постачальників запасних частин це означає більш 21000 варіантів обслуговування. В таблиці 1 наведена вікова структура парку автомобілів України на 01.01.2012 року:

Таблиця 1. – Вікова структура парку автомобілів України на 01.01.2012 року

Розподіл автомобілів за віком на 01.01.2012р., %

Областьта місто	до 3 ро- ків	4 – 5 років	1 – 5 ро- ків	6 – 10 років	11 – 15 років	16 – 20 років	21 – 25 років	26 – 27 років	Більше 28 років	Всьо- го%	Всього Авто- мобі-
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Полтавська	7,3	19,4	26,7	21,4	5,9	8,4	11,6	4,3	21,7	100	208714
Дніпропетровська	5,4	16,2	21,6	17,2	6,0	9,1	12,9	4,8	28,4	100	661532
Київ	8,7	24,4	33,1	24,4	7,8	8,4	9,5	3,3	13,5	100	947955
Донецька	6,2	16,8	23,0	17,2	5,6	9,2	12,1	4,9	28,0	100	774555
Харківська	5,7	16,1	21,8	16,8	6,8	8,5	12,0	5,2	28,9	100	508701
Львівська	5,6	19,7	25,3	22,5	9,7	10,7	11,9	8,8	11,1	100	253366
Чернігівська	5,5	16,8	22,3	15,4	6,9	7,2	12,1	10,7	25,4	100	138916
Київська	5,3	17,5	22,8	17,1	5,8	10,0	11,1	8,7	24,5	100	432360
Черкаська	5,1	16,9	22,0	18,0	6,8	5,8	12,5	6,2	28,6	100	199273
Сумська	5,2	14,3	19,5	15,0	5,3	9,9	8,6	9,0	32,7	100	179985
Крим	5,1	14,7	19,8	14,7	5,8	6,4	11,1	5,3	36,9	100	377785
Миколаївська	4,7	14,2	18,9	15,1	4,8	5,9	13,8	6,9	34,6	100	196176
Херсонська	4,7	12,7	17,4	14,8	4,6	8,3	15,3	7,1	32,5	100	175303
Хмельницька	4,5	14,6	19,1	16,6	6,9	8,1	14,8	6,5	28,0	100	210951
Одеська	4,5	15,2	19,7	13,9	7,4	9,6	14,0	6,1	29,3	100	462242
Запоріжська	4,3	11,9	16,2	15,1	4,7	9,9	15,7	4,9	33,5	100	435714

Продовження таблиці 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Кіровоградська	4,2	11,7	15,9	12,9	4,0	9,2	17,2	7,4	33,4	100	212633
Житомирська	3,7	13,0	16,7	20,0	10,4	9,0	13,6	5,7	24,6	100	201758
Тернопільська	4,1	12,9	17,0	16,3	7,1	8,4	17,7	7,8	25,7	100	148882
Луганська	5,0	13,7	18,7	13,8	4,1	7,3	14,5	5,0	36,6	100	391451
Чернівецька	2,8	10,8	13,6	15,2	8,8	11,3	20,7	9,2	21,2	100	138916
Закарпатська	3,4	14,0	17,4	22,0	7,1	6,5	13,9	6,7	26,4	100	192333
Вінницька	3,6	11,6	15,2	12,0	10,5	12,4	19,7	6,8	23,4	100	293646
Івано-Франківська	3,3	14,2	17,5	17,3	8,4	8,7	17,9	7,4	22,8	100	188370
Рівненська	2,1	7,7	9,8	16,4	13,9	13,4	20,6	7,8	18,1	100	234245
Волинська	1,7	6,7	8,4	14,7	14,4	14,6	23,8	6,5	17,6	100	233183
Україна	5,2	15,7	20,9	17,3	7,0	9,0	14,1	5,6	26,1	100	841994 8
Всього автомобілів за терміном служби	439744	1319602	1759346	1453072	592146	760018	1189435	469185	2196746	8419948	8419948

