

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ**

КОЛІНЬКО Дмитро Сергійович

УДК 33: 656.071: 656.062

**ДОСЛІДЖЕННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
ФУНКЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВА АВТОСЕРВІСУ
ФОП «КОЛІНЬКО Д.С.»**

Спеціальність 051 – економіка

АВТОРЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи магістра

Краматорськ – 2020

Кваліфікаційною роботою магістра є рукопис.

Роботу виконано на кафедрі Економіки підприємства Донбаської державної машинобудівної академії Міністерства освіти і науки України (м. Краматорськ).

Науковий керівник – кандидат економічних наук, старший викладач,
Латишева Олена Володимирівна,
Донбаська державна машинобудівна академія
Міністерства освіти і науки України
(м. Краматорськ), викладач кафедри
економіки підприємства.

Рецензент:

канд. екон. наук, доцент, в.о. зав. Кафедри менеджменту

Фомієнко Інна Петрівна, Донбаська державна машинобудівна академія
(м. Краматорськ).

Захист роботи відбудеться *17 грудня 2020 року о 10.00* на засіданні
державної екзаменаційної комісії у Донбаській державній машинобудівній
академії Міністерства освіти і науки України за адресою : 84300, Україна,
Донецька область, м. Краматорськ, б-р. Машинобудівників, 39, ауд. 2417

Секретар екзаменаційної комісії з атестації
кандидат економічних наук, ст..викл.

О. В. Латишева

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Актуальність теми зумовлена необхідністю в складних економіко-політичних умовах в країні проведення безперервного моніторингу стану та ризиків функціонування вітчизняного автосервісного підприємства для підтримки та розвитку його господарської діяльності.

Особливо після негативного впливу на результати господарської діяльності карантинних обмежень для малого та середнього бізнесу (у т.ч. у формі ФОП) та загрози повного локдауна в Україні для вітчизняного автосервісного підприємства досить гостро постає проблема забезпечення його успішного функціонування на ринку послуг з обслуговування та ремонту автомобілів, що зумовлює подальший пошук заходів підтримки його ефективності.

На ринку послуг з обслуговування та ремонту автомобілів, а також автомобільного обладнання в Україні в даний момент діють як фінансово потужні спеціалізовані підприємства - юридичні особи, так й невеликі спеціалізовані підприємства, а також підприємці без утворення юридичної особи і просто приватні особи (ФОП), кожен з яких має свою специфіку розвитку. Найбільш повно питання розвитку малого бізнесу в автосервісі розглядається в працях таких закордонних та вітчизняних вчених: С. Андрусенко., О. Бугайчук, Ю. Буренніков, В. Бичков, О.Марков, Т. Васадзе, Т. Колтипінной, І. Масуди, Ф. Махлупа, Т. Ніколаєвої, А. Соколова, А. Тоффлера, Ф. Уебстера, У. Пората, І.Родіонова, Д. Шехуріна, Е. Л. Шапіро та ін

Мета і завдання дослідження. *Метою кваліфікаційної роботи магістра є отримання наукового результату від дослідження можливостей та розробки рекомендацій щодо підвищення рівня стійкості функціонування рекомендацій по покращенню діяльності підприємств автосервісу, як представників малого бізнесу.*

Для досягнення поставленої мети передбачено вирішити наступні *завдання*:

- виявити сутність функціонування підприємства автосервісу;
- з'ясувати сучасні підходи пошуку резервів підвищення потенціалу на підставі моніторингу можливостей раціонального використання своєї потужності, удосконалення використання основних виробничих фондів та ресурсів підприємства автосервісу;
- з'ясувати суть і розглянути показники оцінки ефективності функціонування підприємства автосервісу;
- вивчення наявної нормативно-правової бази функціонування підприємства автосервісу;
- простежити бізнес-процеси функціонування підприємства автосервісу;
- дослідження можливостей підвищення рівня стійкості функціонування;
- розробка рекомендацій по покращенню діяльності підприємств автосервісу, як представників малого бізнесу;
- дослідити існуючі моделі прогнозування предмету дослідження на підставі вивчення фахової літератури та статистичних джерел інформації, закордонного досвіду та запропонувати результат власного моделювання та

прогнозування.

