

АВТОСЕРВИС И ФИРМЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМОБИЛЕЙ

ТЕМА 1

СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ

Лекция № 1

АВТОСЕРВИС — ПОДСИСТЕМА АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА

Литература:

1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ [А. Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.]; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова – М., 2013. – С. 409.

Учебные вопросы:

1. Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг.
2. Размер и структура автомобильного парка.
3. Характеристика автосервиса за рубежом в России.
4. Пути совершенствования автосервиса в России.

1. Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг

Автосервис — это совокупность предприятий, средств, способов и методов предоставления платных услуг по приобретению, эффективному использованию, обеспечению работоспособности, экономичности, дорожной и экологической безопасности автотранспортных средств в течение всего срока их службы.

Исполнитель предоставляет услуги юридическим и физическим лицам — владельцам автотранспортных средств (потребителям). Потребитель приобретает услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Общероссийский классификатор платных бытовых услуг населению (ОКУН) наряду с другими видами бытовых услуг предусматривает осуществление услуг по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей и автобусов, а также специальных и специализированных АТС (раздел 0170001).

2. Размер и структура автомобильного парка

В последнее время два десятилетия автомобильный парк России претерпел существенные и количественные и качественные оценки.

Во-первых, в период с 1990 по 2010 г. его размер увеличился с 12,8 до 39 млн. единиц, т.е. почти в три раза.

Во-вторых, коренным образом изменилась структура парка: доля легковых автомобилей в общем парке в 2010 г. достигла 82 % (табл. 1).

В-третьих, доля отечественных марок в парке легковых автомобилей в 2010 г. составила 62,8 %, а доля иномарок — 37,2 %. В перспективе доля иномарок в общем парке легковых автомобилей будет расти еще более высокими темпами (рис. 1 и 2).

Табл. 1. Размер и структура автомобильного парка РФ

Годы	Размер парка, млн ед.	Количество автомобилей, %		
		Легковые	Грузовые и специальные	Автобусы
1990	12,8	69,8	24,5	5,7
1995	18,7	76,0	20,6	3,4
2000	24,2	78,4	18,9	2,7
2008	34,04	80,0	13,0	5,0
2010	39,0	82,0	13,5	3,5

Рис. 1. История продаж легковых автомобилей в России



Рис.2. История и прогноз соотношения иностранных и отечественных легковых автомобилей в общем парке страны



В-четвертых, доля старых автомобилей, имеющих значительные пробеги с начала эксплуатации, в 2010 г. составила 48,6 % (табл. 2).

Табл. 2. Характеристика российского парка легковых автомобилей

Показатель	Значение показателей (2010 г.)
Количество жителей	141 904 000 человек
Количество легковых автомобилей	34 440 966 единиц
Уровень автомобилизации	243 автомобиля на 1 000 жителей
Доля российских марок	65 %
Доля иномарок	35 %
Доля новых автомобилей	18,7 %
Доля старых автомобилей	48,6 %

В-пятых, существующий в настоящее время уровень автомобилизации более-менее равномерен по всей территории страны (табл. 3 и 4).

Высокие темпы прироста парка легковых автомобилей обусловлены значительным ростом продаж новых и подержанных автомобилей иностранного производства.

Табл. 3. Уровень автомобилизации в регионах РФ

Регион	Уровень автомобилизации, авт./1 000 жителей
Москва	340
Санкт-Петербург	303
Московская область	294
Сахалин	284
Приморье	279
Камчатка	273
Тюмень	273
Ленинградская область	272
Магадан	256

Табл. 4. Структура российского парка легковых автомобилей в регионах (2009 г.)

Наименование округа	Размер парка, тыс. ед.	Доля россий- ских марок, %	Доля инома- рок, %	Доля новых автомобилей, %	Доля старых автомобилей, %
Центральный	10 637 760	58,9	41,1	23,2	43,0
Северо-Западный	3 294 426	54,1	45,9	21,7	46,5
Приволжский	6 291 989	75,8	24,2	24,2	42,9