В цілому по Україні питома вага автомобілів віком 1–3 роки становить 5,2 % (439744 шт.), та коливається по областях від 1,7 до 7,3%. Саме на ці автомобілі був орієнтований авторизований сервіс. А ще 3 роки тому питома вага цих автомобілів становила 20%, які тепер перейшли в вікову категорію до 5 років. Питома вага автомобілів віком до 5 років на сьогоднішній день складає 20,9 % (1759346) та коливається по областях від 8,4% до 26,7%. Таким чином, авторизований автосервіс змушений налаштовуватися на зміні у віковій структурі автомобілів.

Як свідчать дослідження та статистика, дилери в докризовий період обслуговували в основному автомобілі віком до 3 років і лише деякі – що обслуговують автомобілі преміум класу – віком до 5 і навіть 6 років. Такий стан речей пов'язаний з великими обсягами продажу автомобілів та великою кількістю регламентних ТО в виробничій програмі автоцентрів та нестачею потужностей. Але сьогодні, коли продажі автомобілів суттєво зменшилися, потік регламентних обслуговувань зник, а автомобілі, які були продані в докризовий період перейшли в категорію після гарантійних, дилери просто не можуть завантажити потужності автосервісу без збільшення ринку послуг за рахунок автомобілів 5–6 років. Як видно з таблиці 2, для обслуговування автомобілів віком до 3 років потрібно менше 700 постів чи 100 станцій, а фактично їх уже сьогодні біля 1000. Якщо прийняти парк автомобілів, які обслуговує авторизований автосервіс у середньому 5 років (1759346), то парк, що відноситься до незалежного автосервісу становить 6660602 автомобілів (79,1%). Розрахункова потреба в потужностях для цих автомобілів така: авторизованого автосервісу – 3520 постів (біля 700 станцій по 5 постів), а незалежного – біля 20 000 постів (8500 – 9000 СТО, з яких 70% потужністю 1–2 поста). В таблиці 2 приведені розрахунки потужностей авторизованого та незалежного автосервісу на основі чисельності автомобілів по областях, які відносяться відповідно до сегменту авторизованого та незалежного автосервісу. Трудомісткість обслуговування та ремонту автомобілів розрахована на основі трудомісткості обслуговування та ремонту на один автомобіль на рік, яка прийнята за даними європейської статистики [1]: для автомобілів віком до 3 років – 4 нормо-години на один автомобіль на рік, для автомобілів віком 5 років – 5 нормо-годин на рік, а для автомобілів з середнім віком 10 років – 7 нормо-годин на рік. В розрахунках, з урахуванням вікової структури парку автомобілів старше 3-х років трудомісткість обслуговування та ремонту прийнята 7 нормо-годин на рік.

Кількість постів розраховується виходячи з річного робочого фонду часу поста – 2500 н-год. Приведена в таблиці 2 кількість постів потрібна для підтримки технічного стану автомобілів в експлуатації. Авторизованому автосервісу потрібні також потужності для підготовки автомобілів до продажу.

Потужності для підготовки автомобілів до продажу. Дилерам крім потужностей для ремонту автомобілів потрібні потужності для обслуговування автомобілів при їх продажу – вони виконують певні види робіт з підготовки автомобіля до продажу.

Таблиця 2. – Потужності, які потрібні для підтримки технічного стану автомобілів в експлуатації

