

УДК 338.12.017

МОНІТОРИНГ РИНКУ АТОСЕРВІСНИХ ПОСЛУГ

Ложачевська О.М., д.е.н.

Григоренко Р.В.

Національний транспортний університет, м. Київ

Підприємства автосервісу сьогодні знаходяться в постійній конкурентній боротьбі. Вимоги до якісного обслуговування все більше набуває значення в діяльності підприємств сфери послуг в сучасних умовах модернізації економіки України. Тенденції розвитку суспільства свідчать про те, що соціально-економічні зміни суттєво впливають на реакцію споживачів транспортних послуг і головним питанням автосервісу стає залучення та утримання постійних клієнтів. В статті проведено моніторинг ринку автосервісних послуг. Встановлено, що при високому зростанні в Україні рівня автомобілізації дуже знизилася кількість підприємств, які надають послуги з сервісу та ремонту транспортних засобів. Доведено, що така тенденція свідчить про низький рівень обслуговування та якості послуг. Проведений аналіз показує, що до європейських стандартів якісної послуги в м. Києві належать тільки спеціалізовані автосервіси, діяльність яких спрямована на обслуговування іномарок.

Ключові слова: якість послуги, автосервіс, автомобілізація, обслуговування, рівень задоволеності клієнта, ефективність

UDC 338.12.017

MONITORING OF MARKET OF CAR SERVICES

Lozhachevska O., Dr. of Econ.Sc.,

Grigorenko R.

National Transport University, Kyiv

Today car service companies are in constant competition. Requirements for services quality are becoming more and more important in the activity of enterprises in the sphere of services in the modern conditions of modernization of the Ukrainian economy. Trends show that socio-economic changes have significantly influenced the reaction of consumers of transport services and the main issue of the car service is the attraction and maintenance of regular customers.

The article carries out monitoring of the market of autoservice services. It was found that with the high growth of the level of motorization in Ukraine the number of enterprises that provide services for maintaining and repairing vehicles has been reduced. It has been shown that this tendency is indicative of low level of service and quality of services. The conducted analysis shows that to European standards of high-quality service in Kiev belong only specialized service centers whose activities are aimed to servicing foreign cars.

Keywords: service quality, car service, automation, service, customer satisfaction level, efficiency

Актуальність проблеми. Залучення України до євроінтеграції призводить до постійної адаптації підприємств до сучасних динамічних

змін, що відбуваються в суспільстві. Діяльність підприємств в старому режимі, які спрямовують увагу, в основному, на щоденну роботу, внутрішні проблеми, які пов'язані з підвищенням ефективності використання ресурсів у поточній діяльності, не може повною мірою забезпечити ефективне функціонування підприємств на сучасному етапі модернізації економіки країни. Особливі зміни відбуваються в транспортній галузі, яка є головним зв'язуючим ланцюгом між іншими провідними галузями, що стрімко розвиваються. Актуальними проблемами транспортної галузі в кризовий період є нестабільний курс валют, зниження попиту на перевезення, підвищення цін на матеріали, комплектуючі, на енергоресурси та нове устаткування. Тенденції розвитку суспільства показують, що соціально-економічні зміни суттєво вплинули на реакцію споживачів транспортних послуг і головним питанням стає якісне обслуговування клієнтів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ці питання протягом тривалого часу обговорюються в роботах вітчизняних та зарубіжних науковців Ансоффа І., Бідняка М.Н., Божкова В.В., Віханського О.С., Володькіна М.В., Градова А.П., Треньова М.М., Лабурцева О.І., Ламбена Ж.Ж., Портера М., Стрікленда А., Томпсона А., Фатхутдінова Р.А. та інших. Їх наукові роботи доводять, що якісне обслуговування автотранспорту істотно впливає на економічний стан автопідприємства. Так, підприємства автосервісу, оснащені сучасним устаткуванням, які мають ефективну систему управління і використовують передові інформаційно-комунікаційні, організаційно-управлінські та маркетингові технології мають темпи приросту річного обсягу реалізації послуг на 9-13%, а рентабельності продажів на 11-17%, ніж у рядових підприємствах [8, 9]. В Україні існує безліч автосалонів, що пропонують клієнтам свої послуги, надають можливість їм насолоджуватися новим комфортом, відчувати себе більш впевненіше та надійніше. Але для того, щоб донести свої послуги до потенційних споживачів, підприємству необхідно правильно робити все для завоювання більшої частини автомобільного ринку, стабільних партнерів і, насамперед, задоволення клієнтів.