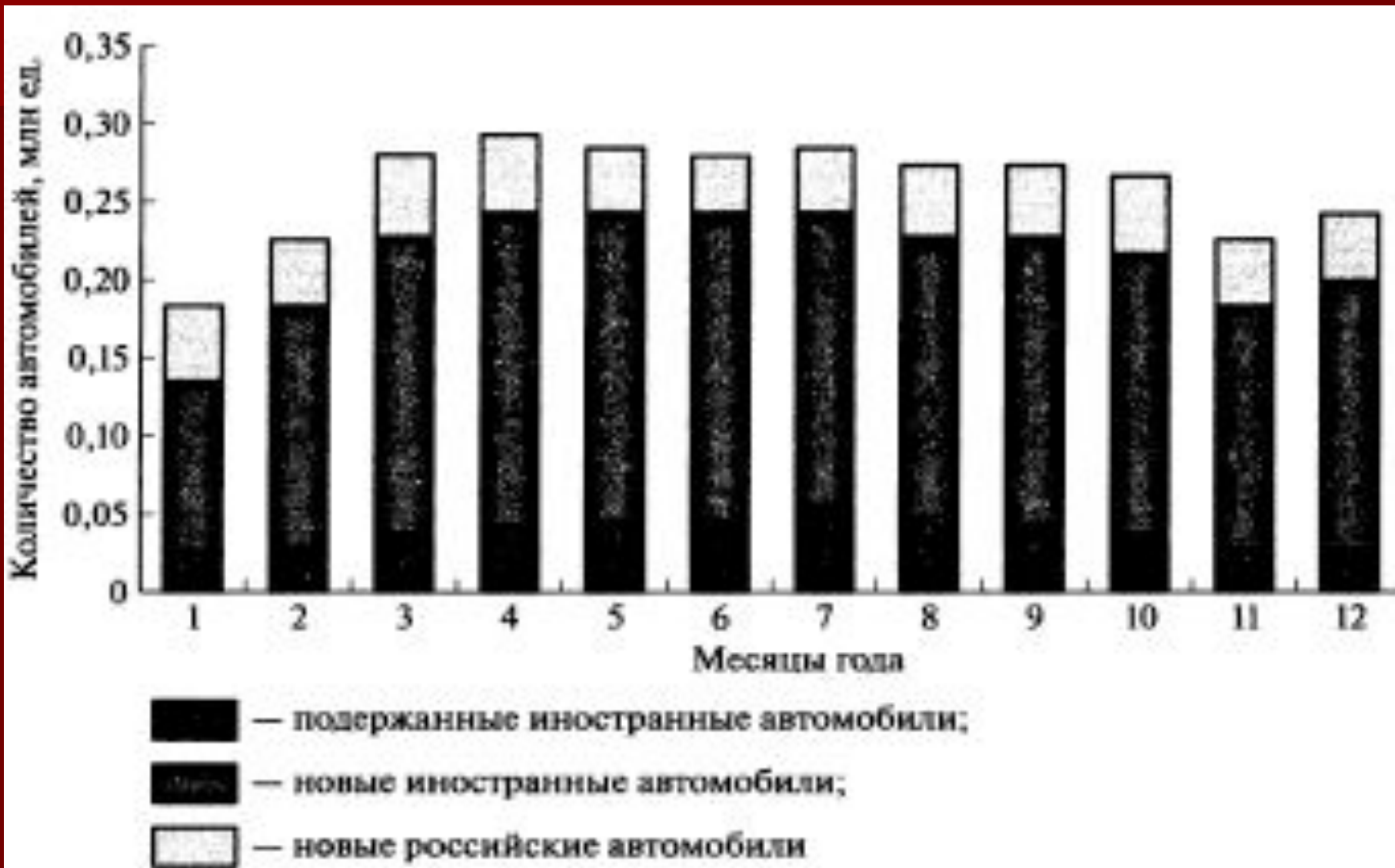
Окончание табл. 4

Наименование округа	Размер парка, тыс. ед.	Доля россий- ских марок, %	Доля инома- рок, %	Доля новых автомобилей, %	Доля старых автомобилей, %
Южный	4 877 585	76,2	23,8	15,8	52,7
Уральский	3 029 066	67,4	32,6	21,0	44,9
Сибирский	4 346 344	59,9	40,1	7,3	58,0
Восточный	1 963 796	23,7	76,3	1,1	75,9
Всего	34 440 966	62,8	37,2	18,7	48,6

Ежегодно в стране продается примерно 15 % подержанных иностранных автомобилей (рис. 3), и ТС, которые были проданы ранее (в том числе новые), тоже имеют достаточно большие пробеги с начала эксплуатации.

Восстановление работоспособности старых автомобилей увеличивает число заездов на СТОЛ и трудоемкость выполняемых ремонтных работ, требует большего количества запчастей и, как следствие, дополнительных мощностей в системе.

