003472734

На правах рукописи

ГАЛКИНА ТАТЬЯНА АЛЕКСЕЕВНА

ЛОГИСТИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АВТОСЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

(на примере автосервисных предприятий города Рязани)

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: логистика

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук

18 ИЮН 2009

Рязань 2009

На правах рукописи

ГАЛКИНА ТАТЬЯНА АЛЕКСЕЕВНА

ЛОГИСТИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АВТОСЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

(на примере автосервисных предприятий города Рязани)

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: логистика

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук

Рязань 2009

Работа выполнена в Рязанском государственном университете имени С.А. Есенина

Научный руководитель - доктор экономических наук, профессор Калашников Сергей Александрович

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор Новиков Дмитрий Тимофеевич

кандидат экономических наук, доцент Карпова Наталья Петровна

Ведущая организация - Российская экономическая академия им. Г.В. Плеханова, г. Москва

Защита состоится 10 июня 2009 г. в 12 ч. на заседании диссертационного совета Д 212.214.00.02 при Самарском государственном экономическом университете по адресу: ул. Советской Армии, д. 141, ауд. 325, г. Самара, 443090

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Самарского государственного экономического университета

Автореферат разослан 8 мая 2009 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета Крячков А.Ф.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Актуальность темы исследования. Политические и социально-экономические преобразования, произошедшие в России в конце прошлого века, способствовали развитию автомобилестроения, а также увеличению импорта автомобилей иностранного производства. Рост парка автомобилей ведет к повышению требований к функционированию предприятий по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств. Деятельность данных предприятий направлена на удовлетворение потребностей, связанных с поддержанием соответствующего технического состояния и необходимых эксплуатационных характеристик автотранспортного средства.

Для обеспечения высоких темпов экономического роста необходимо согласованное взаимодействие всех участников логистического процесса, начиная с источников получения сырья и заканчивая потреблением услуг клиентами автосервисных предприятий.

Разработка и реализация данного подхода к построению системы управления автосервисным предприятием возможна на основе логистической поддержки деятельности предприятия.

Основной целью внедрения логистики в автосервисном предприятии является обеспечение максимальной его приспособленности к постоянно изменяющимся условиям рыночной среды и получением преимуществ перед конкурентами за счет оптимизации происходящих в нем потоковых процессов. Указанная цель приобретает особую значимость в условиях повышенного риска, т.е. мирового экономического кризиса.

Логистический подход к управлению автосервисным предприятием требует интеграции организационной структуры и построение ее в виде логистической цепи «закупки – производство – сбыт», через которую проходят материальные и другие потоки автосервисных предприятий.

Активизация снабженческо-сбытовой деятельности на предприятии немыслима без создания адекватной теоретической базы, но научный инструментарий и практические рекомендации по использованию логистического подхода в управлении деятельностью автосервисного предприятия не разработаны в науке и практике в достаточной мере, что имеет важное практическое значение и определяет актуальность темы диссертационного исследования.

Степень разработанности темы. При написании работы использовались методологические подходы общенаучного и специального характера, которые были выбраны в соответствии со спецификой характера объекта изучения, поставленными целями и задачами. В проведении исследования нашли применение следующие методы: маркетинга, статистики, менеджмента, сравнительного,

структурного, функционально-стоимостного и факторного анализа, статистические, экономико-математические, экспертных оценок и др.

Основой диссертационного исследования послужили фундаментальные труды отечественных и зарубежных специалистов в области экономики, логистики, маркетинга, таких, как В.П. Алферьев, Б.А. Аникин, А.У. Альбеков, Н.В. Афанасьева, Г.Л. Багиев, А.М. Гаджинский, Е.А. Голиков, М.П. Гордон, М.Е. Залманова, А.В. Зырянов, К.В. Инютина, С.А. Калашников, Д.Д. Костоглодов, В.Я. Лимарева, Л.Б. Миротин, Д.Т. Новиков, О.А. Новиков, С.В. Носков, Ю.М. Неруш, И.Н. Омельченко, Б.К. Плоткин, О.Д. Проценко, А.И. Семененко, В.И. Сергеев, Л.А. Сосунова, Ы.Э. Ташбаев, С.А. Уваров, В.Г. Филоненко, В.В. Щербаков, А. Смит, Д. Риккардо, Дж. Кейнс, К.Р. Макконел и другие.

В то же время за рамками исследований остались работы по внедрению логистических инноваций и повышению за счет них эффективности управления потоковыми процессами автосервисных предприятий, а также методические разработки по использованию информационных продуктов, экспертных оценок, логистического подхода, что определило выбор темы, цель и задачи диссертационного исследования.

