

Переваги такого варіанта співпраці науки і виробництва полягають ось у чому:

- створення умов для розвитку та реалізації наукового потенціалу студентів, аспірантів, докторантів конкретного навчального закладу;
- один із напрямків державної підтримки освіти здійсненням цільового фінансування конкретних досліджень;
- можливість апробації результатів на базі дослідного виробництва;
- виконання лише тих досліджень, в яких зацікавлений замовник;
- мінімальна тривалість циклу “дослідження-розроблення-упровадження”;
- можливість проведення міжгалузевих досліджень;
- здатність проводити наукові експерименти та дослідження;
- забезпечення розвитку науково-місткого виробництва.

Основним призначенням такого роду інноваційної структури є пошук ідей та розроблення до рівня проекту. Ризик залежатиме від: розміру коштів, вкладених у проект; освітнього рівня учасників наукового підрозділу; здатності вчасно визначати неприбуткові розробки.

### **Перспективи подальших досліджень**

Обґрунтовані теоретичні аспекти щодо організаційно-правових форм будуть використані у подальших дослідженнях для планування інноваційної діяльності із використанням конкретних методів з метою забезпечення ефективної виробничо-господарської діяльності.

*1.А. М. Стельмащук. Економіка і організація інноваційної діяльності: Монографія. – Тернопіль.: Економічна думка, 2001. – с. 258–262. 2. Business Week.-2000.-31.01. 3. Н.В. Краснокутська. ”Інноваційний менеджмент”. – К.: КНЕУ. – 2003 – с. 24– 35. 4. Тацуно Ш. Стратегія – технології. Пер. з англ. В. И. Данилова -Данильяна : Монографія – М.: Прогресс, 1989. – с. 15–20.*

**УДК 338.47:656.13](477)**

**А.Б. Котюк**

Національний університет “Львівська політехніка”,  
кафедра менеджменту і міжнародного підприємництва

## **ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АВТОМОБІЛЬНОГО ТРАНСПОРТУ (АМТ) В УМОВАХ УТВЕРДЖЕННЯ РИНКОВИХ ВІДНОСИН В УКРАЇНІ**

© Котюк А.Б., 2006

Серед першочергових завдань удосконалення системи транспортної комунікації України поруч з комплексним упорядкуванням шляхів актуальним є розвиток автосервісу. Зосереджено увагу на проблемах запровадження в Україні Європейських стандартів ринкових відносин у системі сервісного обслуговування автомобілів. Акцент зроблено на динамізації розвитку системи розвитку цієї системи через прийняття конкретних управлінських рішень.

Among the primary tasks of improvement of the system of transporting communication of Ukraine alongside with complex ways of organization is actual the development of car service center. The author of the article pays attention to the problems of introduction in Ukraine the European standards of market relations in the system of car service. The dynamism of development of the system of development of this system through the concrete administrative decision-making is accentuated.

### **Постановка проблеми**

Ринкові механізми у сфері українського автосервісу все ще діють малоефективно. Причини знаходяться у фінансово-економічній неспроможності автомобілістів користуватися сервісними

послугами, у відсутності законодавчої ініціативи та в інертності потенційних користувачів. Випрацювання обґрунтованої загальнодержавної концепції розвитку автосервісу та законодавчо закріплених вимог до технічного стану автомобіля стане позитивним фактором впливу на динамізацію розвитку системи сервісного обслуговування.

### **Аналіз останніх досліджень і публікацій**

Питанням розвитку системи сервісного обслуговування присвячене монографічне видання О. Маркова “Організація автосервісу” [3], як і його окремі статті [4] у науково-виробничому журналі “Автошляховик України”. Це видання Державного автотранспортного науково-дослідного і проектного інституту протягом останніх років (2003 – 2005) демонструє постійну й неослабну увагу до проблем організації автосервісу. Науковці О. Клименко [2], а також А. Редзюк та Ю. Матвієнко [6] своїми публікаціями намітили шляхи вдосконалення технічного законодавства України у сфері обслуговування АМТ за умов утвердження ринкових відносин.