Об'єкт дослідження – процеси забезпечення покращення функціонування підприємства автосервісу в країні та світі.

Предмет дослідження – теоретичні основи та методичні підходи до формування системи забезпечення покращення функціонування підприємства автосервісу в Україні на підставі інструментарію моделювання та прогнозування.

Методи дослідження. Теоретичною та методичною основою дослідження є нормативно-правова база, положення економіки та статистики, економетрики, моделювання та прийняття рішень, викладені в наукових працях вітчизняних і зарубіжних учених, які висвітлюють фундаментальні основи функціонування підприємства автосервісу. У роботі використано такі методи економічних досліджень: діалектичного пізнання, теоретичного узагальнення, системного аналізу; структурно-порівняльний аналіз; табличний і графічний аналіз.

Інформаційну базу забезпечують статистичні дані, законодавчі та нормативно-правові акти, що регулюють функціонування ФОП у сфері надання послуг, зокрема автосервісу, фахова література з предмету дослідження, а також результати власного дослідження функціонування підприємства автосервісу.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у поглибленні існуючих теоретико-методологічних основ забезпечення покращення функціонування підприємства автосервісу, як представників малого бізнесу в країні та світі на підставі системного підходу.

Основні положення, які відображають новизну дослідження, полягають у такому:

удосконалено:

методичний підхід до формування, розробки, реалізації та оцінювання заходів планування, забезпечення покращення функціонування підприємства автосервісу в країні та світі.

набуло подальшого розвитку:

організаційно-економічні засади забезпечення функціонування підприємства автосервісу, як представників малого бізнесу в країні та світі на підставі системного підходу;

деталізація та регламентація бізнес-процесів функціонування підприємства автосервісу в країні;

деталізація процедури покращення функціонування підприємства автосервісу в країні та світі на підставі бізнес-моделювання та прогнозування, практичне застосування якої дає змогу достовірно оцінити поточний стан, приховані резерви й перспективні напрями зростання сталості автосервісу.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що запропонована процедура забезпечення покращення функціонування підприємства автосервісу в країні доведено до практичного рівня для ФОП (довідка надається).

Особистий внесок здобувача. Кваліфікаційна робота магістру є самостійно виконаною працею, в якій наведено авторські положення, висновки і рекомендації щодо економічного обґрунтування системи забезпечення стратегії сталого розвитку міста.

Апробація результатів дослідження. Основні положення кваліфікаційної магістерської роботи впроваджені в програму розвитку підприємства автосервісу ФОП Колінько Д.С. (лист впровадження додається).

Публікації здобувача. Основні положення та результати роботи відображено у наукових працях, а саме: одна публікація - у науковому виданні ВАК. Загальний обсяг публікацій складає 2,43 ум. друк. арк., з яких особисто авторові належить 0,18 ум.-друк. арк.

Обсяг і структура роботи. Кваліфікаційна магістерська робота складається із вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи становить 107 сторінок основного тексту. Робота містить 15 таблиць та 14 рисунків, список використаної літератури (31 бібліографічних джерела), 4 додатки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

Перший розділ роботи «Теоретико - методологічні положення формування системи ефективного функціонування підприємств автосервісу» спрямований на визначення суті функціонування та розвитку підприємств автосервісу в Україні і світі.

В роботі з'ясовано, що автосервіс в узькому розумінні – система підтримки та оновлення роботоздатності автомобіля протягом всього терміну його експлуатації, його призначення – розвиток та підтримка технічного стану автомобільних транспортних засобів протягом життєвого циклу.

З'ясовано сутність та особливості системи автосервісу, ринку автосервісу в країні. Встановлено, що являє собою малий автосервіс в країні.

В роботі встановлено специфіка роботи малого автосервісу. Охарактеризовано весь комплекс послуг автосервісу.

Розглянуто та охарактеризовано основні проблеми його функціонування в Україні.

