

Тернопільський національний економічний університет
Кафедра менеджменту біоресурсів і природокористування

КУРСОВА РОБОТА

на тему:

Шляхи вдосконалення системи надання послуг автосервісним підприємством

Виконав ст. гр. МПЕД - 41

Ткачук Р.Ю.

галузь знань 0306

Менеджмент і

адміністрування

Спеціальність 6.030601

Менеджмент і правове

забезпечення АПВ

Національна шкала _____

Кількість

балів _____ ECTS _____

Члени комісії _____

Тернопіль - 2016

ЗМІСТ

ВСТУП

1. Загальна характеристика діяльності авто сервісного підприємства
2. Матеріально-технічне забезпечення автосервісного підприємства
3. Аналіз фінансових результатів діяльності автосервісного підприємства

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ВСТУП

Аналіз українського ринку автосервісних послуг, який приведений у роботах, свідчить про те, що значна частина вітчизняних підприємців ще недостатньо використовують у своїй практиці теоретично обґрунтовані методи конкурентної боротьби, тому навіть наявність конкурентоспроможної продукції та послуг не гарантує багатом із них можливості їх реалізації. Така ситуація зумовлена, передусім, прорахунками у ринковій діяльності автопідприємств і неадекватним знанням мотивації споживачів на ринку, відсутністю практики впровадження ринкових методів регулювання процесів підвищення конкурентоспроможності підприємств. У транспортній галузі в цілому ринкові заходи у сфері послуг, у тому числі й в пасажирських перевезеннях, значно поступаються виробництву, що обумовлюється об'єктивними чинниками.

Швидкому розвитку конкуренції на автотранспорті перешкоджають такі чинники: слабе технічне оснащення підприємств, недостатньо розвинена мережа комунікацій, високий ступінь спрацювання основних виробничих фондів. Пом'якшення цих недоліків мають сприяти впровадження гнучких форм організації господарської діяльності автопідприємств, орієнтація на потреби ринку, завершення процесів роздержавлення та приватизації.

1. Загальна характеристика діяльності автосервісного підприємства

12 червня 1975 р. створене Трускавецьке районне виробниче об'єднання ТОВ «ДОР СЕРВІС». На підприємстві 20 листопада 1990р. була створена служба для надання технічної допомоги автомобілям на дорогах.

ТОВ «ДОР СЕРВІС» має досвід роботи на автомобільному ринку послуг.

Дорожнє ТОВ «ДОР СЕРВІС» розташоване в місті Трускавець, і надає послуги по:

- продажу запчастин, матеріалів та деталей які експлуатуються;
- ремонту автомобілів, та технічному обслуговуванню;
- ремонту агрегатів транспортного засобу.

На ТОВ «ДОР СЕРВІС» обслуговують та ремонтують автомобілі марок:

- іномарки закордонного виробництва.
- "Волга" усіх модифікацій;
- ВАЗ, "Жигулі", "Ладу" "Москвич

Динаміка автомобілів на дорогах міста Трускавця, представлена у таблиці 1.

На дорожньому ТОВ "ДОР СЕРВІС" надаються послуги по:

- заміні долівок і зміні масла двигунів і вузлів трансмісії;
- заміні фільтрів;
- заміні підшипників, ремонту ходової частини та механізмів керування.
- діагностування проблеми автомобіля та її виправлення.

- огляду та ремонту вузлів електроустаткування, на спеціальних стендах.

Таблиця 2.1**Динаміка автомобілів на дорогах міста Трускавця, авт/доб.**

Назви проспектів	Більше(вище) 800
Назви центральних вулиць	Від 400 до800
Назви доріг	руху, авт/доб
Назви вулиць	До 500

Місце приймання і видачі автомобілів призначене щоб:

- перевірити його комплектність, вузлів і агрегатів, проблеми, на які вказав власник автомобіля, а також ті, від яких залежить безпека водія на дорозі;

- узгодження всіх питань з власником автомобіля, документи, зовнішній огляд транспортного засобу при видачі;

- виконання робіт які замовлялися власником по зовнішньому вигляді, перевірка завершення робіт і повернення автомобіля власнику.

Призначення цих робіт включає в себе:

- монтажні роботи, які ведуться безпосередньо на автомобілі;

- налагодження і монтажні роботи;

- пошук і усунення несправностей гальмівної системи та ін.

Робоче положення ділянки оснащено необхідним обладнанням, підйомних пристроїв та інструменту, орієнтовне визначення обсягу, вартості, строків і способів усунення недоліків стану транспорту. Відділ ТО та ремонту агрегатів і шасі дорожнього ТОВ "Дор-Сервіс має наступні недоліки такі, як прийом автомобіля на відкритому майданчику, це впливає на умови праці.