### **Постановка цілей**

Відсутність обґрунтованої загальнодержавної концепції розвитку автосервісу може призвести вже в зовсім недалекому майбутньому до значних матеріальних втрат і екологічних проблем для українського суспільства. Цілеспрямоване керування процесами у сервісному обслуговуванні АМТ зменшить ризики для всіх учасників дорожнього руху, сприятиме впливу на збереження довкілля та підвищення безпеки. Метою появи статті є викладення авторських міркувань з приводу стимулюючої ролі законодавства для активізації позитивних змін у сфері сервісного обслуговування автомобільного транспорту.

### **Виклад основного матеріалу**

Постійно прогресуючий приріст автопарку України породжує все нові й нові ускладнення в дуже далекій від досконалості нашій системі транспортної комунікації. Внаслідок тотальної автомобілізації виникає низка глобальних проблем, які потребують невідкладного вирішення. Взаємозв'язок розвитку інфраструктури АМТ та завдань покращання транспортного сполучення у найбільшій за площею європейській державі, якою є Україна, сьогодні набуває першочергового значення. Технічно недосконалі старі моделі автомобілів, які все ще з'являються на наших дорогах у стані, що становить значну небезпеку як для учасників руху, так і для екології – це ще не найбільше зло, з яким доводиться щодня кожному з наших громадян стикатись. Серед найактуальніших загроз для суспільства – хаотичний і мало прогнозований розвиток самої системи автотранспортної комунікації. Її комплексне упорядкування і затвердження плану перспективного розвитку, перепланування усієї мережі транспортного сполучення, розширення пропускної здатності магістралей і міських доріг, створення транзитних шляхів міждержавного значення та об'їздних авторозв'язок довкола великих агломерацій – це основні завдання державних структур, що відповідають за систему транспортної комунікації України.

Тепер наслідки тотальної автомобілізації особливо відчутні у великих, а надто – в старих містах, що за своїм архітектурним плануванням не були розраховані на всепрогресуючу кількість автомобілів. За даними дослідників [4, с.19], на 2005 рік збільшення парку автомобілів, що відзначається тенденцією подальшої інтенсифікації, становило до 400 тис. у рік. Тому поруч з будівництвом нових автошляхів, найнагальнішим є питання розвитку інфраструктури автомобільного транспорту.

З усієї досить розлогої класифікаційної схеми підприємств автомобільного ринку зосередимось лише на станціях технічного обслуговування (СТО) і визначимо основні напрямки розвитку та підвищення ефективності експлуатаційних можливостей системи сервісного обслуговування автомобільного транспорту. Хоча, сам термін “система” стосовно сучасної мережі сервісного обслуговування АМТ на теперішній час залишається величезним компліментом і може свідчити швидше про благородні наміри у віддаленій перспективі. Адже рівень насичення у найрозвиненіших регіонах України становить 1300–1500 автомобілів на одну СТО. У той час, як у районних центрах та сільській місцевості, де ремонтно-профілактичні роботи проводяться за принципом самопомочі, сервісне обслуговування не тільки ще не виявляє ознак системності, але практично не існує взагалі.

Ринкові механізми у сфері українського автосервісу вже почали досить інтенсивно спрацьовувати. Однак доводиться констатувати різкий спад (аж до повної відсутності!) попиту на сервісне обслуговування АМТ у міру віддалення від культурно-промислових центрів. Пояснюється цей феномен двома взаємодоповнюваними причинами: фінансово-економічна неспроможність автомобілістів користуватися сервісними послугами та інертність у соціально-суспільних відносинах потенційних користувачів. За даними досліджень [4,с.19], якщо в Києві за роки Незалежності кількість СТО зросла в 40 разів, то у Київській області лише в 2,5 рази.