Встановлено, що в даний час переважають малі СТО, які, по суті, не станції, а ремонтні майстерні або пункти технічного обслуговування, серед СТО багато слабких, погано оснащених підприємств.

Доведено, що подальші перспективи малих ремонтних майстерень або пунктів технічного обслуговування сумнівні хоч би тому, що автосервіс - перспективний і привабливий для інвесторів бізнес, будуть створені сучасні підприємства, серед яких не залишиться місця слабким.

В роботі з'ясовано, що найбільш перспективним для успішного розвитку СТО і в той же час найбільш дорогим є варіант створення на базі СТО дилерського підприємства на основі договору з виробником або його дистриб'ютором.

Встановлено, що найбільш рентабельними і прибутковими є автосервіси з повним циклом продажів: автомобілів, запасних частин, аксесуарів, послуг з обслуговування і ремонту автомобілів.

Визначено, що визначає конкурентоспроможність автосервісного підприємства. Встановлено, що рівень конкурентоспроможності станцій

технічного обслуговування визначається рівнем конкурентоспроможності виконуваних ними послуг, який, у свою чергу, забезпечується рівнем якості обслуговування та ступенем привабливості послуг для конкретного споживача.

Проаналізовано та систематизовано індикатори якості обслуговування автосервісного підприємства..

Представлено існуючі шляхи підвищення конкурентоспроможності СТО.

Деталізовано і представлено критерії та показники якості систем, складових та процесів автосервісу. Встановлено, що до критеріїв ефективності автосервісу можна віднести: соціально-економічна ефективність автосервісу, задоволення потреб споживачів та суспільних потреб, ефективне використання ресурсів, прибутковість, ефективність та розвиток бізнесу. Встановлено, що рівень задоволеності визначається індексом задоволеності клієнтів, що дозволяє оцінити сприйняття ними ступеню виконання їх вимог, це відношення між очікуваннями клієнтів та виконанням цих очікувань.

У другому розділі «Аналіз стану функціонування підприємства автосервісу ФОП «Колінько Д.С.»» проведено дослідження специфіки роботи базового автосервісу ФОП «Колінько Д.С.» та оцінювання стану його функціонування.

У роботі приведена характеристика базового малого підприємства (СТО) - ФОП «Колінько Д.С.», що працює спрощеної системі оподаткування без ПДВ. В роботі проведено обстеження основних економічних показників СТО за 2018-2019 рр.. Представлена характеристика основних техніко-економічних показників діяльності підприємства автосервісу ФОП Колінько Д.С. за 2 останні роки, проаналізована їх динаміка. Встановлено, що за 2019 рік ФОП вдалось збільшити об'єм наданих послуг за рахунок автоматизації ряду процесів, зберігаючи чисельність персоналу, тим самим є можливість збільшувати заробітну плату.

Проаналізовані результати діяльності та бізнес-процеси та їх моделі. Розроблено план впровадження системи управління бізнес-процесами в автосервісі на підставі стратегій утримання клієнтів з використанням сучасних інформаційних технологій та намічено перспективні напрями бізнесу.

Запропоновано, деталізовано і представлено етапи і відповідні бізнес-процеси програми утримання клієнтів. Доведено доцільність застосування інформаційної системи СТО, що забезпечує збирання, пошук, оброблення та пересилання інформації, на автосервісному підприємстві дозволяє прискорити бізнес-процеси, спростити виконання аналізу діяльності підприємства, розрахунку заробітної плати, виконання замовлень постачальникам, покращити планування завантаженості СТО та управління запасами запчастин та витратних матеріалів.

У роботі визначено можливості моделювання та представлена процедура побудови графічної моделі процесів та підпроцесів за методикою моделювання бізнес-процесів для автосервісного підприємства. Доведено, що зручно використовувати нотації IDEF0 для бізнес-моделювання. Подальші результати моделювання дозволили охарактеризувати та регламентувати бізнес - процеси СТО.

Запропоновано акцентувати зусилля при вдосконаленні і оптимізації бізнес-процесів на тимчасові параметри як показник якості послуг автосервісу.