ТО і ремонт агрегатів трансмісії призначена для перевірки та ремонту агрегатів трансмісії. Підлягають ремонту агрегати, що розібрані

на запчастини та деталі, які миють, сушать, дезенфікують і в залежності від технічного стану заміняють, ремонтують, реєструють на відповідному стенді.

Режим виробничих ділянок дороги, ТОВ «ДОРСЕРВІС» представлено у таблиці 2.

Таблиця 2

**Режим роботи виробничих ділянок дорожнього ТОВ «ДОР
СЕРВІС»**

№	Назва ділянки	Розпорядок роботи на п-стві		
		Початок роботи	Перерва	Кінець работ
1.	Ділянка тех.обслуговування і ПР трансмісії і ходової частини	9 ³⁰	1 _{см} 1 _{год}	19 ⁰⁰
2.	Ділянка поточ. рем.мех. трансмісії	9 ³⁰	18 ³⁰	1 _{см} 1 _{год}
3.	Ділянка прийому-видачі автомобілів	9 ⁴⁵	1 _{см} 1 _{год}	19 ⁰⁰

ТОВ «ДОР СЕРВІС» має оглядову площадку для шести автомобілів розмірами: шириною 8 м, довжиною 18 м, площею 144 м².

Розміри ТОВ «ДОР СЕРВІС»:ширина 10 м, довжина 25 м площею 250 м². Поруч з дорожнім ТОВ «ДОР СЕРВІС» розташований магазин для продажі запчастин та експлуатаційних матеріалів. Магазин розміром: ширина 3 м, довгий 5 м,площею 15 м².

ТОВ «ДОР СЕРВІС» у своїй власності має устаткуванням, що показано в таблиці 3.

Таблиця 3.

Оснащення дорожнього ТОВ «ДОР СЕРВІС»

Позиція	Назва устаткування	К-сть	Тип	Габаритні Розміри	Вартість		Площа	
					од, грн	Зах Грн	Од м ²	Зах м ²
1	Тиски	1	Ст1 800	300x400x4 50	350	350	0,24	1,3 5
2	С.В. станок	1	С50 0	1000x800x 1600	350 0	350 0	0,6	1,5
3	Заточний станок	1	З.С 500	500x500x1 300	220 0	220 0	0,23	1,4 5
4	Стіл для ремонту редукторів	1	С.В .	1000x800x 1000	450	450	0,7	1,8
5	Верстат слюсарний	1	ВС 200	2000x800x 1100	130 0	130 0	0,7	1,8
6	Шафа для інструментів	1	Ш1 800	1000x1500 x1800	800	800	2,6	3,4
Всього:					850 0	850 0	5,12	5,1 2

ТОВ «ДОР СЕРВІС» має два приміщення:

1. Приміщення площею 56 м², у якому знаходиться відділ ТО ходової частини і трансмісії.

2. Приміщення розмірами: ширина 7 м, довжиною 8 м, площею 56 м² для тех. обслуговування та ПР агрегатів ходової частини і трансмісії.

Автомобілі, що обслуговуються на ТОВ «ДОР СЕРВІС» наведені у таблиці 4. і 5.

Таблиця 4.

Технічна характеристика автомобілів

Параметри	Марки автомобілів		
	ГАЗ-24 “Волга”	“Москвич” 412	ВАЗ-2106 “Жигули”
Робочий обсяг двигуна, л	1,289	1,235	1,931
Колісна формула	3x4	6x5	5x3
Максимальна швидкість, км/год	145	140	150
Габаритні розміри, мм:			
- довжина	4735	4120	4116
- ширина	1820	1550	1611
- висота	1490	1480	1446
Собственная вага, кг	1700	1520	1080
Число місць, людей	5-6	4-5	5
База автомобіля, мм	2800	2400	2424

Таблиця 5.

Технічна характеристика автомобілів

Параметри	Марки автомобілів		
	Cadillac GTS	Mercedes E320	BMW 525
Ступінь стиску	33,6	33,2	21,8
Коробки передач	5-ст/авт	5-ст/авт	6-ст/авт
Повна маса, кг	2125	2170	2065
Найвища швидкість, км/год	230	243	245
Колісна формула	5x3	5x3	5x3
Число місць, людей	7	7	7

Робочий обсяг двигуна, куб. див	3175	3199	2979
Число і розташування циліндрів	6, V -обр	6, V -обр	6, в ряд
Число клапанів	15	18	15
Габаритні розміри, мм:			
- довжина	3736	3729	3732
- ширина	1796	1822	1846
- висота	1441	1452	1468

Сегментування – це розподіл всього ринку на певні сегменти, які об'єднують більшу або меншу кількість однакових групи покупців з однаковими стереотипами поведінки або ж споживчими перевагами і [32].