Область та місто	Всього автомобілів	Автомобілів до 3 років	Трудомісткість, н-год.	Автомобілів до 5 років	Автомобілів старше 3 років	Трудомісткість, н-год.	
1	2	3	4	5	6	7	
1	Полтавська	208714	15251	61004	55645	193463	1354241
2	Дніпропетровська	661532	35418	141672	142365	626114	4382798
3	Київ	947955	83133	332532	314231	864822	6053754
4	Донецька	774555	48340	193360	178389	726215	5083505
5	Харківська	508701	29165	116660	111072	479536	3356752
6	Львівська	253366	14073	56292	63905	239293	1675051
7	Чернігівська	138916	7598	30392	38469	131318	919226
8	Київська	432360	22973	91892	98640	409387	2865709
9	Черкаська	199273	10223	40892	44005	189050	1323350
10	Сумська	179985	9419	37676	35145	170566	1193962
11	Крим	377785	19328	77312	94126	358457	2509199
12	Миколаївська	196176	9270	37080	37122	186906	1308342
13	Херсонська	175503	8248	32992	30508	167255	1170785
14	Хмельницька	210915	9483	37932	40264	201432	1410024
15	Одеська	462242	20694	82776	90987	441548	3090836
16	Запорізька	435714	18665	74660	70333	417049	2919343
17	Кіровоградська	212633	8969	35876	33841	203664	1425648
18	Житомирська	201758	7476	29904	33744	194282	1359974
19	Тернопільська	148882	6101	24404	25354	142781	999467
20	Луганська	391451	19325	77300	72949	372126	2604882
21	Чернівецька	159919	5297	21188	21775	154622	1082354
22	Закарпатська	192333	6555	26220	33403	185778	1300446
23	Вінницька	293646	10747	42988	44482	282899	1980293
24	Івано-Франківська	188370	6226	24904	32944	182144	1275008
25	Волинська	233183	3911	15644	19543	229272	1604904
26	Рівненська	234245	4940	19760	23031	229305	1605135
	Всього автомобілів	8420112	440828		1786272	7979284	
	Трудомісткість, н-год.			1763312	8931360		55854988
	Кількість постів	23048		706	3573		22342

Наприклад, для продажу протягом року 250 000 автомобілів потрібні такі додаткові потужності (розрахунок за методикою [2]):

1.Трудомісткість оновлюючого ремонту (пошкодження при транспортуванні (10% автомобілів):

$$250\ 000 \times 0,1 \times 2 \text{ н-год.} = 50\ 000 \text{ н-год.}$$

2.Первинне діагностування автомобіля при продажу:

$$250\ 000 \times 1 \text{ н-год.} = 250\ 000 \text{ н-год.}$$

3.Мийка:

$$250\ 000 \times 0,3 \text{ н-год.} = 75\ 000 \text{ н-год.}$$

4.Перед продажна підготовка:

$$250\ 000 \times 3 \text{ н-год.} = 750\ 000 \text{ н-год.}$$

5.Антикорозійна обробка:

$$250\ 000 \times 0,5 \times 4,5 \text{ н-год.} = 562\ 500 \text{ н-год.}$$

6.Установка додаткового обладнання:

$$250\ 000 \times 0,5 \times 5 \text{ н-год.} = 625\ 000 \text{ н-год.}$$

Всього обсяг робіт з обслуговування та ремонту при продажі автомобілів складе **2 312 500 н-год.**, що потребує 925 постів. Таким чином загальна потужність авторизованого автосервісу становить майже 4500 постів (3573 + 925), це 800-1000 станцій. Загальна кількість станцій таким чином має бути