Встановлена тривалість бізнес-процесів підприємства автосервісу ФОП «Колінько Д.С.» та їх підпроцесів та проведені оцінки втрат робочого часу персоналу.

У третьому розділі «Шляхи підвищення ефективності функціонування вітчизняного підприємства автосервісу» приведено результат аналізу проблем СТО в країні, перспектив їх вирішення на прикладі закордонного досвіду, у т.ч. на підставі розвитку закордонних та вітчизняних асоціацій та об'єднань - органів лобіювання інтересів споживачів та виробників послуг автосервісу.

В третьому розділі запропоновано та обґрунтовано на методичному рівні заходи вдосконалення функціонування підприємств автосервісу. Досліджені закордонний досвід підвищення ефективності функціонування підприємств автосервісу та перспективи його впровадження в країні. Досліджені «вузькі місця» та встановлені резерви для підвищення ефективності функціонування підприємств автосервісу.

Запропоновано дослідити можливості росту ефективності та цінності процесу, підпроцесів, функцій або частки робіт, що додають цінність в загальній тривалості елементів процесу.

Встановлено сутність поняття цінності процесу, підпроцесу і функції при декомпозиції бізнес-процеса до рівня окремої операції.

У третьому розділі на підставі подальшої декомпозиції певних функцій основних процесів встановлено можливі резерви зниження витрат.

Акцентована увага на те, що для поліпшення роботи і зниження втрат часу роботи ми використали моделювання бізнес-процесів СТО ФОП Колінько Д.С. з метою орієнтації їх на створення збалансованого виробництва з ефективною системою управління трудовими і матеріальними ресурсами. Для доказу необхідності негайного вирішення проблем зниження втрат часу на операції та бізнес-процеси представлено графік, на якому представлено зміни цінності процесу, підпроцесу, функцій і ефективність основного процесу залежно від тривалості циклу.

Встановлено значення втрат часу для визначення резервів ефективності роботи підприємства автосервісу, значення коефіцієнтів ефективності процесу залежно від тривалості затримок постачань запасних частин для різної тривалості циклів процесу для визначення резервів зниження втрат часу.

З'ясовано на підставі результатів кореляційно-регресійного аналізу залежність ефективності від втрат часу по основним процесам і встановлено, які втрати є ключовими для забезпечення нормального функціонування СТО.

З'ясовано, що для визначення резервів ефективності роботи:

1. Головним чинником автосервісу є час. Тимчасовим параметрам і показникам слід приділяти особливу увагу при вдосконаленні і оптимізації бізнес-процесів і використання трудових ресурсів.

2. Особливо актуальною є оптимізація підпроцесів для зниження їх тривалості, тобто втрат при невеликих значеннях циклу процесу ремонту - втрат часу персоналу, а також зниження затримки з постачаннями запасних частин завдяки : зниженням часу затримки постачань; відбору автомобілів для обслуговування, що вимагають тривалих циклів ремонту; зниженням кількості моделей обслуговуваних автомобілів і, відповідно, зменшення номенклатури запчастин, що поставляються (у оптимальному варіанті - постачання тільки оригінальних запчастин); оптимізацією бізнес-процесів за критеріями планування і, відповідно, постачання запчастин, виявляючись як можна ближче до принципу "точно в строк". Останнє можливо при плануванні з постійним візуальним моніторингом тимчасових показників процесу, моментів початку і проходження стадій постачання запчастин, прив'язки їх до графіку ремонту. Основним тимчасовим показником бізнес-процесу постачання запчастин має бути показник, що характеризує міру відхилення часу постачання від критерію "точно в строк". Іншими показниками можуть бути: час затримки постачання запчастин; кількість випадків затримки; відсоток випадків затримки від загальної кількості постачань; відношення часу затримки до тривалості функції, що використовує запчастини, що поставляються.

На підставі вищенаведеного у роботі обґрунтовано перспективні напрями розбудови роботи підприємства.

У 4 розділі з охорони праці проаналізовано небезпечні і шкідливі виробничі фактори при роботі користувача ПЕОМ, розроблені заходи щодо покращення умов праці. Розроблено заходи дозволили підвищити продуктивність праці .