Рис.3. Диаграмма продаж автомобилей в России в течение года



В связи с этим основной задачей подсистемы автосервиса на ближайшую перспективу является обеспечение работоспособности парка легковых автомобилей и в первую очередь иномарок, доля которых в парке быстро растет (см. рис. 1).

В процессе перехода страны к рыночной экономике произошли существенные изменения в структуре предприятий автомобильного транспорта, которые ранее обеспечивали поддержание своего парка в работоспособном состоянии и осуществляли львиную долю перевозок грузов и пассажиров.

В результате диверсификации АТП их количество только в период с 1990 по 1998 г. увеличилась в 2,8 раза (с 609 тыс. до 1,5 млн.).

3. Характеристика автосервиса за рубежом и в России

Характеристика автосервиса за рубежом

За рубежом создана и успешно функционирует системная организация автосервиса, включающая в себя:

- фирменные СТОА заводов — изготовителей автомобилей;
- СТОА дилеров;
- независимые ремонтные мастерские и СТОА;
- склады запасных частей, расположенные на территории страны, где размещается завод — изготовитель автомобилей, а также в других странах, эксплуатирующих достаточно большое количество автомобилей данной марки.

Основой системы автосервиса за рубежом является товаропроводящая сеть заводов-изготовителей (рис. 4).

Рис. 4. Структурная схема фирменной системы автосервиса



Управление деятельностью фирменных СТОА осуществляет Управление технического обслуживания фирмы. Обычно в его состав входят следующие отделы:

- технического обслуживания легковых автомобилей в стране, на территории которой находится завод-изготовитель;
- технического обслуживания автомобилей за границей;
- проектирования СТОА;
- технической и нормативной организации работ;
- запасных частей;
- технический отдел легковых автомобилей (сбор сведений о надежности);
- технический отдел грузовых автомобилей;
- технических изданий;
- учебный центр.

Зональные отделения, находящиеся в регионах, имеющих значительный парк автомобилей данного производителя, подчиняются управлению ТО. Они включают в себя три отдела:

- коммерческий (сбыт автомобилей, его расширение и реклама);
- административный (организация деятельности заводских СТОА, осуществляющих продажу автомобилей и услуг по ТО и ремонту автомобилей в регионе, техническая помощь дилерам, работающим на договорных началах);
- технический (руководство деятельностью заводских СТОА, контроль работы дилеров).

Управление запасных частей, как и Управление ТО, подчиняющееся Генеральной дирекции фирмы (иногда эти управления объединяют в одно), управляет деятельностью Центрального склада запчастей и региональных складов.

Его основные функции:

- определение потребности, своевременный заказ и своевременное получение запчастей, изготавливаемых на заводах фирмы;
- определение потребности, заказ и своевременное получение запчастей к узлам, системам и агрегатам, используемым заводом - изготовителем в качестве комплектующих, которые изготавливаются другими фирмами по техническим условиям завода-изготовителя автомобилей;
- организация хранения запчастей;
- контроль за работой складов и движением запчастей в системе. Кроме заводских СТОА, в каждом из регионов имеется достаточно много независимых от фирмы-изготовителя частных СТОА и предприятий. К последним относятся;
- специализированные, как правило, мелкие СТОА (ремонт кузовов, двигателей, автоматических коробок передач — АКП и др.);
- предприятия по ТО и ремонту систем зажигания и топливных систем. станции технической диагностики (двигателей и их системы, углов установки управляемых колес), ТО и ремонта тормозных систем, пункты мойки автомобилей и др.