Проаналізувавши весь комплекс робіт, що виконуються сьогодні СТО в нашій державі, пересвідчимось: 1) сервісне обслуговування АМТ функціонує на низькому професійному рівні, що подеколи межує з дилетантизмом; 2) переважну більшість СТО можна умовно зарахувати до універсальних – але не через високу кваліфікацію працівників, а у зв'язку зі специфікою нерозвиненості українського ринку послуг; 3) лише кожен десятий власник автомобіля на СТО користується послугами профілактичного характеру, тоді як решта дев'ять – здійснюють ремонтні роботи і усувають несправності; 4) спеціалізовані та авторизовані СТО поки-що існують лише на ембріональному рівні і то – винятково у найбільших містах; 5) підвищення кваліфікації персоналу є чи не першочерговим завданням у сфері сервісного обслуговування.

Отже, питання тотального контролю за станом технічної справності АМТ на дорогах України і приведення у відповідність з Європейськими стандартами усіх складових сервісного обслуговування автомобільного транспорту поступово набувають доленосного значення для повноцінного, стабільного і безпечного функціонування всієї комунікативно-транспортної мережі нашої країни. За умов дійового впровадження в Україні ринкових відносин, радикальне поліпшення існуючої (і досить критичної!) ситуації в автосервісі є цілком можливе.

Шлях, який пройшла Україна за 15 років свого суверенітету до отримання статусу країни з ринковою економікою, важко порівнювати з аналогічним періодом в існуванні будь-якої іншої європейської держави. Поруч з утвердженням політичної та економічної самостійності, головним завданням надалі залишається запровадження повноцінних ринкових відносин і приведення Українського законодавства та нормативних актів до Європейських стандартів. У 2000 році було прийнято Закон України “Про приєднання до Женевської Угоди 1958 року, стосовно затвердження єдиних технічних приписів для колісних транспортних засобів (з поправками 1995 року)”. Цей акт [5] став першим кроком наближення до європейського ринку.

За Женевською угодою – країни-експортери і країни-імпортери взаємно визнають між собою усі ними підписані Правила, Угоди і Директиви. А вже з 2003 року Мінтрансом і Держспоживстандартом України надано чинності 85 зі 114 Правил ЄЕК ООН [7,с.17], що відкрило для вітчизняного автомобілебудування, для усіх наших дорожньо-транспортних засобів та їх сервісного обслуговування надзвичайно перспективний і ефективний шлях розвитку. Для багатьох інших галузей української промисловості це означало встановлення прямих контактів із суб'єктами Європейського ринку товарів та послуг.

Відсутність обґрунтованої загальнодержавної концепції розвитку автосервісу може призвести до значних матеріальних втрат і екологічних проблем для українського суспільства вже в зовсім недалекому майбутньому. Тому насамперед, необхідно розробити відповідну законодавчу базу, що дасть можливість цілеспрямовано керувати не тільки конструктивними процесами у сервісному обслуговуванні АМТ, але й зменшити ризики для всіх учасників дорожнього руху, впливати на збереження довкілля та сприяти підвищенню безпеки пересування пішоходів.

Поруч із закріпленими законодавчо вимогами до технічного стану автомобіля позитивним фактором впливу на динамізацію розширення мережі СТО має стати введення обов'язкового і систематично поновлюваного страхування автомобілів. У розвинених країнах світу існує надзвичайно дійова система залежності виплат за страховими полісами учасникам ДТП лише за наявності документального засвідчення (з чітко встановленим терміном давності) попередньо виконаних профілактичних робіт із застрахованим автомобілем, що постраждав у ДТП. Безумовне і обов'язкове введення в практику, з закріпленням на законодавчому рівні подібного Положення, дало б змогу стимулювати появу величезної кількості нових сервісних пунктів – зокрема і

спеціалізованих, і авторизованих. Водночас, це потягло б за собою значні економічні зрушення позитивного характеру як на державному, так і на приватно-підприємницькому рівні.