Метою роботи є питання щодо оцінки якості послуг, пошуку дієвих важелів впливу на поведінку споживача, оцінки реальних перетворень в суспільстві, що змінюють світогляд людини і формують модифіковані критерії якості обслуговування, які призводять до загострення боротьби підприємств за споживача.

Виклад основного матеріалу дослідження. Трансформація економічного, політичного та демографічного простору України вплинула на добробут громадян, останні показники свідчать про зниження реального наявного доходу (рис. 1). Але ця тенденція не корелюється з даними статистики з автомобілізації населення. Доходи населення значно знизилась, а кількість транспортних засобів в Україні стрімко зростає. За останніми статистичними дослідженнями «Радіо Свобода» навела данні, що м. Київ наздогнав Нью - Йорк за рівнем автомобілізації на 1000 осіб (рис.2). В українській столиці різко збільшилася кількість автомобілів.

Зміна обсягу реального наявного доходу
(% до відповідного кварталу попереднього року)



Рис.1 Зміна обсягу реального наявного доходу
Джерело: розроблено автором за даними: [8]

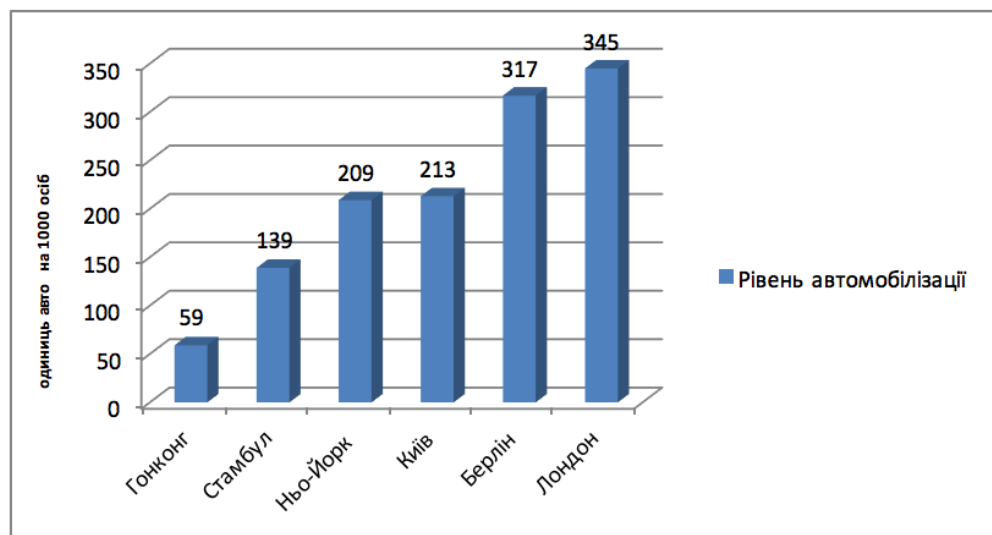


Рис.2 Рівень автомобілізації

Джерело: розроблено автором за даними: [1]

У Києві цей показник тримається на рівні 213 авто на 1000 жителів, повідомив експерт з питань транспорту Дмитро Беспалов у своєму блозі. Фахівці компанії А+S протягом масштабного соціологічного дослідження зафіксували в опитаних домогосподарствах 18025 автомобілів. Кількість людей у цих домогосподарствах склала

84609 осіб. Середня кількість людей в одному домогосподарстві - 2,9 осіб. Так, виходить у середньому 0,213 автомобіля на людину. Показово, що рівень автомобілізації Гонконгу складає 59 автомобілів на 1000 жителів, Стамбула - 139, Нью-Йорка - 209, Москви - 297, Берліна - 317, Лондона - 345, Сан-Паулу - 368 автомобілів на 1000 жителів [2]. Питома вага легкових автомашин у загальній кількості усіх автомобілів країни становить 81–82 % (рис. 3).