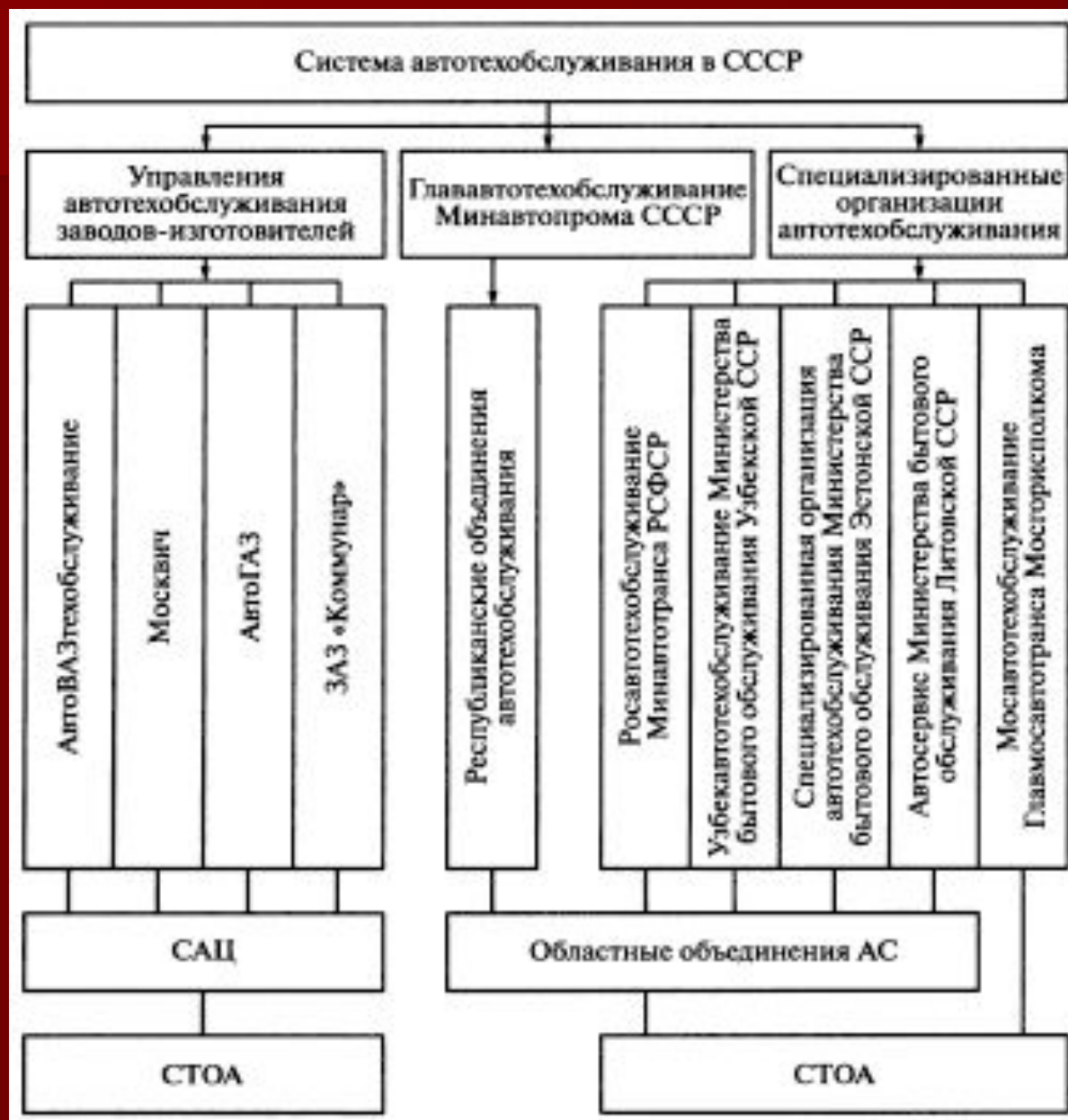
Характеристика отечественного автосервиса

Первая СТОА была введена в строй в Москве в 1932 г. Затем в 1933— 1934 гг. в ряде других крупных городов (Ленинград, Харьков и др.) были построены аналогичные СТОА.

К середине 1980-х гг. парк легковых автомобилей в стране превысил 5 млн. единиц, чисто автомобилей на 1000 жителей достигало 46 единиц, увеличилось количество действующих СТОА.

В результате принятых правительством мер к концу X пятилетки в стране под эгидой Министерства автомобильной промышленности была создана дееспособная система автотехобслуживания (рис. 5).

Рис. 5. Организационная структура системы автотехобслуживания



В 1990-е гг. Россия вошла с достаточно развитой системой автосервиса. но спрос на услуги по ТО и ремонту легковых автомобилей в среднем удовлетворялся лишь на 60 %.

4. Пути совершенствования автосервиса в России

- увеличить сеть дилерских СТОА заводов-изготовителей, осуществляющих продажу иномарок на российском рынке;
- увеличить сеть дилерских СТОА отечественных автозаводов;
- улучшить обеспечение СТОА запасными частями к отечественным автомобилям, создавав центральные и региональные склады и частные специализированные логистические центры по обеспечению предприятий АС запасными частями;
- создать специализированные СТОА для оказания услуг по ТО и ремонту автомобилей, в том числе микроавтобусов, грузовых автомобилей малой и средней грузоподъемности, а также автобусов, принадлежащих мелким АТП, не имеющим своей производственно-технической базы;
- существенно повысить качество услуг и культуру обслуживания владельцев АТС.

Задание на самостоятельную работу:

- Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ [А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.]; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова – М., 2013. – С. 4-19.