З розвитком автосервісу все актуальнішою стає проблема фаховості персоналу. Професійна відповідність працівників сервісного обслуговування тепер становить лише 10% від загальної чисельності [4,с.20]. Дилери, котрі представляють інтереси інвесторів у СП, частково вирішують питання забезпечення кадрами потреб авторизованих сервісних центрів, навчаючи свій персонал безпосередньо на фірмі-виробнику за кордоном. Однак в Україні підготовка працівників відповідної кваліфікації ні ВНЗ, ні професійними навчальними закладами не здійснюється. Причиною є відсутність відповідного технічного, інформаційного та фінансового забезпечення, застаріла методологія, за якою відбувається весь навчальний процес. Причина в необізнаності професорсько-викладацького складу з усе ще мало доступною для нас інформативно-практичною базою найновіших технологічних процесів у сервісному обслуговуванні.

Певна спеціалізація працівників СТО вже простежується. Але спеціальний Навчальний Центр, в якому б здійснювалось кваліфіковане і практичне ознайомлення зі світовими досягненнями автосервісу, ще не існує. Результатом підведення підсумків занять у формі контрольних завдань чи іспитів для курсантів такого Центру мало би бути видавання відповідних Сертифікатів. Для законодавчого запровадження обов'язкової сертифікації персоналу СТО спочатку необхідно зобов'язати підприємства автосервісу самим відкривати або брати участь у створенні сучасних інституцій з підвищення кваліфікації та перепідготовки своїх кадрів. У цьому питанні повинні спрацювати важелі конкуренції, які є рушійною силою ринку. Яскравий приклад реального втілення цього механізму спостерігаємо, порівнюючи якість сервісу на АЗС. Ці об'єкти сервісного обслуговування, незважаючи на світову кризу на ринку нафтопродуктів та паливно-мастильних матеріалів, в Україні переживають справжній бум.

Зрозуміло, що усунення всіх перелічених перешкод на шляху до радикальної і комплексної модернізації українського ринку послуг в інфраструктурі АМТ вимагає не лише вольових рішень на законодавчому рівні, але й планомірних і суттєвих надходжень з державного бюджету. А для цього вже потрібно є політична воля, за якою має бути довготерміновий стратегічний план економічного розвитку нашої країни.

Паралельно до формування автомобільного парку в Україні структурується і мережа сервісного обслуговування АМТ. Класифікуючи його підприємства, звернемо увагу на постійну і досить динамічну модифікацію цієї структури. Як усякому організму, що має хороші перспективи для розвитку, їй властивим є специфічний стан "Броунівського руху", при якому яскраво простежуються якісні зміни і тенденція до самовдосконалення шляхом природного відбору. Ця мінливість, у цьому випадку, є одним із показників, що визначає параметри явища, але аж ніяк не свідчить про його аморфність.

Окрім станцій технічного обслуговування, які являють (якщо не в якісному, то принаймні в еволюційному сенсі) дуже яскраве зображення, дійовими компонентами українського ринку послуг АМТ є фірми з продажу запасних частин, матеріалів і аксесуарів до автомобілів різних марок. Поруч свою нішу в бізнесі знаходять і фірми, що торгують технічним устаткуванням для СТО, і підрозділи заводів металообробної, хімічної та легкої промисловості, що спеціалізуються на випуску необхідних в ремонті та обслуговуванні АМТ субпродуктів, матеріалів і господарських дрібниць.

Для прийняття конкретних управлінських рішень в межах усієї системи сервісного обслуговування АМТ необхідним є проведення відповідної класифікації вже існуючих підприємств, а також створення шкали перспективних видозмін. В умовах переходу вітчизняної економіки на міжнародну методологію обліку й аналізу соціально-економічних явищ особливо актуальними є економіко-статистичні методи, що дають змогу дослідити динаміку окремих видів послуг і охарактеризувати тенденцію їх розвитку.