Сегмент ринку – певна кількість споживачів, об'єднаних в одну групу, які мають на меті скористатися послугами ТОВ «ДОР СЕРВІС».

2. Матеріально-технічне забезпечення авто сервісного підприємства

ТОВ «ДОР СЕРВІС» не має можливості обслуговувати увесь ринок автопослуг, причиною цього є обмеження ресурсів якими являються власники автомобілів. Тому корисним був би поділ ринку, який максимально зможе задовольнити потреби окремих, споживачів. Таким чином ринок автопослуг є сукупністю потенційних та існуючих споживачів даних послуг.

Майно підприємства становлять обігові кошти, основні фонди та цінності, ціна яких показана у балансі підприємства. Підприємство володіє майном, і може реалізовувати відносно нього будь які дії, і ці дії неперечать чинному законодавству та Статуту підприємства.

Джерелами формування майна підприємства є:

- допомога з бюджету та капітало вкладення;
- купівля майна інших організацій підприємств;
- доходи від цінних паперів;
- виручені кошти від реалізації майна;
- внески громадян, організацій і благодійні пожертвування;
- виручені кошти, за наданні послуги;
- кредити надані банками і кредиторами.

Продаж, нерухомості ТОВ «ДОР СЕРВІС», здійснюється за узгодженням з Міністерством в порядку, відносно чинного законодавства. В результаті продажі нерухомості, одержані кошти йдуть на інвестиції даного підприємства. ТОВ «ДОР СЕРВІС» може надавати нерухомість, яка належить йому в оренду. Збитки, завдані ТОВ «ДОР СЕРВІС» через порушення його майнових прав, і державними органами і юридичними особами, відшкодовуються підприємству, згідно Закону України. Підприємству категорично забороняється передавати нерухомість (майно)безоплатно іншим установам, громадянам.

Потенціальний час виконання та види робіт по автообслуговуванню на ТОВ «ДОР СЕРВІС» наведено у таблиці 6.

Таблиця 6.

Потенціальний час виконання та види робіт по автообслуговуванню на ТОВ «ДОР СЕРВІС»

Час здійснення робіт	Вид робіт
Більше 7 год.	<ul style="list-style-type: none"> - ремонт по відновленню кузова; - фарбувальні роботи; - Поглиблений ремонт транспортних засобів та вузлів.
Більше 7 год.	<ul style="list-style-type: none"> - Роботи по фарбуванню кузова; - Помірний ремонт транспортних засобів; - Антикоровійна обробка кузова.
До 5 год.	<ul style="list-style-type: none"> - Повсякденний ремонт транспортних засобів, вузлів та пристроїв системи запалювання; - Інші різноманітні роботи; роботи по монтажу коліс.
Більше 3 год.	<ul style="list-style-type: none"> - Шиномонтажні та вулканізаційні роботи; - Балансування, вулканізація коліс та їх зміна; - Незначний ремонт; - Перевірка токсичності та рег. двигуна; - Миття, протирання та косметичні роботи по кузову автомобіля - Інші різноманітні роботи які займають небагато часу.
Більше 1 год.	<ul style="list-style-type: none"> - Загальне діагностування та поелементне; - Зміна мастил та рідин; Регулювання приладів які відповідають за систему запалювання та живлення транспортного засобу;

Час здійснення роботи залежить від, професійності працівників та рівня їх підготовки, ступеня механізації робіт, наявності високопродуктивного обладнання, технічного оснащення. Все це покращує продуктивність праці, знижує собівартість послуг, підвищує конкурентоспроможність в наданні послуг.

Тобто при наданні послуг можна:

- надавати послуги однакового рівня, якості, скоріше чи точніше за доступнішою ціною ніж конкуренти;
- пропонувати за однаковою ціною з конкурентом послуги, які будуть якісніші;
- надавати більше послуг, ніж конкуренти за однаковою ціною.

Виробнича програма дорожнього ТОВ «ДОР СЕРВІС» характеризується з врахуванням кількості заїздів транспортних засобів на станцію тех. обслуговування і середню трудомісткість одиночних заїздів для легкових автомобілів. Величина з'їзду з доріг транспортних засобів по тех. несправностях, залежить від часу проведеного автомобілем на дорозі. Кількість автомобілів за одну годину визначають за формулою (1):

$$T_{дор} = N_{ссу} \times D_{рг} \times T_{ссп} \quad (1)$$

$N_{ссу}$ - к-сть заїздів транспортних засобів, на ТОВ «ДОР СЕРВІС»;

$D_{рг}$ - к-сть робочих днів протягом року;

$T_{ссп}$ - середнє обслуговування одного автомобіля,

$$T_{дор} = 10 \cdot 0,06 \cdot 0,03 \cdot 365 = 6 \text{ авт/год.}$$

приймаємо: 6 авт/год.