Цель и задачи диссертационного исследования. Целью работы является разработка теоретических и методических положений и соответствующих практических рекомендаций по логистической поддержке деятельности автосервисных предприятий для обеспечения их устойчивого состояния и конкурентоспособного положения.

Для реализации поставленной цели потребовалось решить следующие задачи, определившие логику диссертационного исследования и его структуру:

-исследовать основные тенденции формирования и развития рынка автосервисных услуг и определить особенности организации и управления потоковыми процессами автосервисных предприятий;

-обосновать необходимость формирования и использования логистических инноваций в снабженческо-сбытовой деятельности;

-провести анализ закупочной и сбытовой деятельности автосервисных предприятий, выявить недостатки и неиспользованные резервы;

-рассмотреть основные направления повышения качества услуг автосервиса на принципах логистики;

-определить условия, необходимые для эффективной логистизации деятельности автосервисных предприятий;

-выявить основные факторы и источники логистической поддержки автосервиса в период повышенного риска;

-выявить основные направления повышения эффективности рынка автосервисных услуг.

Предметом исследования являются формы и методы логистической поддержки деятельности автосервисных предприятий.

Объект исследования. В качестве объекта исследования приняты автосервисные предприятия города Рязани - развитого промышленного и финансового центра, обладающего необходимой репрезентативностью для обоснования теоретических положений и практических рекомендаций (ООО «Автостар», ЗАО «ГерманияАвто», ООО «Автовент»).

Теоретическую и методологическую основу исследования составили научные труды ведущих отечественных и зарубежных ученых по логистике, экономике предприятий, прикладные исследования по данной проблематике, публикации в периодической печати, материалы международных, всероссийских, региональных научно-практических конференций и семинаров.

При проведении исследования и для обоснования практических рекомендаций использовались теоретические положения логистики, экономической теории, трансформированные применительно к предмету настоящего исследования.

В качестве информационной базы в работе были использованы материалы Госкомстата России, Рязанского областного комитета государственной статистики, автосервисных предприятий, вторичная информация из периодической печати и результаты специальных экономических исследований.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

-теоретически обоснована необходимость и целесообразность логистической поддержки деятельности автосервисных предприятий;

-разработаны направления повышения результативности снабженческо-сбытовой деятельности автосервисных предприятий с использованием логистического подхода;

-предложен механизм осуществления эффективной закупочной деятельности и алгоритм расчета оптимального размера склада;

-разработан порядок формирования ассортиментно-сбытовой стратегии предприятия;

-предложена авторская методика развития деятельности предприятия с использованием программного продукта «Император», позволяющего реализовать метод обоснованного подхода;

-определены факторы логистической поддержки автосервисных предприятий, позволяющие вывести сервисное обслуживание на новый уровень развития.

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования. Основные положения развивают недостаточно разработанную в экономической науке теорию логистической поддержки закупочной и сбытовой деятельности, научные основы управления автосервисным предприятием на основе достижений логистики, а также позволяют повысить эффективность закупочной и сбытовой деятельности.

Практическая значимость диссертационного исследования определяется тем, что автосервисными предприятиями могут быть реализованы на практике предлагаемые принципы управления закупочной и сбытовой деятельностью, методы оптимизации движения материального потока, методика планирования закупочной и сбытовой деятельности, способы расчета оптимального размера склада, методика выбора альтернативы на основе кластерного анализа (метод построения иерархии) с применением современных информационных технологий управления деятельностью предприятия.

Апробация и реализация результатов исследования. Основные положения и полученные результаты диссертационной работы докладывались и обсуждались на международных конференциях, проводимых Рязанским государственным университетом.

Разработанные практические рекомендации и методические положения внедрены в производственно-хозяйственную деятельность автосервисных предприятий ООО «Автостар»», ООО «Автовент» и ЗАО «ГерманияАвто».

Результаты диссертационного исследования используются в Рязанском государственном университете имени С.А. Есенина при чтении курсов «Логистика», «Маркетинг» и «Экономика фирмы».

Структура диссертационной работы определяется логикой проведенного исследования и отражена в содержании. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений. Общий объем работы составляет 158 страниц, в котором 14 таблиц, 8 рисунков. Библиографический список включает 134 наименования.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, определены цель и задачи работы, выделены элементы научной новизны и практической значимости диссертации.

В первой главе **«Особенности развития логистики на предприятиях автосервиса»** рассмотрена специфика деятельности автосервисных предприятий, проанализирован рынок услуг автосервиса, его состояние в России, а также рассмотрен зарубежный опыт. Обоснована необходимость

внедрения и использования логистики в автосервисных предприятиях.