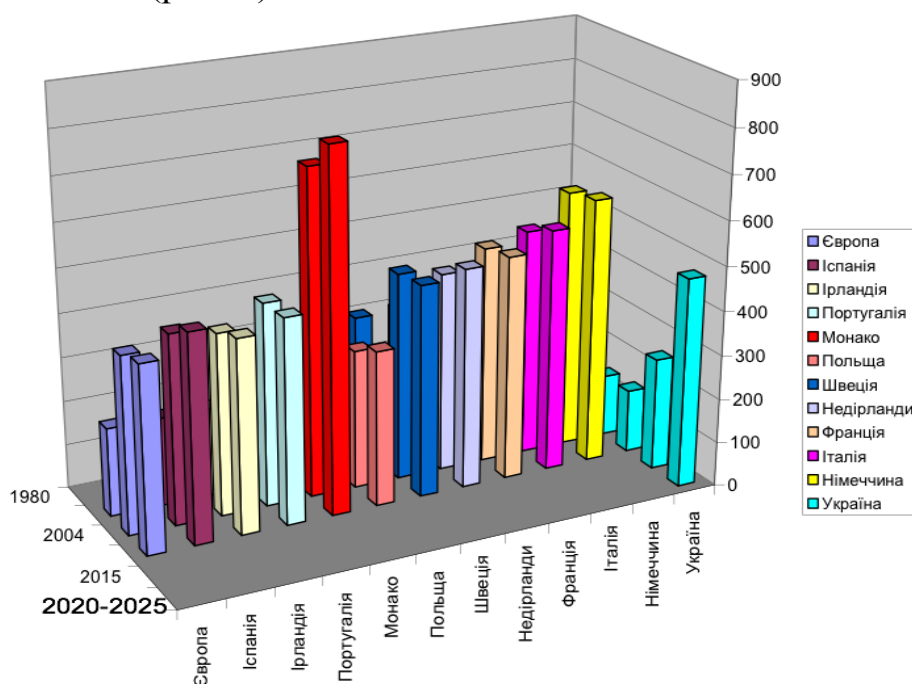


Рис. 3. Динаміка збільшення кількості автомобілів на 1000 осіб у країнах світу
Джерело: розроблено автором за даними: [1,2]

Таким чином, при такому зростанні власних транспортних засобів у м. Києві спостерігається зовсім інша динаміка щодо діяльності підприємств, які надають послуги з сервісу автомобілів. Так за останніми даними Головного управління статистики у м. Києві кількість зареєстрованих підприємств суттєво зменшилась (табл.1).

Таблиця 1 – Кількість підприємств ремонту автотранспортних засобів

Роки	Усього, од.	У тому числі							
		Великі підприємства		Середні підприємства		Малі підприємства		з них мікропідприємства	
		Од.	у % до загальної кількості підприємств	Од.	у % до загальної кількості підприємств	Од.	у % до загальної кількості підприємств	Од.	у % до загальної кількості підприємств
2014	26887	65	50,8	1029	28,6	25793	30,8	22442	31,0
2015	26708	56	46,7	932	28,3	25720	30,6	22656	30,8
2016	24184	60	51,7	909	28,2	23215	31,9	20059	32,2

Таблиця сформована на підставі джерел [4,5,6]

Така тенденція може свідчити тільки про те, що підприємства автосервісу не повною мірою задовольняють потреби споживачів в якості наданих їм послуг. Ринкові відносини суттєво змінили структуру вітчизняного автосервісу і привели до втрати ознак єдиної для сучасних умов системи.

Кількісне зростання потреб у послугах автосервісу залишається незадоволеним: 43,5% власників автомобілів іноземного виробництва обслуговують і ремонтують свої автомобілі самостійно, близько 34% – користуються послугами спеціалізованих за марками автомобілів станцій обслуговування, 3 – 4% - обслуговують свої авто за межами України, до 3% - використовують автомашини до першої суттєвої несправності, а потім їх реалізують [3].

Створення ефективної системи моніторингу задоволеності клієнта неможливе без застосування різних шляхів одержання інформації від споживача. Відповідно до одного з підходів до вивчення задоволеності і лояльності споживачів виділяють основні групи методів, що використовуються для одержання інформації від споживачів.

Суттєвим показником оцінки якості обслуговування є індекси, отримані в результаті опитувань споживачів. Відносини між клієнтами та автосервісами щодо рівня обслуговування та виявлення ступеня задоволення або незадоволення споживачів своїми діловими відносинами з компанією дозволяє зрозуміти індекс задоволеності споживача. Той факт, що такі індекси є кількісними, протягом тривалого періоду часу за допомогою анкети досліджувались скарги, поради, фіксувалися позитивні явища, що залишали споживачі послуг підприємств автосервісу. На підставі отриманих результатів індексу задоволення споживача було сформовано вибірку автосалонів м. Києва за якістю обслуговування клієнтів (рис 4).

Тобто в м. Києві якісне обслуговування можуть надавати тільки спеціалізовані автосервіси, діяльність яких спрямована на конкретну марку та модель автомобілів і, як видно, переважно закордонного виробництва.