Величина з'їзду з доріг автомобілів, по тех. несправностям сягає 6%. Відсоток транспортних засобів, що обслуговуються, ТОВ «ДОР СЕРВІС» становить 3%.

У ТОВ «ДОР СЕРВІС» здійснюють такі види робіт :

- обслуговування (ТО-1);
- обслуговування (ТО-2);
- поточний ремонт(ПР);
- сезонне обслуговування(СО);
- щоденне технічне обслуговування(ЩО).

Технічне обслуговування (ТО) – це всі технічні заходи для підтримання транспортного засобу в робочому стані для того щоб він міг виконувати завдання, покладені на нього. Технічне обслуговування здійснюють як профілактичний захід в плановому порядку через певний проміжок часу використання транс. засобу.

Перше та друге тех. обслуговування, до них входять наступні види робіт:

- регулювальні;
- змащувальні;
- трипільні;
- контрольно-діагностичні;

Сезонне обслуговування (СО) за рік здійснюють два рази, щоб підготувати автомобіль до експлуатації в теплу й холодну пори року, Сезонне обслуговування (СО) передбачає:

- зміна мастильних матеріалів та охолоджуваних рідин, відповідно до сезону;
- встановлення або зняття утеплювачів та пристроїв передпускового обігрівання двигунів.

Поточний ремонт (ПР), використовується для усунення відмов і неполадок, при експлуатації транспортного засобу. ПР передбачає:

- розбирання автомобіля(часткове);
- заміну окремих несправних деталей, відремонтованими або новими складання і випробування.

Про устаткування, яке знаходиться у власності на дорожньому ТОВ «ДОР СЕРВІС» наведено у таблиці 7.

Таблиця 7

Відомість впроваджуваного устаткування на дорожньому ТОВ

«ДОР СЕРВІС»

	Назва устаткування	Тип	Кіл-ть	Габаритні Розміри	Площа		Вартість, ці на(грн)	
					од м ²	заг м ²	од, грн.	Заг грн.
1	Верстат слюсарний	Св 198	1	1090x750x 2340	2,3	2,3	2311	2311
2	Тиски(для зажиму)	ТЗ 090	1	178x357x34 1	2,2 3	2,2 3	461	461
3	Інструментальна шафа	Іш 710	1	1024x488x2 700	3,1	3,1	812	812
4	Умивальник	УМ00 1	1	475x495x10 80	1,5 0	1,5 0	356	356
5	Електрополотенце	ЕлП 50	1	1890x2000x 230	2,9	3,7	970	970
6	ПР карданних валів(стенд)	СпК 30	1	1020x780x2 302	2,4 5	2,4 5	3861	3861
7	ПР зчеплення(стенд)	Спр20	1	450x 659x 280	1,4 0	1,4 0	865	865
8	ПР КПП(стенд)	Рпр70	1	708x 402x 567	2, 5	2,1 5	2611	2611
9	ПР редукторів(стенд)	СРп10	1	590x 486x 674	1,3	1,3	2030	2030
Разом:					7,8 8	7,8 8	2126 1	2126 1

Вчасно проведений ПР дає змогу збільшити міжремонтний пробіг автомобіля та уникати капітального ремонту. При застосуванні індивідуального методу з транспортного засобу знімають деталі, які пошкоджені їх ремонтують і встановлюють на автомобіль, який простоює під час усього ремонту.

На ділянку поточного ремонту(ПР) агрегат, деталь трансмісії поступає на візку. Працівник встановлює агрегат висушеним і вимитим на стенд 10,де його ремонтують. Після того як агрегат розібрали, на верстаку 1 розтавляють деталі, для дефектування. Після дефектування змінюються неробочі деталі, та встановлюються нові. Після збирання на стенді 10 проводять регулювальні роботи. З шафи 3,підбирають інструменти та приспособи. Деталі та агрегати які відремонтували передаються у відділ ТО та ПР трансмісії.

Персонал підприємства та умови праці. ТОВ «ДОР СЕРВІС» працює, протягом усього року. Працює підприємство в одну зміну. Протяжність робочого дня триває 8 годин. Обідня перерва для робітників одна година яка проводиться за графіком. Організація робіт на універсальних місцях означає здійснення усіх робіт певного виду ТО бригадою працівників всіх професій чи працівниками-універсалами високої кваліфікації. Щоб заощадити час простою на ТОВ «ДОР СЕРВІС» використовують агрегатний метод ремонту автомобілів, який передбачає заміну неробочих агрегатів, вузлів деталей робочими, взятими з оборотного фонду, чи новими.

