

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ АВТОСЕРВІСНИХ ПІДПРИЄМСТВ МІСТА ВІННИЦІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Проведений аналіз роботи станцій технічного обслуговування у м. Вінниці та асортименту автосервісних послуг, а також надана оцінка якості автосервісних послуг та роботи цих станцій.

Ключові слова: автосервісні підприємства, технічне обслуговування та ремонт, послуга, оцінка.

Abstract

An analysis of the work of maintenance stations in Vinnitsa and assortment of auto service services was carried out, as well as an assessment of the quality of service center services and work of these stations.

Keywords: car service enterprises, car`s maintenance and repair, service, evaluation.

Вступ

Організаційні форми технічного обслуговування і ремонту легкових автомобілів досить різноманітні. Сучасні станції технічного обслуговування автомобілів (СТОА) – це багатофункціональні підприємства, які можна класифікувати за призначенням (ступенем спеціалізації), місцем розташування, виробничою потужністю (числом виробничих постів і ділянок) і конкурентоспроможністю [1].

Сьогодні ринок автосервісних послуг досить різноманітний по кількості і якості послуг, спеціалізації та напрямках. Для вибору оптимального СТОА власники автомобілів мають орієнтуватися в якості роботи станцій, а самим СТОА для збільшення конкурентоспроможності та популяризації власних послуг необхідно постійно аналізувати та оцінювати власну роботу [2]. Для цього необхідно мати емпіричну інформацію про стан СТОА, їх кількість, асортимент послуг, відношення якості послуги до її ціни і т.п. Даній тематиці присвячена робота.

Результати дослідження

У м. Вінниці функціонує приблизно 219 СТО [3]. Серед загальної кількості: універсальні СТО складають 158 одиниць (АТЛ, Avtoenergy, Винтурбо та інші), а спеціалізовані – 61 одиниця (Український автомобільний Холдинг, Хюндай, Пежо Вінниця та інші). Наглядно це зображено на рис. 1.

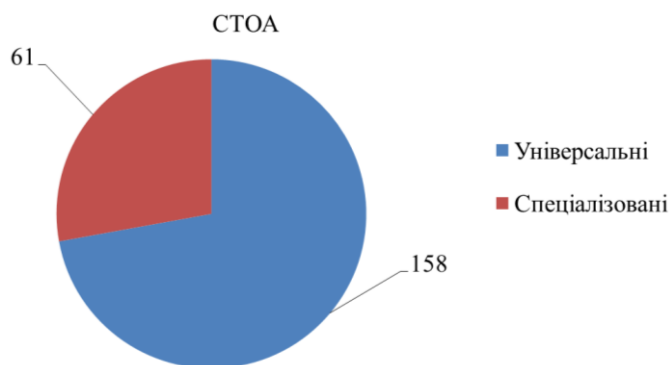


Рис.1 – Кількість СТОА у м. Вінниця

Проаналізувавши всі види робіт на СТОА, що знаходяться у м. Вінниця, можемо зробити висновок, що найбільш популярні види робіт, так як їх виконують більшість СТО, є комп'ютерна діагностика, ремонт ходової, фарбування, кузовний ремонт, рихтування, заміна масла і технічних рідин, планове ТО, ремонт двигуна, ремонт електрообладнання, полірування, встановлення ГБО,

підбір автозапчастин, балансування і шино монтаж, діагностики ходової, зварювання, заміна ремня ГРМ, установка сигналізації, заміна фільтрів, заправка і ремонт кондиціонерів, розвал-сходження, ремонт гальмівної системи, встановлення і ремонт додаткового обладнання, ремонт бамперів, заміна зчеплення, заміна свічок, колодок.

На рис. 2 показано скільки СТОА в одиницях у м. Вінниця виконують певний вид послуг.