ВИСНОВКИ

Основним результатом магістерської роботи є вирішення актуального науково-практичного завдання щодо поглиблення теоретичних положень, обґрунтування науково-методичних засад і розробки практичних рекомендацій поглибленні існуючих теоретико-методологічних основ забезпечення ефективного функціонування вітчизняного автосервісу.

В процесі виконання кваліфікаційної роботи вдалось наступне:

1. Розглянуто суть сутність функціонування підприємства автосервісу;
2. Встановлено сучасні підходи для підвищення потенціалу на підставі моніторингу можливостей раціонального використання своєї потужності, удосконалення використання основних виробничих фондів та ресурсів підприємства автосервісу;
3. Встановлено параметри та процедура оцінки ефективності функціонування підприємства автосервісу;
4. Встановлено нормативно-правові засади функціонування підприємства автосервісу;
5. Простежено бізнес-процеси функціонування підприємства автосервісу;

6. Досліджено можливості підвищення рівня стійкості функціонування;

7. Представлено рекомендації по покращенню діяльності підприємств автосервісу, як представників малого бізнесу;

8. Досліджено існуючі моделі прогнозування функціонування підприємства автосервісу на підставі вивчення фахової літератури та статистичних джерел інформації, закордонного досвіду та запропонувати результат власного моделювання та прогнозування.

9. У розділі з охорони праці проаналізовано небезпечні і шкідливі виробничі фактори при роботі користувача ПЕОМ, розроблені заходи щодо покращення умов праці. Розроблено заходи дозволили підвищити продуктивність праці .

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗДОБУВАЧА

Латишева О.В., Кравченко Ю.І., Колінько Д.С., Шеліхова В.Б. Структурно-функціональне моделювання фінансової діяльності підприємств на ринку фінансових послуг. *Економічний вісник Донбасу: науковий журнал*. 2020. Випуск №3(61). С. 100-116 (фахове видання, Index Copernicus)

АНОТАЦІЯ

Колінько Дмитро Сергійович. Дослідження можливостей підвищення ефективності функціонування підприємства автосервісу ФОП «Колінько Д.С.». – Кваліфікаційна праця на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти магістра за спеціальністю 051 Економіка. – Донбаська державна машинобудівна академія МОН України, Краматорськ, 2020.

Об'єкт дослідження – процеси забезпечення покращення функціонування підприємства автосервісу в країні та світі.

Предмет дослідження – теоретичні основи та методичні підходи до формування системи забезпечення покращення функціонування підприємства автосервісу в Україні.

В першому розділі розглянуто теоретичні основи формування системи ефективного функціонування підприємств автосервісу. Досліджено особливості функціонування та розвитку підприємств автосервісу в Україні і світі. Вивчені методичні підходи забезпечення конкурентоспроможності та ефективності у сфері автосервісу в контексті світової практики та українських реалій забезпечення. Досліджені методи аналізу критерії оцінювання ефективності функціонування підприємств автосервісу

В другому розділі проведено аналіз стану функціонування базового підприємства автосервісу. Надана загальна характеристика підприємства

автосервісу. Проаналізовані результати діяльності та бізнес-процеси ФОП. Розроблено план впровадження системи управління бізнес-процесами в автосервісі на підставі стратегій утримання клієнтів з використанням сучасних інформаційних технологій та намічено перспективні напрями бізнесу.

В третьому розділі запропоновано та обґрунтовано на методичному рівні заходи вдосконалення функціонування підприємств автосервісу. Досліджено закордонний досвід підвищення ефективності функціонування підприємств автосервісу та перспективи його впровадження в країні. Досліджені «вузькі місця» та встановлені резерви для підвищення ефективності функціонування підприємств автосервісу.

В четвертому розділі наведено оцінку умов праці на робочому місці, запропоновано напрямки забезпечення безпечних та комфортних умов праці при використанні ПЕОМ.