Таким чином, на функціонування підприємств автосервісу впливає рівень автомобілізації країни, кількісні та якісні показники ринку автомобілів, розвиток ринку автозапчастин і матеріалів. Це відображається на забезпеченні автотранспортними засобами країни, ринку сировини і необхідних для ремонту матеріалів, запчастин, від чого залежить якість послуг автосервісних підприємств. Збільшення попиту на

послуги, розширення їх асортименту при одночасному підвищенні якості дасть можливість забезпечення економічно стабільної роботи підприємств автосервісу.

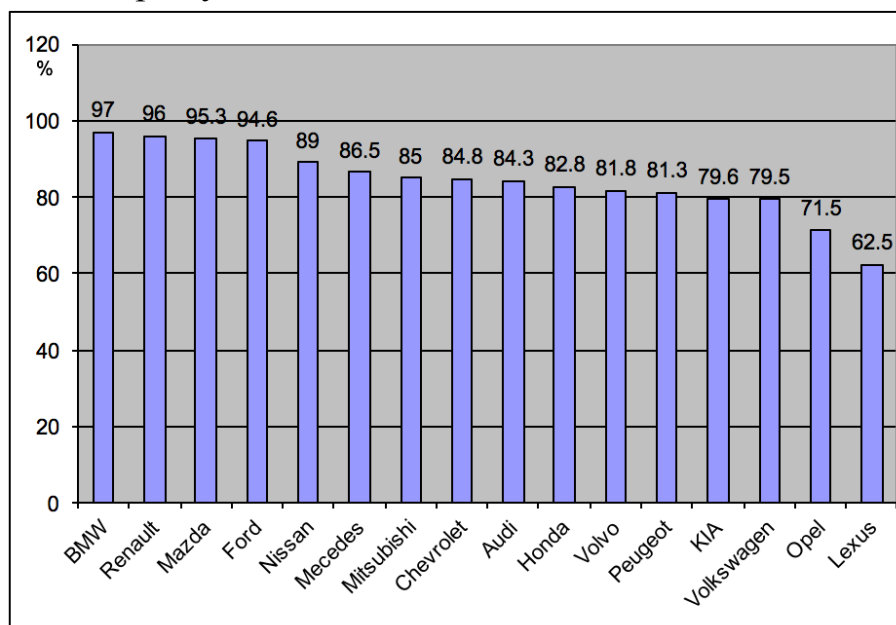


Рис. 4. Рейтинг автосалонів за якістю обслуговування клієнтів
Авторська розробка

Дослідження ринку автосервісів по відгукам на форумах та сайті Zoop показано в табл 2.

Таблиця 2 – Оцінка ТОП автосервісів по зваженим показникам

Назва автосервісу	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
«Голосеевский»	4,8	4,5	4,2	4,8	4,3	3,9	4,4	3,7
«Диас»	4,2	4,3	4	4,7	4,2	4,2	4,3	3,6
«PRO&СТО»	3,9	3,7	4,6	4,5	4,4	3,8	4,2	3,8
«Авто-Люкс»	3,8	4	4,3	4,6	4	4,5	4,1	4,5
«Автошум»	4	3,5	4,1	4,4	4,1	4	4,5	3,9
«Автоюз»	4,4	4,1	3,9	4,3	3,9	4,1	4	4,2
«CAR LIGHT Design»	4,9	3,6	3,2	3,9	3,6	4,3	3,5	3,4
«Центр кузовного ремонту на Лепсе»	4,1	4,2	3,8	4,2	3,8	3,7	3,9	4,1

Авторська розробка

Було виділенні основні оціночні показники:

- X1 – місце розташування;
- X2 – компетентність персоналу;
- X3 – співвідношення ціни та якості;
- X4 – асортимент додаткових послуг;
- X5 – гарантії безпеки;

- X6 – швидкість обслуговування;
- X7 – гнучкість цінових пропозицій;
- X8 – сайт підприємства.

Оцінку проводили в межах оціночної шкали від 1 до 5. Були вибрані автосервіси які надають послуги технічного ремонту та обслуговуванню автомобілей.

Для критичної оцінки і підтвердження оцінок застосували метод відстані до еталону. Об'єктом аналізу стали вибрані критерії, спрямовані на обслуговування. Метою є визначення по кожному окремому показнику підприємства, що являє собою еталон, і порівняння його з іншими підприємствами репрезентативної вибірки.. Порівняння показників здійснюється за формулою:

$$X_{ij} = \frac{a_{ij}}{a_{\text{еталон}}} \quad (1),$$

де a_{ij} – експертна оцінка окремого бізнес-процесу окремого підприємства;

$a_{\text{еталон}}$ – значення еталону (5 балів).