При ручній роботі використовують найпростіші знаряддя праці, а саме знімачі, домкрати, пристосування і пристрої, крани та інше оснащення, які не мають приводу від спеціального джерела енергії. Робітники, які користуються одним чи кількома видами обладнання протягом зміни, і їх час використання складає менш 25% робочого часу, то цих робітників можна віднести до тих, що зайняті ручною працею. Механізація

виробничого процесу на ТОВ «ДОР СЕРВІС» визначається охопленням робітниками механізованої праці та часткою в загальних працезатратах.

До виробничого плану відносять:

- розрахунок загальних витрат СТО.
- робочий план підрозділу СТО,
- визначення чисельності робітників,
- оцінка основних виробничих фондів,

До програми розрахунку робочого плану входить методика визначення затрат з урахуванням діючої ціни на матеріальні ресурси, та норм їх витрат у ринкових умовах, які встановлює Міністерство транспорту України. Також враховуються відповідно до законодавства, положення про розміри податків, зборів, відрахувань, а також оплату праці.

Виробнича програма підрозділу ТОВ «ДОР СЕРВІС» розрахована і представлена в таблиці 8.

Чисельність ремонтних працівників та витрати за працю розраховується за формулами (2.2):

$$N_{p.p.} = \frac{T_{подр.}}{\Phi_{p.ч.} \times K_{пр}}, \text{чол} \quad (2.2)$$

$$C_{год.сер.} = C_{год.м} + (P_{сер.} - P_{м}) \times (C_{год.б} - C_{год.м}), \text{грн}$$

$$\Phi ЗП_{тар} = T_{подр} \times C_{час.сер}, \text{грн}$$

$$\Phi ЗП_{проф.} = \frac{N_{р.відп.роз.} \times \Phi_{р.час} \times \%проф.майст. \times C_{год.відп.роз.}}{100}, \text{грн}$$

$$\Phi ЗП_{бриг.} = N_{бриг.} \times C_{год.вищ.роз.} \times \Phi_{р.вр.год.} \times \frac{\%_{бриг.}}{100}, \text{грн}$$

$$\Phi ЗП_{осн} = \Phi ЗП_{тар}, \text{грн}$$

Виробнича програма підрозділу ТОВ «ДОР СЕРВІС»

Показчики		Числа
Робоча зміна, год.	T _{зм.}	9
Площа відділів, м ²	F	65
Розпорядок роботи відділу:		
Річний дійсний фонд робочого часу, год.	Ф _{р.ч.}	2879
Тривалість відпустки робітників, ремонтного відділу, днів.	Д _{відп.}	21
Загальна трудомісткість, - зміни за добу	T _{підр}	3281
робочі дні / рік.	П _{зм.}	2
Чисельність робітників, ремонтного відділу чол.	Др.	365
К-сть працівників по розрядам:	Нр.	6
I р.		-
II р.		-
III р.		-
IV р.		-
V р.		2
Ціна потрібного обладнання, грн.		
А саме:		
- устаткування, що залиш.	C _{зал.}	
- нового устаткування	ΔC _{обл.}	21261
Середній розряд виконуваних робіт	P _{ср.}	6

$$N_{\text{бриг.}} = N_{\text{р.р}} / n, \text{чол}$$

$$\Phi ЗП_{\text{прем}} = \frac{(\Phi ЗП_{\text{осн}} + \Phi ЗП_{\text{проф}} + \Phi ЗП_{\text{бр}}) \times \%_{\text{прем}}}{100}, \text{грн}$$

$$\Phi ЗП_{\text{т.о}} = \frac{(\Phi ЗП_{\text{осн}} + \Phi ЗП_{\text{проф}} + \Phi ЗП_{\text{бр}} + \Phi ЗП_{\text{прем}}) \times \%_{\text{прем}}}{100}, \text{грн}$$

$$\Phi ЗП_{\text{доод.}} = \Phi ЗП_{\text{проф.}} + \Phi ЗП_{\text{бриг.}} + \Phi ЗП_{\text{прем.}} + \Phi ЗП_{\text{т.о.}}, \text{грн}$$

$$\Phi ЗП_{\text{заох.}} = (\Phi ЗП_{\text{осн.}} + \Phi ЗП_{\text{доод.}}) \times \frac{\%_{\text{прем}}}{100}, \text{грн}$$

$$\Phi ЗП_{\text{заг.}} = \Phi ЗП_{\text{осн.}} + \Phi ЗП_{\text{доод.}} + \Phi ЗП_{\text{заох.}}, \text{грн}$$