***Ключові слова:** автосервіс, станція технічного обслуговування, фізична особа – підприємець, технічний ремонт, бюджет, бізнес-процес, бізнес-планування, цінність процесу*

АННОТАЦІЯ

Колинько Дмитрій Сергеевич. Исследование возможностей повышения эффективности функционирования предприятия автосервиса ФЛП «Колинько Д. С». - Квалификационный труд на правах рукописи.

Квалификационная работа на получение степени высшего образования - магистра по специальности 051 Экономика. - Донбасская государственная машиностроительная академия МОН Украины, Краматорск, 2020.

Объект исследования - процессы обеспечения улучшения функционирования предприятия автосервиса в стране и мире.

Предмет исследования - теоретические основы и методические подходы до формирования системы обеспечения улучшения функционирования предприятия автосервиса в Украине.

В первом разделе рассмотрены теоретические основы формирования системы эффективного функционирования предприятий автосервиса. Исследованы особенности функционирования и развития предприятий автосервиса в Украине и мире. Изученные методические подходы обеспечения конкурентоспособности и эффективности в сфере автосервиса в контексте мировой практики и украинских реалий обеспечения. Исследованы методы анализа критерии оценивания эффективности функционирования предприятий автосервиса

Во втором разделе проведен анализ состояния функционирования базового предприятия автосервиса. Предоставлена общая характеристика предприятия автосервиса. Проанализировано результаты деятельности и бизнес-процессы

ФЛП. Разработан план внедрения системы управления бизнес-процессами в автосервисе на основании стратегий содержания клиентов с использованием современных информационных технологий и намечены перспективные направления бизнеса. В третьем разделе предложено и обосновано на методическом уровне мероприятия совершенствования функционирования предприятий автосервиса. Исследован зарубежный опыт повышения эффективности функционирования предприятий автосервиса и перспективы его внедрения в стране. Исследованы «узкие места» и установлены резервы для повышения эффективности функционирования предприятий автосервиса.

В четвертом разделе приведена оценка условий труда на рабочем месте, предложены направления обеспечения безопасных и комфортных условий труда при использовании ПЕОМ.

***Ключевые слова:** автосервис, станция технического обслуживания, физическое лицо - предприниматель, технический ремонт, бюджет, бизнес-процесс, бизнес-планирование, ценность процесса*

SUMMARY

Kolinko Dmytro Serhijovich. Research of possibilities of increase of efficiency of functioning of the enterprise of car service FOP "Kolinko D.S." - Qualifying labour on rights for a manuscript.

Qualifying work on the receipt of educational master's degree after speciality a 051 Economy. it is the Donbas state machine-building academy of Department of education and science of Ukraine, Kramatorsk, 2020.

A research object is processes of providing of improvement of functioning of enterprise of car-care center in a country and world.

The article of research is theoretical bases and methodical approaches to forming of the system of providing of improvement of functioning of enterprise of car-care center in Ukraine.

Theoretical bases of forming of the system of the effective functioning of enterprises of car-care center are considered in the first division. The features of functioning and development of enterprises of car-care center are investigational in Ukraine and world. The studied methodical approaches of providing of competitiveness and efficiency are in the field of car-care center in the context of world practice and Ukrainian realities of providing. Investigational methods of analysis are criteria of evaluation of efficiency of functioning of enterprises of car-care center

The analysis of the state of functioning of base enterprise of car-care center is conducted in the second division. Given general description of enterprise of car-care center. Analysed results of activity and business processes of ФОП. The plan of introduction of control system by business processes is worked out in a car-care center on the basis of strategies of maintenance of clients with the use of modern information

technologies and perspective directions of business are set. In the third division it is offered and reasonable at methodical level measures of perfection of functioning of enterprises of car-care center. Foreign experience of increase of efficiency of functioning of enterprises of car-care center and prospect of his introduction is investigational in a country. Investigational «bottlenecks» and set backlogs are for the increase of efficiency of functioning of enterprises of car-care center.

In a fourth division an estimation over of terms of labour is brought in the workplace, directions of providing of safe and comfort terms of labour are offered at the use of ПЕОМ.

Keywords: *car-care center, technical service station, a physical person is a businessman, technical repair, budget, business process, business-planning, value of process*