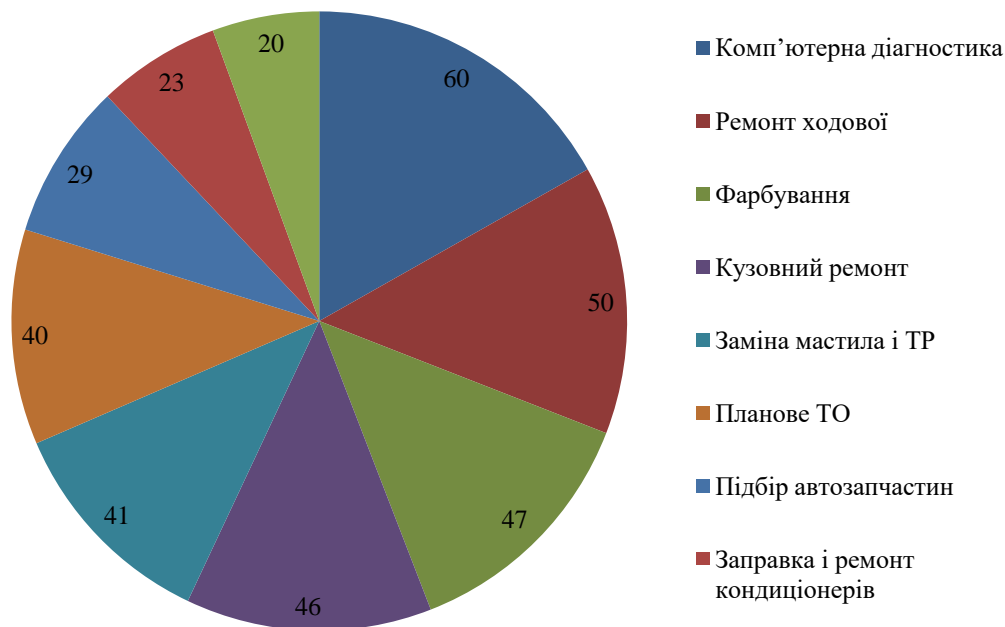


Рис. 2 – Види послуг та кількість СТОА, що їх виконують, одиниць

Важливим показником успіху СТОА є оцінка їх роботи та відгуки про автосервісні послуги від клієнтами (користувачів послуг). Залежно від виконаної роботи, якості обслуговування клієнтів підприємство може вибудувати авторитет серед інших таких подібних та мати своїх постійних клієнтів. Чим вища оцінка СТО від користувачів, тим більша довіра до даного СТО серед інших нових потенційних клієнтів. Приклад такої оцінки наведений на рис.3.

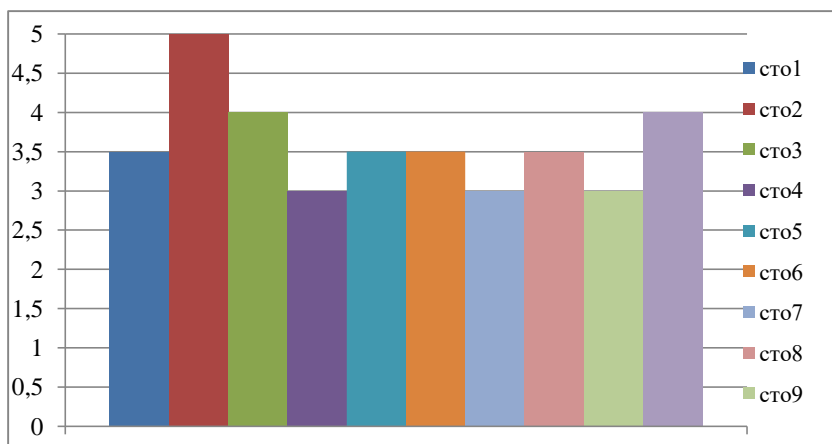


Рис. 3 – Станції технічного обслуговування м. Вінниці та їх оцінки користувачами

На рис. 3 показано та їхні оцінка СТОА у м. Вінниця від 0 до 5 від користувачів [1]. Потрібно зазначити, що оцінка виставляється здебільшого від загального враження від СТО, куди входить комплекс різноманітних чинників: якість, швидкість, професіоналізм, час очікування на оформлення заявки, компетентність працівників СТОА і т.п [4].

У таблиці 1.1 вказано, які саме СТО було проаналізовано та їх рейтинг по оцінках від користувачів.

Таблиця 1.1 – Оцінки СТОА у м. Вінниця

№	Назва СТОА	Оцінка відвідувачів
1	Автомир	3,5
2	Вінниця Моторс	5
3	Автоторнадо	4,5
4	Бош Сервис Автодром	3
5	Буг Авто	3,5
6	Peugeot Пежо Вінниця (ТД Автоцентр Подилля)	3,5
7	Автотрейдинг-Вінниця	3
8	Установка газобалонного обладнання (ГБО) на авто в Вінниці	3,5
9	ПРОФ-АВТОКЛИМАТ	3
10	ООО"Медикор"	4

Висновки

Для ефективного та прибуткового ведення бізнесу СТОА сьогодні слід звертати увагу на різні аспекти своєї діяльності. Сфера послуг відрізняється від виробничої сфери, а оцінка клієнта та його відзиви про роботу підприємства носять вирішальну роль у розвитку, створенні позитивного іміджу, популяризації автосервісних послуг конкретної СТОА. Отже, СТОА мають постійно вдосконалювати всі аспекти своєї діяльності, слідкувати за якістю послуг, професіоналізмом персоналу, підходом до роботи з клієнтами та створювати позитивне враження на ринку автосервісних послуг, щоб їх робота була високо оцінена клієнтами, що в подальшому впливатиме на діяльність СТОА та її місце на ринку послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Марков О. Д. Станции технического обслуживания автомобилей / О. Д. Марков. – К.: Кондор, 2008. – 536 с.
2. Біліченко В. В. Використання стратегій та інструментів маркетингу щодо популяризації послуг станції технічного обслуговування / В. В. Біліченко, С. О. Романюк, В. В. Олійник // Міжвузівський збірник «Наукові нотатки», 2018. – Вип. 45. – С. 277-281.
3. Все СТО™ – Вінниця [Електронний ресурс]: Автосервіси Вінниці. Отзывы, каталог, карта, рейтинги. – Режим доступу: <https://vse-sto.com.ua/sto/9655-peugeot-pezho-vinnica-td-avtocentr-podillja/?vip=firstcat>
4. Біліченко В. В. Шляхи підвищення ефективності функціонування станцій технічного обслуговування / В.В. Біліченко, С. О. Романюк, О. І. Дорошук / Матеріали X-ої міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Сучасні технології та перспективи розвитку автомобільного транспорту», 23-25 жовтня 2017: збірник наукових праць. – Вінниця: ВНТУ, 2017. – С. 108-109.

Надія Григорівна Вигонюк – магістрант кафедри автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет

Nadiya G. Vygoniuk – magistrate of the department of automobiles and transport management, Vinnytsia National Technical University