Во второй главе **«Исследование деятельности автосервисных предприятий при организации снабженческо-сбытовых операций»** проведен анализ деятельности автосервисных предприятий, проведена оценка закупочной деятельности и управления запасами, выявлены неиспользованные резервы в сбытовой деятельности, такие как отсутствие налаженных механизмов закупок, хранения запасов и управление складской деятельностью. Выявлены резервы повышения эффективности сбытовой деятельности, заключающиеся в использовании информационных продуктов и технологий, а также в недостаточном логистическом потенциале, позволяющем увеличить объемы оказываемых услуг.

Определены факторы, сдерживающие развитие автосервисных предприятий и рынка услуг автосервиса в целом, такие как недостаточный уровень инвестирования и ресурсного обеспечения предприятий автосервиса, низкий уровень образования и квалификации работников, применение устаревших технологий и оборудования большинством автосервисных предприятий, недостаточный уровень информационного и методического обеспечения, низкий уровень качества услуг автосервиса, запасных частей, комплектующих, узлов и агрегатов.

В третьей главе **«Логистические инновации в деятельности автосервисных предприятий»** предложены формы и методы логистической поддержки деятельности автосервисных предприятий, определены необходимые для этого условия. Разработаны механизмы логистической поддержки деятельности автосервисных предприятий в условиях повышенного риска. Определены факторы и источники повышения эффективности деятельности автосервисных предприятий, а также источники логистической поддержки автосервиса.

В заключении обобщаются результаты диссертационной работы, делаются выводы и даются предложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В последние десятилетия экономика нашей страны претерпела серьезные изменения, обусловившие развитие многих сфер экономической жизни общества.

В течение всего этого периода динамика автомобильного парка России характеризуется высокими темпами роста (рис. 1.). Еще более быстрым темпом рос показатель удельной насыщенности страны автомобильными средствами. Хотя Россия не относится к числу стран с высоким уровнем автомобилизации, тем не менее, динамика численности автомобилей на 1000 жителей постоянно растет. В 1972 г. она составляла 8 легковых автомобилей, в 1990 г. – уже 59, а сейчас – 120. Особенно интенсивно идет прирост численности автопарка и числа автомобилей на 1000 жителей в последние годы. Темпы роста производства должны еще возрасти за счет организации сборки иностранных моделей автомобилей на ряде российских предприятий. Кроме того, заметно возрос ввоз в страну автомобилей иностранного производства как новых, так и подержанных, что в значительной степени способствовало росту показателя автомобильной «насыщенности» в России.

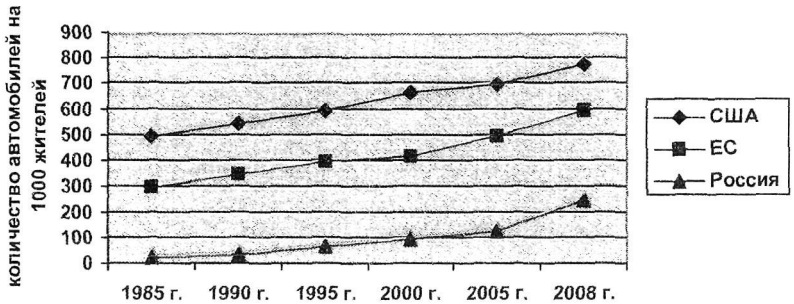

Рис. 1. **Динамика парка легковых автомобилей в расчете на 1000 человек населения для России, США и ЕС**

Прирост автомобильного парка как прямо, так и косвенно стимулирует развитие автомобильной инфраструктуры, в том числе автосервиса. Парк автомобилей России характеризуется большим сроком эксплуатации. На протяжении последних 20 лет ситуация складывалась таким образом, что выбытие парка не превышало 0,1% в год (т.е. 1 автомобиль на 1000) при

нормальном выбытии – 5-6% в год. В связи с этим средний возраст парка составляет 13-15 лет; структура завозимых иномарок также характеризуется большим сроком эксплуатации (рис. 2.). Это оказывает сильное влияние на формирование спроса и предложения на рынке автосервисных услуг.