$$9000 \text{ незалежних} + 1000 \text{ авторизованих} = 10\,000 \text{ СТО.}$$

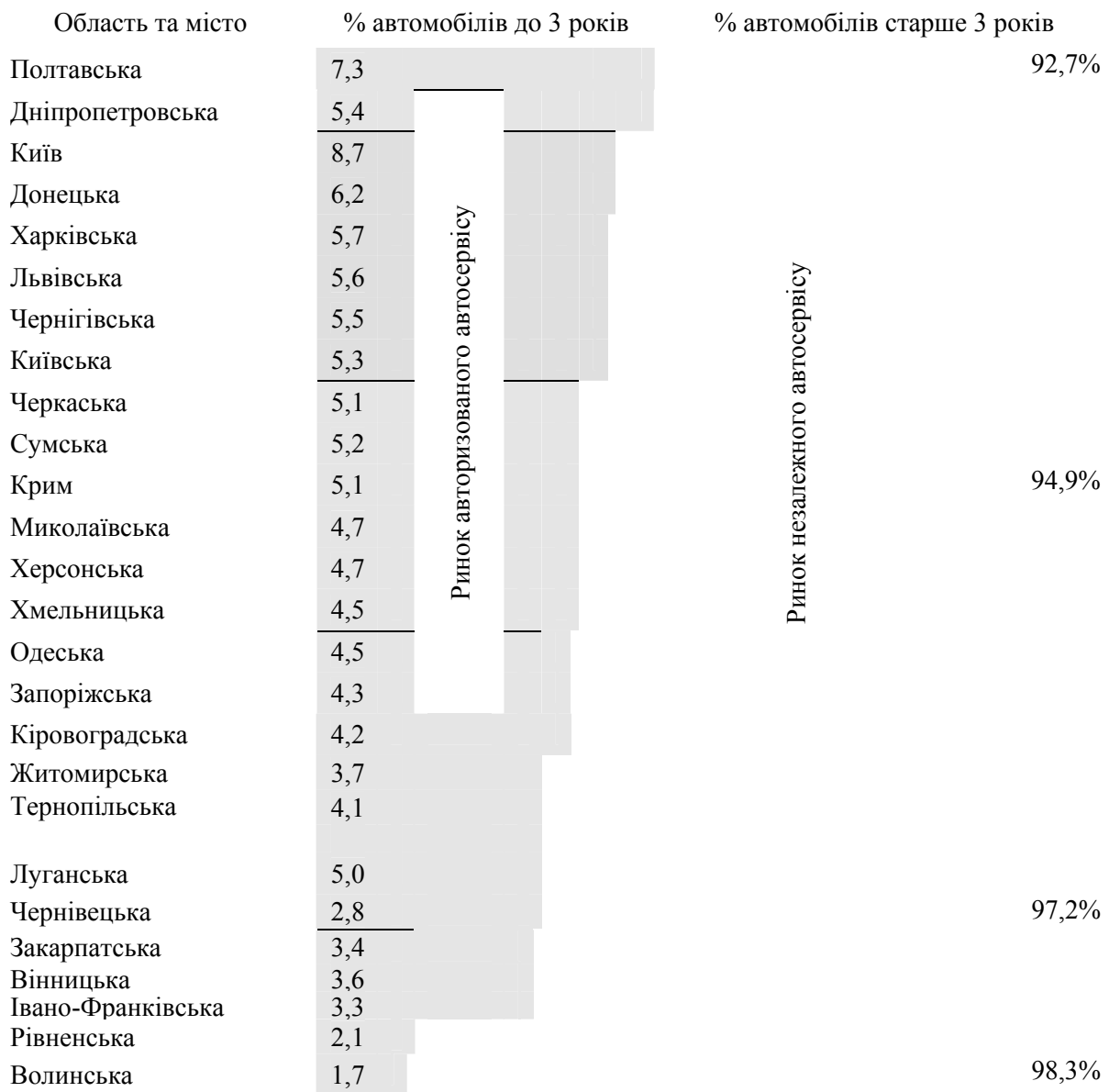


Рисунок 1. – Розподіл парку автомобілів між авторизованим та незалежним автосервісом по областях України

Ємність ринку вимірюється попитом, тобто, кількістю грошей. Нормо-години прийняті в розрахунках – це попит в нормо-годинах, пред’явлений в автосервісі. Це не технічна потреба, а нормо-години, які виконані в автосервісі. Тому цей попит помножений на фактичні ціни (а вони відображують платоспроможність споживачів) і є ємність ринку на даний період (рік). В цілому він дорівнює 61922382 нормо-години (62 млн. нормо годин). При середній ціні \$ 25 (200 грн) ємність ринку становить $62\,000\,000 \times 25 = \$1\,550\,000\,000$ (\$1,55 млрд.) чи $62\,000\,000 \times 200 = 124\,000\,000\,000$ грн. (12,4 млрд. грн.).