$$З_{\text{сер.}} = \frac{\Phi ЗП_{\text{заг.}}}{N_{\text{р.}} \times n}, \text{грн}$$

$$P_{\text{опл.}} = \Phi ЗП_{\text{заг.}} \times K_{\text{доп.}}, \text{грн}$$

$$H_{\text{соц}} = \frac{P_{\text{опл.}} \times \%_{\text{соц.}}}{100}, \text{грн}$$

$$З_{\text{упр}} = (P_{\text{опл.}} + H_{\text{соц}}) \times 0,2, \text{грн}$$

Затрати на оренду основних засобів,страхування,експлуатацію, ремонт та утримання розраховується за формулами (2.3):

$$З_{\text{тр}} = \frac{\text{Вобл} \times \%_{\text{соц}}}{100}, \text{грн}$$

$$З_{\text{всп}} = \frac{З_{\text{мат}} \times \%_{\text{всп}}}{100}, \text{грн}$$

$$P_{\text{сил}} = W_{\text{сси}} \times S_{\text{квт.ч}}, \text{грн}$$

$$M_{\text{проч}} = (P_{\text{сил}} + З_{\text{в}}) \times K, \text{грн}$$

$$С_{\text{мат}} = M_{\text{проч}} \times K_{\text{проч}}, \text{грн}$$

$$З_{\text{об}} = З_{\text{тр}} + С_{\text{всп}} + С_{\text{мат}}, \text{грн}$$

Затрати на комунальні послуги (воду,світло), розраховується за формулами (4):

$$\begin{aligned}
P_{осв} &= W_{оос} \times S_{1квт.ч}, \text{ грн} \\
P_{отопл} &= F \times N_{1гкал} \times S_{ггка}, \text{ грн} \\
P_x &= \frac{V_в \times N_p \times D_p}{1000} \times S_{1м^2}, \text{ грн} \\
P_z &= \frac{V_в \times N_p \times D_p}{1000} \times S_{1м^2}, \text{ грн} \\
Z_{вод} &= P_x + P_z, \text{ грн} \\
P_{вод} &= B_{вод} + Z_{вод}, \text{ грн} \\
Z_{вод.отв} &= P_{вод} \times T_{1м^2}, \text{ грн} \\
Z_{общ} &= P_{осв} + P_{отопл} + Z_{вод} + Z_{вод.отв}, \text{ грн} \\
Z_{проч} &= (Z_{упр} + AO + Z_{тр} + Z_{об}) \times \%_{проч}, \text{ грн} \\
P_{общ.пр} &= Z_{упр} + AO + Z_{об} + Z_{общ} + Z_{проч}, \text{ грн}
\end{aligned}$$

У 2011 р. прихід нових працівників був надзвичайно високим 31,6 %. Це пов'язано з тим що деякі працівники досягли пенсійного віку.

Для того щоб отримати більшу продуктивність праці, потрібно у 2 рази знизити втрати через плинність кадрів. Це можна отримати через:

- уникнення порушень трудової дисципліни;
- організацію кращих робочих місць;
- покращення умов праці;
- дотримання правил техніки безпеки.

Це можна детальніше розглянути у таблицях 2.9, 2.10.

Наукова організація праці на ТОВ «ДОР СЕРВІС» визначається такими заходами:

- визначення і підбирання ступеня однорідності операцій та засоби їх виконання;
- визначення частоти виконання робі з застосуванням високоефективних механізованих технічних засобів;
- організується і визначається найвища концентрація робіт з використанням методів організаування праці (ознайомлення з економічними прийомами роботи, універсальність працівників);

**Окремі показники вдосконалення персоналу ТОВ «ДОР
СЕРВІС» (категорія – робітники)**

Показники	Категорія персоналу: робітники, %						
	2010	2011	2012	2013	Відхилення		
					2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013
1. Кар'єрний ріст	38	39	40	52	+1	+1	+12
2. Умови для навчання	39	44	52	63	+15	+8	+11
3. Управління та організація	36	52	56	57	+16	+4	+1
4. Умови праці	13	47	86	87	+34	+39	+1
5. Доступність керівника	89	86	87	95	+3	-1	+8
6. Додаткові послуги	49	53	56	63	+4	+3	+7
7. Оплата праці	36	42	45	68	+6	+3	+23

- визначення тяжкості виконаних робіт, (фізична праця), та розроблення способів для полегшення робіт за допомогою, механізованого обладнання та інструментів;

- розробка технологічності виконання робіт, або можливість об'єднати найбільшу кількість операцій, при цьому використовувати найбільш універсальні інструменти та обладнання;

- визначення небезпека робіт по вибухонебезпеці, травмонебезпеці, вогнестійкості.