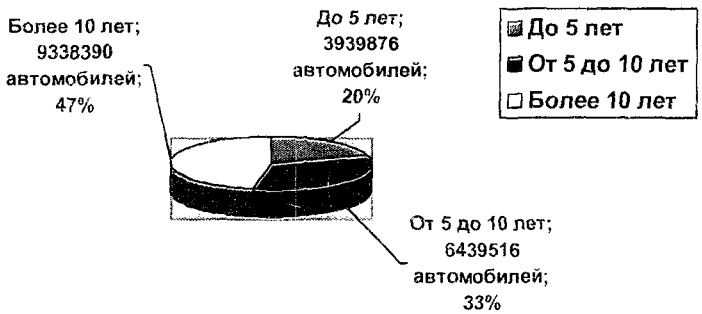

Рис. 2. **Возрастная структура автопарка России на 01.01.2009 г.**

Рост автомобильного парка влияет на развитие предприятий по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств. Каждый из субъектов рынка автосервисных услуг выступает на нем в определенном качестве. Весь процесс на рынке автосервисных услуг начинается с заказчика-автовладельца. Он является потребителем автосервисных услуг. Следующим субъектом является основной производитель и продавец автосервисных услуг – предприятие системы автосервиса. Автосервисные предприятия конкурируют между собой за клиента-автовладельца.

В целом предприятия автосервиса осуществляют свою деятельность в неразрывной связи со многими отраслями народного хозяйства (рис. 3).

Определяя место автосервиса в данной системе, необходимо отметить, что практически каждый из ее элементов отчасти имеет отношение к автосервису, т.е. отдельные виды работ, производимых автосервисными предприятиями присущи ассортиментному составу большинства предприятий системы обслуживания автовладельцев и автотранспорта, поэтому для поддержания конкурентоспособного положения необходимо применение логистического подхода к управлению автосервисным предприятием.

Рис. 3. **Место автосервисных предприятий в системе обслуживания автотранспорта и автовладельцев**

В современных условиях достижение конкурентных преимуществ автосервисных предприятий заключается в предоставлении большего числа сервисных услуг: доставки, ремонта, обеспечения клиентов запасными частями, гарантирования возврата товара и т.д. Перечисленные функции представляют собой прямой объект логистической поддержки деятельности автосервисных предприятий, которая должна гарантировать качество и надежность доставки (сохранность груза, обеспечение доставки товара в заданное время и место), страховать возможные риски, поддерживать необходимый уровень снабжения запасными частями, осуществлять немедленный возврат готовой продукции клиенту в случае отказа от нее покупателя, обнаружившего дефекты в приобретенном товаре или выполненной услуге. Кроме того, логистический подход должен прогнозировать сервисные потребности и соответственно строить свою тактику и ассортиментную политику автосервисного предприятия. Логистическая позиция фирмы в автосервисе заключается в построении и внедрении эффективной системы доведения продукции до потребителя.

В связи с этим в задачи логистической поддержки автосервисного предприятия входит более широкий круг вопросов, который охватывает элементы маркетинговых исследований, акцентирующих свое внимание на анализе предпочтений и мотивации покупателей.

Эффективное управление снабженческо-сбытовой деятельностью может существенно повлиять на успех большинства современных автосервисных предприятий. Приобретение сырья, услуг и оборудования лучшего качества, в нужном количестве, по лучшей цене, в нужное время и на основе долговременного сотрудничества давно привлекает внимание многих менеджеров как государственного, так и частного секторов экономики. Сегодня акцент делается на общем процессе управления снабженческо-сбытовой деятельностью в контексте целей организации, а не на отдельных, связанных со сбытом и закупками сделках компании. Быстро меняющаяся картина снабжения и сбыта с циклами избытка и недопоставок, предложениями и изменяющимися ценами, ресурсом времени и вопросом наличия товаров представляет собой постоянный вызов компаниям, желающим получить максимум в этой области.

Одной из важнейших задач материальной логистики является управление запасами. Существует множество причин, по которым различные субъекты рыночных отношений идут на создание запасов, основной из которых, является бесперебойность производственного процесса. Однако скорость физического перемещения товара и издержки на данное перемещение находятся в двоякой зависимости. С одной стороны, транспортные фирмы, перевозящие грузы с более высокой скоростью устанавливают повышенные тарифы на свои услуги, с другой - чем медленнее производится транспортировка, тем большее времени запасы находятся в пути и являются недоступными для использования.

Таким образом, при выборе наиболее оптимального метода и варианта транспортировки необходимо соблюдение баланса между скоростью и издержками.

Основной задачей управления закупками автосервисного предприятия является альтернатива «запас-транспортировка». По сути, эта задача аналогична проблеме экономии на закупках. Как правило, закупка фирмой большей партии продукции приводит к снижению тарифов на перевозку, но при этом неизбежно создание значительных складских запасов. Желание минимизировать запасы приводит к увеличению потерь от упущенных продаж, увеличению риска, связанного с транспортировкой, росту совокупных затрат на транспортировку.

В случае возникновения баланса между физической возможностью и экономической выгодой множество факторов

оказывают непосредственное влияние на реальное поступление товара к указанному сроку в указанное место.

Основной целью закупочной логистики является удовлетворение потребностей производства в материалах с максимально возможной экономической эффективностью.