Виходячи з практики автосервісу, яка показує, що на 1 грн. послуг використовується 2-3 грн. запасних частин, ємність ринку запасних частин становить від 24,8 до 37,2 млрд. грн., чи від \$ 3,1 до 4,65 млрд. За даними аналітиків в 2009 році обсяг ринку запасних частин перевищив 4 млрд. доларів. Такий же обсяг ринку запасних частин, з урахуванням і шин, і акумуляторів, і мастильних матеріалів приводить CarWay Україна . [4]

Динаміка ринку. Ринок що розвивається постійно зростає і зростає його ємність. В таблиці 3 приведено приріст ринку за 2008-2012 роки.

Таблиця 3. – Приріст ринку за 2008-2012 роки						
Роки	2008	2009	2010	2011	2012	Всього
Парк авто	7229916	7732504	7982111	8184706	8399108	
Приріст парку	+502588	+249607	+202595	+214402	+250000	
Приріст трудомісткості	3075839	1527595	1239881	1492533	1530000	8868076
Приріст постів	1230	611	496	597	612	3547
Приріст СТО (5 постів)	246	122	99	120	122	709
Приріст вартості нормо-години \$	21	22	23	24	25**	
Курс гривні до \$	7	7,2	7,5	7,8	8,0	
Приріст ємності ринку послуг, млн.\$	65	33,6	28,5	35,8	38,3	201,2
	455	242	214	280	306	1497
Приріст ємності ринку послуг, млн. грн.	ΔПр1	ΔПр2	ΔПр3	ΔПр4	ΔПр5	
Приріст ємності ринку запасних частин, млн. \$	130	67,2	57	71,6	76,6	402,4
Приріст ємності ринку запасних частин, млн. грн.						
Загальний обсяг ринку запасних частин, \$, млн	3177,2	4000	4455	4570	4700*	20902,2
Потужність автосервісу за період	Пб.р + ΔПр1	Пб.р + ΔПр1 + ΔПр2	Пб.р + ΔПр1 + ΔПр2 + ΔПр3	Пб.р + ΔПр1 + ΔПр2 + ΔПр3 + ΔПр4	Пб.р + ΔПр1 + ΔПр2 + ΔПр3 + ΔПр4 + ΔПр5	

*) розрахунково,

**) умовні цифри,

Пб.р – парк базового року,

ΔПр1, ΔПр2, ΔПр3, ΔПр4, ΔПр5 – приріст парку за 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 роки.

Приріст парку автомобілів протягом року потребує приросту потужності для його продажу та обслуговування при експлуатації. Приріст за 5 років становить – 1 449 032 автомобіля, для обслуговування яких в експлуатації потрібно 8868076 нормо-години, чи 3547 постів, чи 709 СТО (середня трудомісткість обслуговування та ремонту одного автомобіля розрахована виходячи з трудомісткості ТОП автомобіля по віковим категоріям складає $\{(3 \times 0,07) + (4 \times 0,2) + (7 \times 0,73)\} = 6,12$ н-год. виходячи з значень – 3 нормо-години для 7,3% автомобілів віком до 3 років, 4 нормо-години для 20% автомобілів віком до 5 років, 7 нормо-годин для 73% автомобілів віком старше 5 років. Структура парку за віком має прийматися в розрахунках такою, якою вона є насправді на даній території на момент розрахунку та буде в перспективі принаймні на 5 років вперед.

Що стосується потужностей для продажу автомобілів, то вони мають бути на рівні середнього річного обсягу продажу автомобілів і повинні змінюватися у разі суттєвої зміни обсягу продажу автомобілів. Так у нашому прикладі, в після кризовий період, продаж автомобілів протягом 5 років знаходиться на рівні 250 000 автомобілів, тож і потужності для продажу автомобілів повинні відповідати такому обсягу. Коливання потужностей автосервісу для продажу автомобілів, яке виникає в наслідок коливання обсягу їх продажу, може бути компенсоване за рахунок зміни внутрішніх параметрів потужностей, наприклад, зміни режиму роботи чи чисельності персоналу, чи, в разі суттєвих змін обсягу продажу, чи створення чи зменшення потужностей (рис. 2).

