

АНАЛІЗ ФАКТОРІВ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ФОРМУВАННЯ РИНКУ ПОСЛУГ ТО та РЕМОНТУ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

При моніторингу важливо знати і досліджувати фактори, що впливають на формування ринку послуг з ТО і ремонту транспортних засобів та очікування споживачів послуг.

Усі фактори, що впливають на формування ринку послуг і очікування споживачів послуг з ТО і ремонту можна поділити за місцем формування на дві групи (рис. 1) [1, 2]: фактори зовнішнього і внутрішнього середовища відносно підприємства.

На зовнішні фактори підприємства не можуть впливати, їх необхідно обов'язково враховувати, при необхідності пом'якшувати їх негативний і максимально використовувати їх позитивний вплив. Ці фактори в значній мірі формують очікування споживачів.

Фактори внутрішнього середовища підприємства не тільки впливають на очікування споживачів, але й залежать від них.

Моніторинг ефективності і якості виробництва послуг з технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів передбачає обов'язковий аналіз наведених факторів з метою визначення їх впливу і врахування при корегуванні процесів за результатами моніторингу.

Вивчення і врахування умов функціонування транспортних засобів необхідне для планування режимів і процесів ТО і ремонту на автотранспортних підприємствах і прогнозування та планування обсягів та номенклатури послуг на автосервісних підприємствах. При цьому вивчаються впливи дорожніх, кліматичних, транспортних, сезонних умов експлуатації.

Рівень фінансового, трудового ринків та ринку матеріальних ресурсів в країні і регіоні необхідно оцінювати регулярно з метою визначення можливості і доцільності залучення додаткових ресурсів, розвитку виробничих процесів, укладання та уточнення договорів на технічне обслуговування та ремонт тощо.

Об'єктом моніторингу повинні бути довготермінові зв'язки підприємства з можливими інвесторами, органами державного управління. Необхідно постійно оновлювати інформацію про ринок фінансів, праці, їх динаміку. Визначати можливість розвитку виробництва за рахунок залучення додаткових ресурсів.

Визначення рівня розвинутої мережі підприємств з ТО і ремонту автомобілів необхідне для уточнення номенклатури послуг, розробки стратегії та програм розвитку виробничого процесу підприємства.

Важливим завданням моніторингу є встановлення зв'язків з виробниками транспортних засобів та матеріальних ресурсів, постійне стеження за розвитком технологій, появою нових нормативів функціонування, технологічного

устаткування і матеріалів з метою відповідного техніко-технологічного розвитку.

Транспортна рухливість населення, середньорічні пробіги транспортних засобів та платоспроможність споживачів є основою для складання річних і квартальних планів та виробничих програм підприємства з технічного обслуговування та ремонту, встановлення обґрунтованих і корегування існуючих цін на послуги.