Специфика автосервисных предприятий заключается в преобладающей доле закупок, связанных с приобретением запасных частей.

В последнее время в России сложилась устойчивая тенденция роста парка автомобилей иностранного производства. Изменения происходят не только количественные, но и качественные, поэтому важным аспектом управления запасами автосервисного предприятия является снабжение запасными частями автомобилей иностранного производства. Если раньше парк иномарок был представлен в основном подержанными автомобилями со сроком эксплуатации 5-10 лет, то сейчас с развитием сетей уполномоченных дилеров ведущих автомобильных производителей доля новых автомобилей возрастает, и средний возраст парка попадает в диапазон от 2 до 8 лет.

Схема поставки запасных частей и средние сроки поставок в анализируемых автосервисных предприятиях представлена в таблице 1.

Таблица 1

Организация доставки запасных частей в автосервисных предприятиях ООО «Автостар», ООО «Автовент», ЗАО «ГерманияАвто»

Служба доставки	Срок поставки				Способ поставки	Затраты
	Средне-рыночный	ООО «Автостар»	ООО «Автовент»	ЗАО «Германия Авто»		
По крупному городу (курьер)	1-7 дней	10-12 дней	12-15 дней	1-7 дней	Курьер, авто-транспорт	Фонд оплаты труда курьера, транспортные расходы
Из Европы (посредник)	7-20 дней	14-30 дней	14-60 дней	7-20 дней	Авиация	Стоимость получаемых зап.частей

Автосервисные предприятия Рязанского региона сталкиваются с рядом сложностей, осуществляя закупочную деятельность и управление запасами, которые возникают из-за существенных недостатков данной сферы функционирования предприятия, основными из которых являются: превышение сроков выполнения заказа над среднерыночными; приобретение и установка бракованных запасных частей, либо ненадлежащего качества, что отрицательно влияет на имидж данных предприятий и уменьшает последующий спрос на услуги; отсутствие необходимых размеров запасов на складе, что повышает сроки выполнения заказов, ведет к дополнительным транспортным расходам; высокие расходы на закупки, что ведет к росту совокупных затрат и влияет на повышение стоимости ремонта и технического обслуживания автотранспортных средств.

При наличии постоянного спроса размер запаса может быть рассчитан следующим образом:

Требуемый запас = Количество, расходуемое за период контроля + Количество, расходуемое за период поставки + Страховой запас (1)

Размер заказа = Требуемый запас - (Наличный запас + Ожидаемый приход) (2)

Оптимальный размер запаса по критерию минимизации совокупных затрат на хранение запаса и повторение заказа рассчитывается по формуле:

$$Экономический\ размер\ заказа = \sqrt{\frac{2AC}{B}} \quad (3),$$

где A - удельные расходы на заказ каждой детали (партии), долл.; B - удельные затраты на хранение единицы товара, долл; C - годовой расход деталей шт.

$$Интервал\ времени\ между\ заказами\ I = Дн : \frac{C}{ЭРЗ} \quad (4),$$

где $Дн$ — количество рабочих дней в году, дни.

Для успешного развития бизнеса важно добиться эффективной системы управления запасами, которая позволит повысить качество обслуживания клиентов и сделать работу предприятия гибкой и

прибыльной, гарантирующей достижение требуемого уровня доходности вложений за счет поддержания рентабельности запасов и адекватной стратегии логистики. Для достижения этой цели перед службой логистики анализируемых предприятий ставятся следующие задачи:

- расширение номенклатуры запасных частей;
- снижение издержек;
- организация поставок деталей из-за рубежа;
- избавление от устаревших и медленно реализуемых запасов;
- контроль за специальными заказами;
- контроль за упущенными продажами;
- максимизация закупок по стандартным заказам.

Кроме существенных недостатков снабженческой деятельности автосервисных предприятий, подлежащих устранению на основе логистической поддержки, существуют резервы повешения эффективности функционирования данных предприятий за счет оптимизации потоковых процессов в сбытовой деятельности.

Для того чтобы сбытовая политика фирмы была эффективной, необходимо наличие определенной системы, первоначальным этапом является построение ассортиментно-сбытовой политики, затем происходит анализ спроса, который проводится по каждому наименованию ремонта или замены запасных частей, узлов и агрегатов. В таблицах 2, 3, 4 приведены данные анализа спроса на замену и ремонт группы деталей автомобилей «FIAT» в анализируемых автосервисных предприятиях.