Аналіз ринку: авторизований автосервіс.

Дилерські мережі сконцентровані в основному в обласних центрах, в деяких великих містах областей та значно менше в невеликих містах України (таблиця 4).

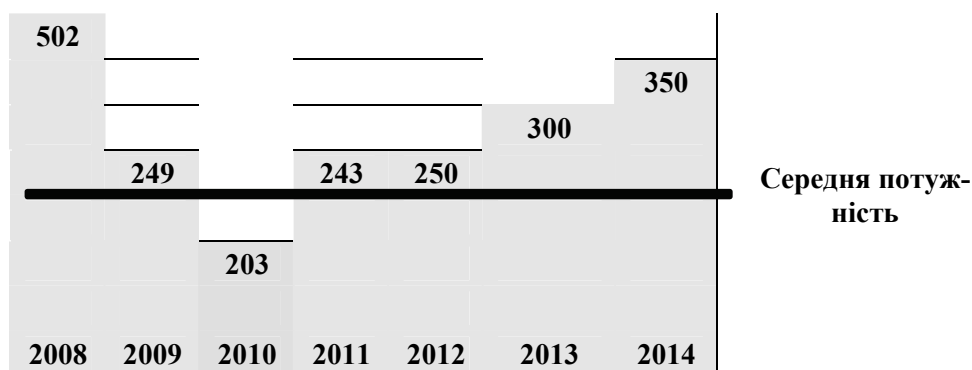


Рисунок 2. – Коливання потужностей автосервісу для продажу автомобілів

Таблиця 4. – Кількість марок, які обслуговують дилери в обласних центрах та містах обласного підпорядкування

№	Обласне місто	Обласний центр	%	Обласні міста	Міста де є дилери
1	2	3	4	5	6
1	Київ	55	100%	8	9
	Бровари			20	
	Біла Церква			10	
2	Одеса	55	100%	7	5
3	Дніпропетр	51	93%	24	5
	Кривий Ріг			21	
4	Донецьк	49	89%	61	10
5	Харьків	42	76,3%	4	5
6	Сімферополь	39	71 %	4	7
	Севастополь			22	
7	Львів	36	65,4%	3	3
8	Хмельницький	35	63,6%	20	4
9	Полтава	32	58,%	8	8
	Кременчук			22	
10	Херсон	32	58,1%	10	4
11	Луганск	31	56,3%	23	11
12	Миколаєв	31	54,5%	4	4
13	Черкаси	28	54,5%	12	6
14	Рівне	29	52,7%	3	2
15	Тернопіль	29	52,7%	4	4
16	Запоріжжя	28	50,9%	16	4
17	І-Франківськ	28	50,9%	7	4
18	Кіровоград	28	50,9%	8	4
19	Вінниця	27	49%	8	4
20	Луцьк	24	43,6%	11	5
21	Суми	24	43,6%	12	3
22	Чернівці	24	43,6%	5	2

Продовження таблиці 4					
1	2	3	4	5	6
23	Житомир	23	41,8%	5	4
24	Чернігів	22	40%	2	2
25	Ужгород	18	32,7%	8	7
	Мукачево			15	
	Всього	791		379	128 +25= 153
	Всього %	67,7%		32,3%	

Парк автомобілів – 8 419918 (на початок 2012 р).

Парк, що обслуговує авторизований автосервіс – 439744 (віком до 3 років).

Кількість марок всього – 62.

Кількість марок офіційно представлених в Україні – 55.

Кількість моделей в продажу – більше 600.