Проблему заміни методів директивного планування інструментами регулювання економіки потрібно вирішувати поступово. Це стосується, зокрема, і сфери сервісного обслуговування автомобілів. Для прогнозування стану цієї галузі в найближчому часі, як свідчать результати проведених наукових досліджень [10,с.91], найдоцільнішим є використання прогностичного моделю-

вання рівнів окремих рядів. Гіпотеза про існування лага запізнювання дії інвестицій у сферу послуг на зміну обсягу їх виробництва не отримала підтвердження. Це означає, що інвестиції освоюються достатньо швидко і спрямовуються на вдосконалення й оновлення спектра послуг. Модель виробничих функцій відбиває закономірності зростання ВВП під впливом чисельності зайнятих працівників та величини інвестицій в економіку.

Спеціалісти з економетрики на основі аналізу проведених розрахунків дійшли висновку: виробництво послуг за останній час збільшилось внаслідок зростання чисельності та частки зайнятості в сфері послуг, у той час як в економіці загалом потенціал зростання ВВП за рахунок екстенсивного фактора вже вичерпано [9, с.11]. Сфера послуг відрізняється від виробничої значно вищим процентом успішного функціонування малих підприємств. Тому розвиток підприємництва надалі відбуватиметься саме у сфері послуг, де висока ефективність використання інвестицій і швидка окупність сприяють нарощуванню обсягів основних фондів.

### Висновки

Вироблення обґрунтованої загальнодержавної концепції розвитку автосервісу та законодавчо закріплених вимог до технічного стану автомобіля стане позитивним фактором впливу на динамізацію розвитку системи сервісного обслуговування. Ареал її поширення по всій території України та ефективність функціонування значною мірою залежать від прийняття конкретних управлінських рішень і змін в інвестиційній політиці. Стимулом до якісних вдосконалень системи є впровадження Європейських стандартів ринкових відносин.

### Перспективи подальших досліджень

Важливими аспектами подальшого дослідження особливостей розвитку системи сервісного обслуговування АМТ стануть проблеми спеціалізації та авторизації СТО. Запровадження цих прогресивних методів раціоналізації та інтенсифікації діяльності автосервісу варто розглядати в межах переорієнтації консервативно-замкнутої планової економіки на європейську чи американську моделі.

1. Клименко О.А. *Відкриваємо Америку (цикл статей)* // *Наук.-вироб. журн. "Автошляховик України"* № 1–6 (177–182), 2004. 2. Клименко О.А. *Інтеграція України до ЄС у сфері захисту довкілля від шкідливих викидів автомобільного транспорту: задачі і перспективи* // *Наук.-виробн. журн. "Автошляховик України"* № 1 (183), 2005 р. – с. 3–7. 3. Марков О.Д. *Організація автосервісу*. – Львів, Оріана Нова, 1998. – 332с. 4. Марков О.Д., Дубовой В.В. *Шляхи вирішення основних проблем автосервісу в Україні* // *Наук.-виробн. журн. "Автошляховик України"* № 1 (183), 2005. – с. 19–21. 5. *Перелік Правил ЄЕК ООН та терміни запровадження їх в Україні* // *Наук.-виробн. журн. "Автошляховик України"* № 3 (167), 2002. 6. *Правила ЄЕК ООН. Інтернет* – <http://www.unecce.org/trans/main/welcwp29.htm> 7. Пустоход В.І. *Регіональні центри з переобладнання дорожніх транспортних засобів* // *Наук.-виробн. журн. "Автошляховик України"* № 6 (182), 2004. – с. 9–10. 8. Редзюк А.М., Матвієнко Ю.О. *Гармонізація технічного законодавства України в галузі безпеки автомобілів* // *Наук.-виробн. журн. "Автошляховик України"* № 3 (173), 2003. – с. 17–21. 9. Рудзінська О.В. *До аналізу застосування статистичних методів при визначенні якості послуг в автомобільній галузі* // *Наук.-виробн. журн. "Автошляховик України"* № 5 (175), 2003. – с. 10–11. 10. Сидорова А.В. *Экономико-статистические модели прогнозирования развития сферы услуг* // *Міжнар. наук. журн. "Економічна кібернетика"* № 5–6 (23–24), 2003. – с. 91–99.