Таблица 2

Анализ спроса на запчасти, замену и ремонт деталей, узлов, агрегатов ООО «Автостар»

Группа агрегатов	Доля в общем спросе, %	Узлы и детали	Спрос внутри групп, %	Неудовлетворенный спрос внутри группы, %
1	2	3	4	5
Электрооборудование	23,0	Генератор	43,3	2,2
		Система зажигания	21,7	8,0
		Система освещения	15,3	15,3
		Указатели поворотов	11,4	2,0
		Система запуска	8,3	12,8
		Итого	100	40,3

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5
Кузов	20,3	Оперение	56,0	5,5
		Детали кузова	29,9	3,1
		Стекла	13,4	2,0
		Внутренние детали	0,7	-
		Итого	100	21,2
Механическая часть	56,7	Подвеска и колеса	15,9	-
		Сцепление	13,5	0,5
		Осн. части двигателя	11,6	0,09
		Тормоза	11,4	-
		Система распределения	10,5	-
		Система выпуска газов	6,7	-
		Полуоси	6.5	-
		Система охлаждения	5.5	-
		Коробка передач	5,4	-
		Система смазки	4,5	-
		Система питания	4,1	-
		Дифференциал	1,6	-
		Электроарматура	1,3	0,8
		Рулевое управление	1,1	-
		Карданная передача	0,4	-
		Итого	100	0,21

Таблица 3

Анализ спроса на запчасти, замену и ремонт деталей, узлов, агрегатов ООО «Автовент»

Группа агрегатов	Доля в общем спросе, %	Узлы и детали	Спрос внутри групп, %	Неудовлетворенный спрос внутри группы, %
1	2	3	4	5
Электрообо-рудование	20,0	Генератор	33	0,5
		Система зажигания	15,6	-
		Система освещения	10,1	0,3
		Указатели поворотов	21,3	-
		Система запуска	20	1,0
		Итого	100	2,8
Кузов	27,1	Оперение	51	0,5
		Детали кузова	17,8	0,1
		Стекла	21,5	2,0
		Внутренние детали	9,7	0,6
		Итого	100	3,2

Продолжение таблицы 3

1	2	3	4	5
Механическая часть	52,9	Подвеска и колеса	15,9	0,9
		Сцепление	13,5	0,5
		Осн. части двигателя	11,6	5,0
		Тормоза	11,4	5,0
		Система распределения	10,5	2,0
		Система выпуска газов	6,7	0,1
		Полуоси	6,5	0,7
		Система охлаждения	5,5	0,1
		Коробка передач	5,4	2,0
		Система смазки	4,5	0,2
		Система питания	4,1	0,1
		Дифференциал	1,6	0,1
		Электроарматура	1,3	0,3
		Рулевое управление	1,1	0,3
		Карданная передача	0,4	0,2
		Итого	100	17,5

Помимо анализа спроса на услуги автосервисного предприятия для выявления неиспользованных резервов в сбытовой деятельности необходимо поддерживать двустороннюю связь с потребителями автосервисных услуг.

В ходе выполнения диссертационного исследования автором было проведено анкетирование клиентов анализируемых автосервисных предприятий, позволившее выявить основные недостатки, характерные для сбытовой деятельности автосервисных предприятий Рязанской области, основными из которых являются, проблема длительного ожидания выполнения ремонтных работ и технического обслуживания; недостаточный ассортимент автосервисных услуг (слабо представлены такие услуги, как автомойка, тюнинговое доведение автомобиля, шиномонтаж и аэрография). Кроме того следует отметить, что не одно автосервисное предприятие в Рязани не имеет информационного сайта, что значительно сокращает их возможности по привлечению новых клиентов.

Таблица 4

Анализ спроса на запчасти, замену и ремонт деталей, узлов, агрегатов ЗАО «ГерманияАвто»

Группа агрегатов	Доля в общем спросе, %	Узлы и детали	Спрос внутри групп, %	Неудовлетворенный спрос внутри группы, %
Электрообо-рудование	23,0	Генератор	43,3	-
		Система зажигания	21,7	-
		Система освещения	15,3	-
		Указатели поворотов	11,4	-
		Система запуска	8,3	-
		Итого	100	-
Кузов	20,3	Оперение	56,0	-
		Детали кузова	29,9	-
		Стекла	13,4	-
		Внутренние детали	0,7	-
		Итого	100	-
Механическая часть	56,7	Подвеска и колеса	15,9	-
		Сцепление	13,5	-
		Осн. части двигателя	11,6	-
		Тормоза	11,4	-
		Система распределения	10,5	-
		Система выпуска газов	6,7	-
		Полуоси	6.5	-
		Система охлаждения	5.5	-
		Коробка передач	5,4	-
		Система смазки	4,5	-
		Система питания	4,1	-
		Дифференциал	1,6	-
		Электроарматура	1,3	-
		Рулевое управление	1,1	-
		Карданная передача	0,4	-
		Итого	100	-

Сокращение сроков выполняемых работ и оказываемых услуг, а также расширение ассортимента предлагаемых услуг будут способствовать ускорению оборачиваемости оборотных средств, привлечению новых клиентов, повышению эффективности деятельности предприятия.