Вік автомобілів – від 1 до 35 років (21 000 варіантів обслуговування).

Населення в обласних центрах – 13 850 487 чол.

Вікова структура парку наведена в таблиці 1.

Фактично в Україні нараховується біля 1170 дилерських автоцентрів (не по кількості автосервісних підприємств, а по кількості офіційно обслуговуваних брендів) та біля 7 000 – 8 000 незалежних СТО. Авторизовані автосервіси мають потужність від 3-5 до 15-25 постів, серед яких переважають автоцентри середньої та великої потужності. Що ж стосується незалежного автосервісу, то 70% СТО має потужність 1-2 поста, на яких працює 4-5 чоловік. 60% незалежних СТО не мають складів, тому суттєву роль в їх роботі відіграє система постачання запасних частин, перш за все неоригінальних.

Структура дилерів за кількістю обслуговуваних брендів (а не СТО):

4 області мають дилерів 51 – 55 брендів (90 – 100%);

4 області мають дилерів 45 – 51 бренду (65 – 89 %);

10 областей мають дилерів 22 – 41 бренд (50 – 64%);

7 областей мають дилерів 20 и менше брендів (менше 50%).

Кількість населених пунктів в яких є дилерські авто центри – 128 плюс 25 обласних центрів що сукупно становить 153.

В Україні – 306 міст, 8800 селищ міського типу та 490 районів України не мають дилерських автоцентрів. Враховуючи те, що в Україні міське населення складає 68,4%, а його чисельність становить 46,7 млн. чоловік, дилерський автосервіс охоплює біля 22 млн. чоловік (320 : 459) x 0,684 x 46,7 млн. = 22,2 млн. чоловік (47,7%). 67,7% дилерів розташовані в обласних центрах, де проживає 13850487 чоловік, тобто, 30% населення мають 67,5% дилерських підприємств, 70% населення мають 32,3% дилерських підприємств, при цьому 68,8% міст України взагалі не мають авторизованого автосервісу. Крім того, як відомо 70% території України не мають автосервісу взагалі.

В цілому авторизований автосервіс має високий рівень як в галузі обслуговування клієнтів, так і в галузі ремонту автомобілів. Однак, спостерігаються певні деформації в його розвитку (хвороби росту). Зокрема, сумарна потужність дилерського автосервісу менша потреби. При цьому авторизований автосервіс охоплював ринок автомобілів віком до 3 років і орієнтувався в основному на виконання обслуговувань регламентного меню (до 80% ТО в виробничій програмі). Разом з тим, суттєве скорочення продажу автомобілів та кількості регламентних ТО привело до того, що авторизовані автосервіси вимушені розширювати ринок за рахунок після гарантійних автомобілів (до 5-6 років) та розробляти спеціальні програми лояльності. Це стосується конкретних авто центрів, які залишилися без клієнтів. Що ж стосується корпоративних структур, то і сьогодні існує проблема дефіциту потужностей автосервісу. Наприклад, фірма, яка продає 40 000 автомобілів має біля 60 постів, що в тричі менше потреби. Таких прикладів багато. Ситуація, таким чином, потребує законодавчого обмеження квоти продажу автомобілів до рівня, при якому потужності автосервісу і парк бренду були б збалансовані.

Недоліком авторизованого автосервісу є у багатьох випадках його невідповідність вимогам дилерських та сервісних стандартів. Наприклад при аудиті, деякі дилери мають оцінку, яка не перевищує 0,3 з 1. Багато авто сервісних підприємств обслуговують не одну, а декілька марок автомобілів (навіть до 13).

Наприклад, Корпорація УкрАВТО володіє найбільш розгалуженою в Україні сервісною мережею – близько 170 СТО по усій країні, у кожній області. Серед них – фірмові СТО, що спеціалізуються на

обслуговуванні автомобілів окремих брендів, та універсальні СТО, що обслуговують декілька брендів [3] Це відповідає певною мірою світовій практиці, зокрема, американському автосервісу, але обмежують можливість реального застосування сервісних стандартів бренду та погіршують обслуговування клієнтів, (наприклад, з точки зору забезпечення запасними частинами), та таку СТО скоріше можна віднести до універсального незалежного, а ніж до спеціалізованого авторизованого автосервісу.