Таблиця 10

**Резерви підвищення продуктивності праці за рахунок зменшення
плинності кадрів ТОВ «ДОР СЕРВІС»**

Показники	2012 р.	2013 р.
Загальна кількість робітників	6	6
Втрати від зміни (плинності) персоналу тис., грн.	46	28
Виготовлення промислових виробів, тис. грн.	1881,2	1918,2
Професійна діяльності працівників, тис. грн.	66,8	67,6
Руху персоналу, %	23,6	14,4

3. Аналіз фінансових результатів діяльності автосервісного підприємства

Проаналізуємо фінансові результати діяльності ТОВ «ДОР СЕРВІС» за звітним про фінансові результати за 2011 – 2013 роки таблиця 11.

Таблиця 11

Аналіз рівня показників фінансових результатів діяльності ТОВ «ДОР СЕРВІС»

Коефіцієнти	Роки			Відхилення	
	2011	2012	2013	2013 до 2011 року	
				%	+, –
1. Інші операційні витрати	2108	8933	2004	-4,82	-104
2. Фінанси від операцій (прибуток)	10730	9575	4536	-57,73	-6194
3. Витрати на збут	1523	1265	590	-61,26	-933
4. Фінансові витрати	19	1	1	-2190,2	-34
5. Податок на прибуток	4253	2534	713	-83,24	-3540
6. Виручка яку яку отримує організація від реалізації продукції	70264	78359	59518	-15,29	-10746
7. Чистий прибуток					
8. Інші доходи	351	0	1297	269,52	946
9. Собівартість реалізованої продукції	55529	64296	52021	-6,32	-3508
10. Інші операційні доходи	661	7443	724	9,53	63

11.Отриманий дохід від реалізації товару	84317	94031	7142 2	-15,29	-12895
12.Валовий прибуток	14735	14063	7497	-49,12	-7238
13.Адміністративні витрати	1363	1566	1500	10,05	137
14.ПДВ	14053	15672	1190 4	-15,29	-2149
15.Податок на прибуток від звичайної діяльності	4253	2534	713	-83,24	-3540

ТОВ «ДОР СЕРВІС» оцінивши діяльність п-ва за 3 роки отримало доходи не тільки від операційної діяльності, це значить що установа окремо займалась фінансовою діяльністю. В 2012 р. порівняно з 2011 операційні доходи підприємства зросли у 4 разів, а у 2013 р. знизилися в 8 разів. Це можна охарактеризувати тим, що організація в 2012 році одержувала замовлення, що дозволяють виготовляти основну продукцію, та збувати проміжні товари.

За даними показниками рівня ефективності господарської діяльності ТОВ «ДОР СЕРВІС» що представлені у таблиці, розуміємо, що функціонування підприємства є ефективним, попри те що показники рентабельності є не значними.

Тим самим можна підмітити що зміни показників рівня прибутковості господарської діяльності ТОВ «ДОР СЕРВІС» є не досить позитивними.

Іншими словами це означає, що кожного року показники рентабельності зменшуються, порівнюючи 2011-2012 роки дохід хоч і зростає але і зростає сума виробничої собівартості та заборгованості перед кредиторами.

Порівнюючи 2012-2011 роки у двічі зменшився прибуток діяльності, але меншими темпами змінювалась(знижувалась) собівартість.

Висновки

Як і будь-який інший технологічний процес, надання послуг з технічного обслуговування автомобілів передбачає наявність об'єктів виробництва, необхідної інфраструктури, технологічного обладнання, апаратури, інструментів, енергозабезпечення, кваліфікованого кадрового складу працівників, забезпечення запасними частинами і відповідними матеріалами, можливість високоякісного надання послуг і здійснення контролю за цим процесом.

Крім того, має бути забезпечений нормативно-правовий статус виробництва, відповідна фінансово-економічна і матеріальна бази, дотримання вимог економічної безпеки та інших аспектів, які можуть бути небезпечними для суспільства.

Виходячи з цього, необхідно проаналізувати для діючого підприємства або того, яке має бути створена для надання послуг з автосервісу, наявність кожної зі складових даного технологічного процесу, насамперед, клієнтури, виробничої бази, матеріально-технічного забезпечення, кадрового потенціалу.

На основі такого аналізу може бути прийнято рішення про можливість започаткування даного виду бізнесу чи про вдосконалення його технологічного процесу.