Система логистической поддержки автосервисных предприятий, разработанная автором, предполагает создание следующих условий:

Для решения проблемы расширения ассортимента оказываемых услуг в части экономии денежных средств и принятия экономического решения по выбору оптимального варианта из имеющихся альтернатив автором предложена методика принятия экономических решений, основанная на анализе иерархий. Решить задачу выбора альтернативы с помощью метода иерархий можно благодаря программному продукту «Император», разработанную ЗАО Торговый дом «Сплав» при участии автора.

Программы семейства «Император» представляют собой универсальные системы подготовки принятия решений для бизнесменов, политиков, работников управления, экспертов и для работников других сфер. Возможности программ позволяют решать задачи выбора решений из множества допустимых, распределения ресурсов, планирования, прогнозирования.

В основе системы поддержки принятия решения, реализованной в программе «Император», лежит процедура рейтингования альтернативных вариантов решений по методу анализа иерархий. Данная методология соответствует естественному ходу человеческого мышления и обобщает подход, реализующийся в наиболее распространенных экспертных системах, основанных на логическом выводе.

На первом этапе необходимо сформулировать цель, т.е. выбор новой услуги. Анализируемые автосервисные предприятия стоят перед выбором наиболее оптимальной услуги из перечня пожеланий клиентов, выявленных в ходе анкетирования. К ним относятся такие услуги как шиномонтаж, автомойка и тюнинг. Площади анализируемых автосервисных предприятий не позволяют разместить на территории все указанные услуги, поэтому необходимо ранжировать имеющиеся альтернативы для выбора наиболее оптимальной.

Сначала следует отобрать наиболее важные характеристики и преимущества услуг в качестве критериев сравнения и сравнить услуги друг с другом по этим критериям. Затем надо сравнить сами эти характеристики по степени их важности.

В качестве наиболее важных характеристик услуг следует выбрать прогнозируемую прибыль, ожидаемые издержки, сезонные колебания спроса, циклические колебания спроса. В качестве схемы

образуется следующая трехуровневая система: 1. Цель;2. Характеристики;3. Услуги.

Выполнив все этапы постановки задачи и попарного сравнения альтернатив программным продуктом строится иерархия (рис. 4.) и производится подсчет и выбор оптимальной альтернативы – «автомойка» и «шиномонтаж».

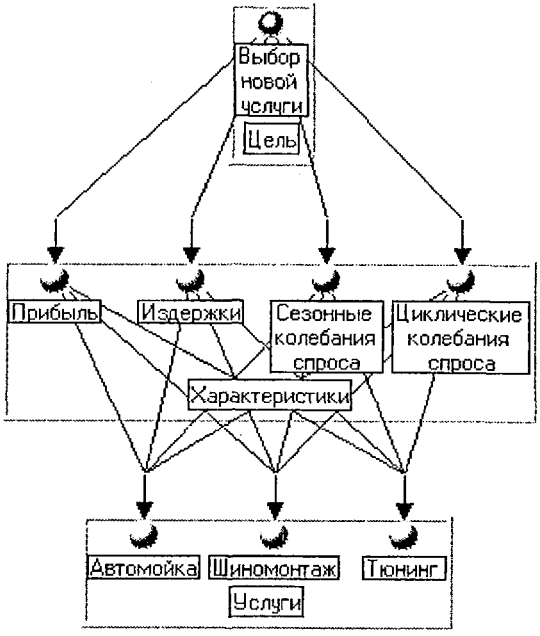

Рис. 4. **Иерархия «Выбор новой услуги автосервисного предприятия»**

Кроме того в диссертационной работе предложены механизмы сглаживания колебаний спроса на услуги автосервисных предприятий в период повышенного риска, т.е. мирового экономического кризиса и определены факторы повышения эффективности деятельности автосервисных предприятий и услуг автосервиса в целом.

В условиях существующего экономического кризиса основными факторами логистической поддержки автосервисных предприятий является регулирование рынка автосервисных услуг на макроуровне, управление качеством, а также концепция рационального размещения автосервисного предприятия.

Государственное регулирования рынка автосервисных услуг должно быть направлено не на «слепую» защиту российского авторынка от иностранной конкуренции, а на создание адекватных условий для развития услуг автосервиса и их приближение к современным стандартам качества и постепенному созданию здоровой конкурентной среды на российском рынке автосервисных услуг.