Безпосередньо відстань до еталону розраховали за формулою (2), а результати аналізу представлені в табл. 3 .

$$R_j = \sqrt{(1 - x_{1j})^2 + (1 - x_{2j})^2 + (1 - x_{3j})^2 + (1 - x_{4j})^2} \quad (2)$$

Таблиця 3 - Відстань до еталону підприємств автосервісу м. Києва

Назва автосервісу	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	R
«Голосеевский»	0,98	1	0,91	1	0,98	0,87	0,98	0,82	0,26
«Диас»	0,86	0,96	0,87	0,98	0,95	0,93	0,96	0,8	0,29
«PRO&СТО»	0,8	0,82	1	0,94	1	0,84	0,93	0,84	0,36
«Авто-Люкс»	0,78	0,89	0,93	0,96	0,91	1	0,91	1	0,29
«Автошум»	0,82	0,78	0,89	0,92	0,93	0,89	1	0,87	0,36
«Автоюз»	0,9	0,91	0,85	0,9	0,89	0,91	0,89	0,93	0,29
«CAR LIGHT Design»	1	0,8	0,7	0,81	0,82	0,96	0,78	0,76	0,55
«Центр кузовного ремонту на Лепсе»	0,84	0,93	0,83	0,88	0,86	0,82	0,87	0,91	0,39

Авторська розробка

Проведений аналіз дозволяє присвоїти аналізованим автосервісним підприємствам ранги, що відображають їх місце у загальній структурі показників ефективності.

Висновки. Таким чином, серед ТОП підприємств найменшу відстань до еталону має автосервіс «Голосеевский» (0,26), а також «Диас», «Авто-Люкст» та «Автоюз» мають по (0,29). Станція технічного обслуговування

«CAR LIGHT Design» має найнижчий (0,55) і це означає, що керівництво даного підприємства необхідно докорінно змінювати систему управління, впроваджувати новітні методи управління та застосовувати інформаційні технології, що забезпечить організацію бізнес-процесів на більш високу рівні. Лідером по всіх критеріях, за якими відбувався аналіз є автосервіс «Голосеевский» але дане значення може бути ближчим до еталону, для цього необхідно удосконалювати всі процеси управління та пам'ятати про те, що вся діяльність повинна бути направлена на споживача і якісь обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Місто заторів: За кількістю автомобілів Київ наздогнав Нью-Йорк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://styler.rbc.ua/ukr/zhizn/kolichestvu-avtomobiley-kiev-dognal-nyu-york-1488461072.html>
2. Дослідження показало реальну кількість автомобілів у Києві / Журнал «Новое время» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nv.ua/ukr/techno/auto/doslidzhennja-rokazalo-realnu-kilkist-avtomobiliv-v-kijevi-73121.html>
3. Рибалко Н. В. Управління якістю послуг: дис. канд. ек. наук / Рибалко Н. В. – Донецьк, 2007. – 178 с.
4. Діяльність підприємств сфери послуг. Статистичний бюлетень.– К. Головне управління статистики у м. Києві – 2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kiev.ukrstat.gov.ua/p.php3?c=3049&lang=1>
5. Діяльність підприємств сфери послуг. Статистичний бюлетень.–К. Головне управління статистики у м. Києві – 2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kiev.ukrstat.gov.ua/p.php3?c=3049&lang=1>
6. Діяльність підприємств сфери послуг. Статистичний бюлетень.– К. Головне управління статистики у м. Києві – 2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://kiev.ukrstat.gov.ua/p.php3?c=3049&lang=1>
7. Бідняк М.Н. Методичні засади підвищення конкурентоспроможності підприємств автосервісу / М.Я. Городецький, М.Н. Бідняк // Вісник. – К.:НТУ, 2016. – Вип. №2. – С. 47-53
8. Державна служба статистики [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
9. Волгин В.В. Автомобильный дилер: практическое пособие по маркетингу и менеджменту сервиса и запасных частей [Текст] / В.В. Волгин – М.: Ось-89, 1997 – 224с.
10. Волков В.П. Направление использования вибродиагностики в автосервисе [Текст] / В.П. Волков, В.М. Мищенко // Вісті Автомобільно–дорожнього інституту. – 2007. – Вып № 2. – С. 31– 35.