На підставі проведених досліджень можна зробити такі висновки:

В сучасних умовах швидкому розвитку конкуренції на транспорті у значній мірі перешкоджають: слабке технічне оснащення автопідприємств, недостатньо розвинена мережа комунікацій, висока ступінь оснащення основних виробничих фондів. Пом'якшення цих недоліків має сприяти впровадженню гнучких форм організації господарської діяльності автотранспортних підприємств, орієнтація на потреби ринку, завершення процесів роздержавлення та приватизації.

Найефективніша ринкова концепція спрацьовує тоді, коли вона використовується як комплекс заходів, який охоплює: детальне вивчення і прогнозування ринку; розробку методів впливу на ринок із метою просування послуг; запровадження ефективної цінової політики; застосування системи інформаційного забезпечення; аналіз діяльності персоналу фірми щодо його здатності працювати у ринкових умовах; визначення, як відбувається процес реалізації послуг і настільки його оптимізації сприяє внутрішнє і зовнішнє середовище.

У спеціальних дослідженнях процесу створення та зміцнення конкурентних переваг на ринку транспортних послуг для характеристики конкурентоспроможності виділяються якісні, кількісні та вартісні чинники, які відповідно враховуються клієнтами для задоволення їх потреб. Це означає, що для оцінки конкурентноздатності ТОВ “ДОРСЕРВІС” доцільно б використати систему показників-характеристик таких груп:

- технічних – обумовлених станом техніки, технології і надання послуг;
- економічних – тобто формуючих ціну надання послуг;
- організаційних – зумовлених певними умовами перевезення і споживання послуг.

Для успішної діяльності в напрямку додаткових послуг доцільно використовувати організаційно-методичні і наукові інструменти маркетингу. Вони можуть застосовуватися окремо або у поєднанні один із одним таким чином, щоб забезпечувалася найбільш вигідна діяльність підприємства. Для прогнозування конкурентноздатності різних видів транспорту необхідно провести маркетингові дослідження ринку транспортних послуг. Для досліджень бажано залучати потенційних клієнтів. Результати таких досліджень можна використати для розробки конкурентної стратегії.

Список використаних джерел

1. Міщенко Г. І. Механізми державного управління розвитком транспортного обслуговування населення в регіоні / Г. І. Міщенко // канд. дис. Донецьк. – 2009.
2. Сокур І. М. Транспортна логістика / І. М. Сокур, Л. М. Сокур, В. В. Герасимчук. – Центр учбової літ., 2009. – 222с.
3. Басовский, Л. Е., Лунева, А. М., Басовская, А. Л. Экономический анализ (Комплексный анализ хозяйственной деятельности): Учеб. пособие / Под ред. Л. Е. Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 222 с.
4. Болохонцева, Ю. І. Аналіз фінансового стану підприємств // Фінансовий аналіз. - 2009. - № 9. - С. 53 - 60.
5. Анализ хозяйственной деятельности в промышленности: Учебник / Л. А. Богдановская, Г. Г. Виногоров, А. Ф. Моргун и др.; Под общ. ред. В. И. Стражева. - 2-е изд. - Мн.: Высш. шк., 2005. - 363 с.
6. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятий: Учебник / Под ред. проф. В. Я. Позднякова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 617 с.
7. Герасимова, В.Д. Анализ и диагностика производственной деятельности предприятий (теория, методика, ситуации, задачи): учебное пособие / В.Д. Герасимова. - М.: КноРус, 2008. - 256 с.
8. Донцова, Л. В. Анализ финансовой отчетности: учебник / Л. В. Донцова, Н. А. Никифорова. - 5-е изд., Перераб. и доп. - М.: Издательство "Дело и Сервис", 2007. - 368 с.
9. Анфилатов В.С. Системный анализ в управлении / В.С.Анфилатов, А.А.Емельянов, А.А.Кукушкин – М.: Финансы и статистика, 2002. – 368 с.
10. Богиня Д. Державне регулювання перехідних процесів / Д.Богиня, Т.Волинський // Економіка України. – 1999. – №5. – С.12 – 24/

11. Економіка підприємства. Підручник (за редакцією Покропивного С.Ф.) - К.: Хвиля - Прес, 1995 р. - 306 с. за ПБО і фінансової звітності (Баланс ф. 1)

12. Гилка М.Д. Ефективність використання основних фондів сільськогосподарських підприємств / М.Д. Гилка // Економіка АПК. – 2008. – № 1. – С.109.

13. Головатюк В.М. Вимірювання інноваційного потенціалу в контексті формування стратегії розвитку підприємства В.М. Головатюк, В.П. Соловійов // Механізм регулювання економіки.– 2009. –№ 1.– С. 102-111.

14. Господарський Кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV// Із змінами і доповненнями, внесеними Законами України станом від 9 січня 2007 року № 549-V.