Основными факторами логистической поддержки автосервисных предприятий и направлениями развития автосервисных услуг являются:

-проведение мониторинга рынка услуг автосервиса для определения потребности в предприятиях автосервиса;

-развития системы инвестирования и ресурсного обеспечения предприятий автосервиса;

-развитие системы кадрового обеспечения предприятий автосервиса;

-совершенствование технического обслуживания и ремонта в автосервисных предприятиях;

-совершенствование экологической, санитарной и пожарной безопасности на предприятиях автосервиса;

-развитие информационного и методического обеспечения современных автосервисов;

-государственное регулирование рынка автосервисных услуг с целью создания и поддержания здоровой конкурентной среды;

-развитие системы страхования участников рынка автосервисных услуг;

-совершенствование нормативно-правовой базы функционирования рынка автосервисных услуг;

-развитие сети автосервисных предприятий и приближение их к потребителю.

Таким образом, управление автосервисным предприятием представляет собой сложный многогранный процесс, который требует разработки организационно-экономического механизма с целью оптимизации всех потоковых процессов на предприятии.

С точки зрения логистики, как науки об изучении потоковых процессов и эффективной организации управления этими процессами в сочетании с современными информационными

технологиями, логистическая поддержка автосервисных предприятий способна дать качественный сдвиг в управлении современным автосервисом и вывести качество услуг по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств на новый уровень развития.

СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Научные статьи и издания перечня, определенного ВАК

1.Галкина Т.А. Пути повышения конкурентоспособности автосервисных предприятий [Текст] / Т.А. Галкина // РИСК.- 2008. - № 4. – С.97-98. – 0,3 печ. л.

2.Галкина Т.А. Формирование рынка автосервисных услуг [Текст] / С.А. Калашников, Т.А. Галкина // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. – Самара, 2008. - №10. – С.52-55. – 0,9/04 печ. л.

Научные статьи в других изданиях

3.Галкина Т.А. Логистическая поддержка ресурсного обеспечения автосервисных центров [Текст] / Т.А. Галкина // Национальная экономика: региональный аспект: мат. Междунар. науч.-практ. конф., 24 – 27 апреля 2007года; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Рязань, 2007. – С.120-126. – 0,3 печ. л.

4.Галкина Т.А. Стратегия логистики автосервисного предприятия [Текст] / Т.А. Галкина // Аспир. вестн. Ряз. гос. ун-та им. С.А. Есенина. // Научный журнал. – Рязань, 2007. - № 10. – С. 31-34. – 0,4 печ. л.

5.Галкина Т.А. Анализ логистических потоков автосервисного предприятия [Текст] / Т.А. Галкина // Развитие экономического анализа и его роль в условиях трансформирующихся рыночной экономики: сб. мат. Всерос. науч.– практ. конф. . Ряз. гос. агротехнологический ун-т им. П.А. Костычева, 28 – 29 февраля 2008 года. – Рязань, 2008. – С. 178-182. – 0,3 печ. л.

6.Галкина Т.А. Особенности снабжения запасными частями автомобилей иностранного производства [Текст] / Т.А. Галкина // Национальная экономика: инновационный аспект:мат. Междунар. науч.-практ. конф., 20 – 23 мая 2008 года; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Рязань 2008.- 316 с. – С. 209-212. – 0,25 печ. л.

7.Галкина Т.А. Логистические затраты [Текст] / А.В. Тюрин, Т.А. Галкина // Национальная экономика: инновационный аспект: мат. Междунар. науч.-практ. конф., 20 – 23 мая 2008 года; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Рязань 2008.- 316 с. – С. 204-207. – 0,12/0,1 печ. л.

8.Галкина Т.А. Управление запасами. Специфика складской деятельности автосервисных центров [Текст] / Т.А. Галкина // Национальная экономика: инновационный аспект: мат. Междунар. науч.-практ. конф., 20 – 23 мая 2008 года; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Рязань, 2008.- 316 с. – С.207-209. – 0,2 печ. л.

9.Галкина Т.А. Особенности рынка автосервисных услуг и его современное состояние [Текст] / Т.А. Галкина // Актуальные вопросы экономики, права и образования: сб. науч. ст; Филиал НОУ «Московский институт экономики, менеджмента и права» в г. Рязани. – Рязань, 2008. – с. 344. – С. 54-58. – 0,35 печ. л.

Подписано в печать 07.05.2009
Формат 60X84/16 Бум. писч. бел. Печать офсетная.
Гарнитура «Times New Roman». Объём 1,5 печ. л.
Тираж 150 экз. Заказ № 151.
443090, г. Самара, ул. Советской Армии, 141.
Отпечатано в типографии СГЭУ.