Типовою особливістю авторизованого автосервісу є перевищення трудомісткості та вартості регламентного обслуговування. Норми продуктивності механіків при виконанні регламентних ТО виконуються на 170 – 300%, а протягом зміни механік інколи виконує по 8 ТО трудомісткістю 3-4 нормо-години, тобто за зміну виконує недільний обсяг роботи. Це обумовлено великими обсягами продажу, нестачею потужностей, прагненням дилерів до прибутків, некомпетентністю споживачів та відсутністю у них досвіду взаємин з дилерами та автосервісом, недосконалою законодавчою базою та відсутністю досвіду у веденні довгострокового бізнесу, незнанням наслідків такої поведінки.

Аналіз роботи дилерів показує цікаву закономірність: суттєві відмінності спостерігаються у співвідношенні трудомісткості замовлення та поточного терміну його виконання:

- ✓ при трудомісткості замовлення 1-1,5 н-год. поточний час його виконання незначно перевищує трудомісткість;
- ✓ при трудомісткості 2-3 н-год., час виконання замовлення більший трудомісткості;
- ✓ при трудомісткості 4-10 н-год. – час виконання замовлення майже завжди суттєво менше трудомісткості.

При цьому за виключенням кузовного ремонту (якій в приведеному аналізі не розглядалася) при виконанні замовлень застосовується індивідуальна форма організації праці, бригадна форма організації праці на станціях практично не застосовується.

Ще одну особливість роботи авторизованих дилерів відмічають споживачі їх послуг: перелік операцій технічного обслуговування в рамках сервісного меню включає в себе біля 30% (точніше - 27% за трудомісткістю) операції, які практично чи не виконуються, чи можуть бути не виконані, чи не можуть бути виконаними. Це ті операції, які в технології формулюються так: «перевірити та при необхідності...» Наприклад «перевірити систему випуску газів..., стан лакофарбового покриття...тощо». Можливо технологи насправді дбають про стан автомобіля, але трудомісткість цих операцій, яка займає біля 30% загальної трудомісткості замовлення, вимушує звертати на це увагу, особливо на фоні відсутності операцій з перевірки технічного стану та вихідних параметрів гальмової системи, чи інших систем, які забезпечують безпеку руху. Як свідчить практика, є випадки, коли спостерігається невідповідність гальмової системи технічним вимогам (наприклад, нерівномірність гальмових сил на одній вісі, у зв'язку з чим новий автомобіль не проходить технічний огляд).

Ще одна особливість сучасного авторизованого автосервісу заслуговує на увагу. Це стосується оригінальних запасних частин та їх постачання. Очевидно, що високі ціни на оригінальні запасні частини перш за все обумовлені їх високою якістю. Це не підтверджує практика: є випадки, коли для вибору однієї запасної частини треба перевірити (випадок з практики) 32 таких деталей, з яких одна відповідає вимогам.

Висновки стосовно авторизованого автосервісу: поряд з прикладами досконалості та високих технологій, сучасного рівня роботи з клієнтами та сучасних передових технологій обслуговування та ремонту автомобілів, особистих досягнень деяких автоцентрів, 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.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Волгін В.В. Автобізнес. Вид. в 2 томах. 940 с.
2. Марков О.Д. Станції технічного обслуговування автомобілів. К.- Кондор: 2008.: 536с.
3. http://www.ukravto.ua/ua/service_power
4. KarWay Україна . Сайт

РЕФЕРАТ

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

В статті приведено статистичний аналіз ринку автосервісу України та ринку авторизованого автосервісу. Обґрунтовані висновки стосовно стану авторизованого автосервісу. Розрахована ємність

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