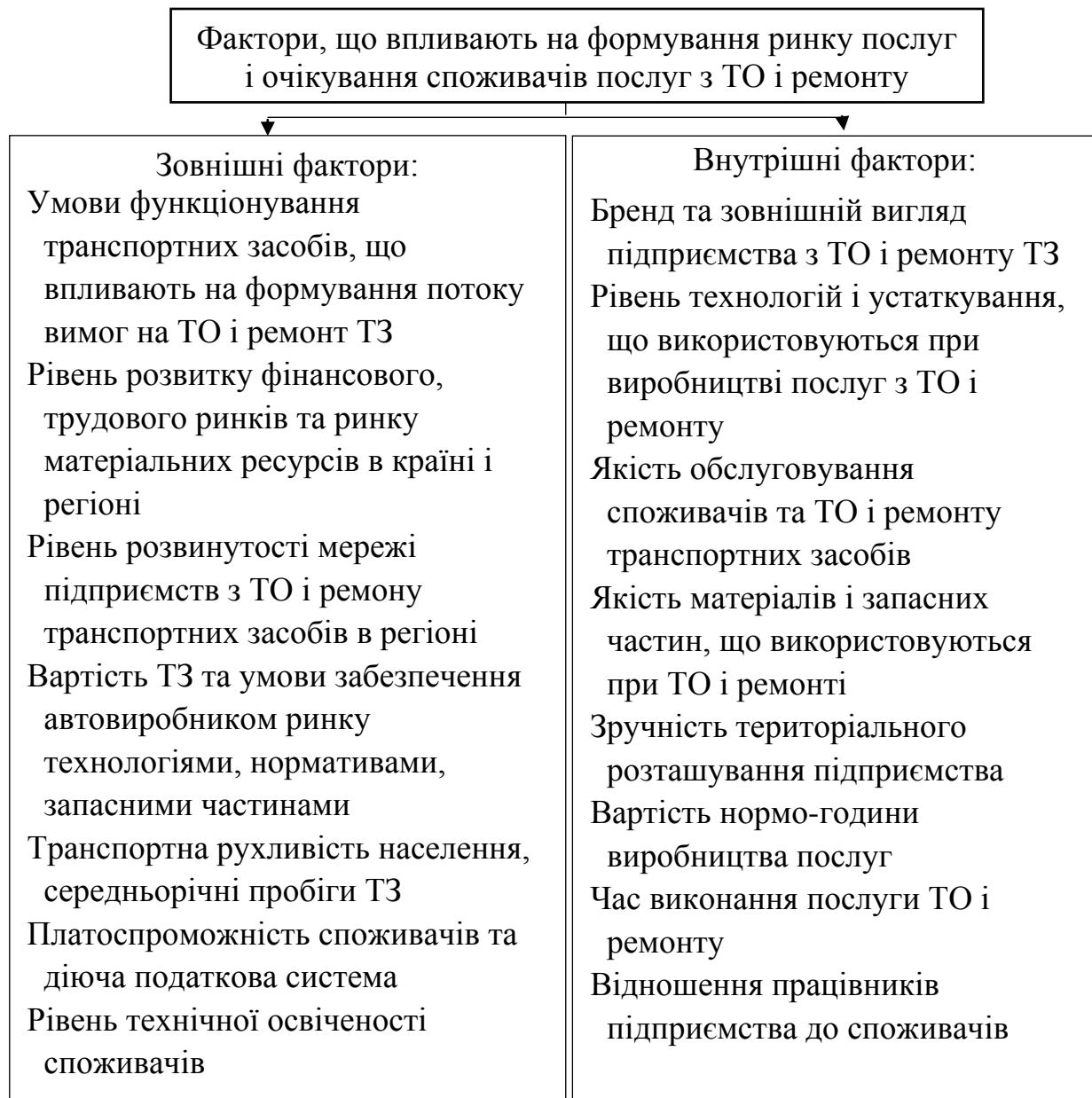


Рисунок 1 – Фактори, що формують ринок послуг

Пропорційними рівню технічної освіченості споживачів завжди є очікування споживачів. Освітченість показує, наскільки власники транспортних засобів знають особливості конструкції, процеси, що протікають в агрегатах, вимоги до проведення робіт технічного обслуговування та ремонту.

Важливим є і врахування внутрішніх факторів:

Бренд та зовнішній вигляд підприємства являють собою сукупність досвіду користування послугами підприємств і уявлень споживача про взаємодії з виробниками. Бренд необхідно розвивати і популяризувати. Зовнішній вигляд підприємства характеризується технічним станом, дизайном, оформленням будівель, приміщень, територій, зовнішнім виглядом і сучасністю технологічного устаткування.

Рівень технологій і устаткування, що використовуються при виробництві послуг з ТО і ремонту підлягає моніторингу і перевірці на відповідність в першу чергу на глобальному рівні. Важливою при моніторингу є оцінка рівня техніко-технологічного забезпечення підприємства, відповідність його кращим зразкам, досягнутим в галузі.

Якість матеріалів і запасних частин та якість ТО і ремонту транспортних засобів – це фактор, який характеризує безпосередній вплив працівників автосервісу на технічний стан автомобіля. Даний фактор складно оцінити власнику автомобіля. Він проявиться пізніше в істотному зниженні ресурсу вузлів і агрегатів.

Вартість нормо-години виробництва послуг, час виконання послуги ТО і ремонту ТЗ, рівень обслуговування споживачів є значимими для споживачів. Важливим є своєчасно встановити за результатами моніторингу прийнятні для обох сторін ціни на послуги, використати всі можливості для зменшення часу обслуговування, забезпечити якісне обслуговування самих споживачів.

Склад факторів не є постійним. Можуть з'являтися нові фактори. Крім того значимість факторів постійно змінюється зі змінами демографічної, економічної і інших ситуацій в країні і в регіоні, стану обраного сегмента ринку послуг. Для визначення основних впливових факторів і рівня їх впливу необхідно періодично проводити моніторинг ситуації в регіоні розташування підприємства. Методами моніторингу можуть бути опитування експертів і споживачів, мозкові штурми з залученням фахівців автомобільного транспорту підприємства і незалежних експертів, пошукових досліджень тощо.

Система моніторингу повинна передбачати проведення досліджень для визначення оцінки важливості факторів впливу на формування ринку послуг, очікувань споживачів, ринку ресурсів з метою визначення і врахування найбільш впливових.

Література

1. Волгин В.В. АВТОСЕРВИС. Организация, управление, анализ. – М.: ИТК «Дашков и Ко», 2005. – 356 с.
2. Теоретические и методологические основы оценки качества сервиса на автомобильном транспорте: автореф. дис. канд. эк. наук: 08.00.05 / В. Н. Белобжецкий. – М., 2012. – 17 с.