

**BULLETIN OF NATIONAL ACADEMY OF SCIENCES
OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN**

ISSN 1991-3494

Volume 4, Number 362 (2016), 135 – 140

CLASSIFICATION AND STRUCTURE OF BUSINESS REFINISH

Zh. T. Alieva¹, A. M. Yessirkepova², G. N. Agabekova³

¹JSC “Narxoz University”, Almaty, Kazakhstan,

²South Kazakhstan State University named after M. Auezov, Shymkent, Kazakhstan,

³“Miras” university, Shymkent, Kazakhstan.

E-mail: a.zhanna_77@mail.ru

Key words: car repair businesses, repair of vehicles, classification of enterprises.

Abstract. Status and development of transport for the Republic of Kazakhstan have exceptional value. It was significantly increased the system-role of transport and improved the relationship of its development objectives with the priorities of socio-economic transformation. Most Kazakhs today depend on the cost-effectiveness and ease of use of the car for personal pleasure and work. For this it is necessary to improve enterprise management mechanisms for providing car repair services. To do this, you must determine the structure and species of auto-repair enterprises. In this connection, the authors of this article show the classification and structure of auto repair businesses.

УДК 346.26

**КЛАССИФИКАЦИЯ И СТРУКТУРА
АВТОРЕМОНТНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

Ж. Т. Алиева¹, А. М. Есиркерова², Г. Н. Агабекова³

¹АО “Университет Нархоз”, Алматы, Казахстан,

²Южно-Казахстанский государственный университет им. М. Ауэзова, Шымкент, Казахстан,

³Университет "Миран", Шымкент, Казахстан

Ключевые слова: авторемонтные предприятия, ремонт автотранспорта, классификация предприятий.

Аннотация. Состояние и развитие транспорта имеют для Республики Казахстан исключительное значение. Значительно возросла системообразующая роль транспорта и улучшилась взаимосвязь задач его развития с приоритетами социально-экономических преобразований. Большинство казахстанцев сегодня зависит от экономической эффективности и удобства использования автомобиля для личного удовольствия и работы. Для этого необходимо совершенствовать механизмы управления предприятием по предоставлению авторемонтных услуг. Для этого необходимо определиться со структурой и видами авторемонтных предприятий. В этой связи авторами в данной статье приведены классификация и структура авторемонтных предприятий.

Сфера услуг – совокупность различных видов услуг, которые оказывают предприятия, учреждения, организации и физические лица. В экономически развитых странах сфера услуг по числу занятых в этой сфере человек составляет большую часть экономики (около 60 %).

В связи с тем, что объектом исследования является рынок ремонта автомобильного транспорта, нами приведены основные виды авторемонтных услуг (рисунок 1).

Рынок авторемонтных услуг – это отношения между автовладельцами и предприятиями системы автосервиса по поводу купли-продажи услуг, направленных на поддержание работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации [1].

Ремонт автомобильного транспорта (АТ) подразделяется на (рисунок 2):

- текущий;
- капитальный;
- средний.

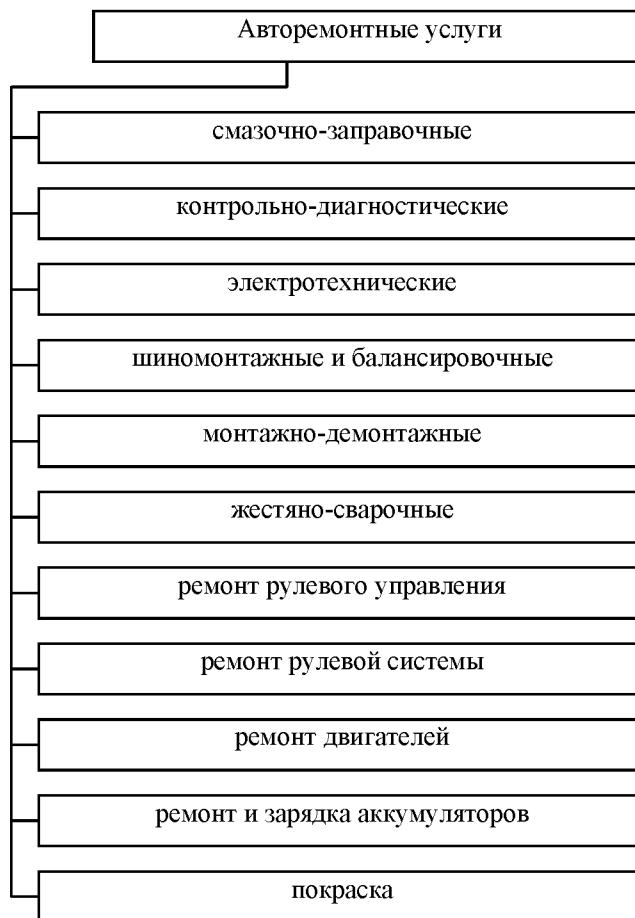


Рисунок 1 – Основные виды авторемонтных услуг

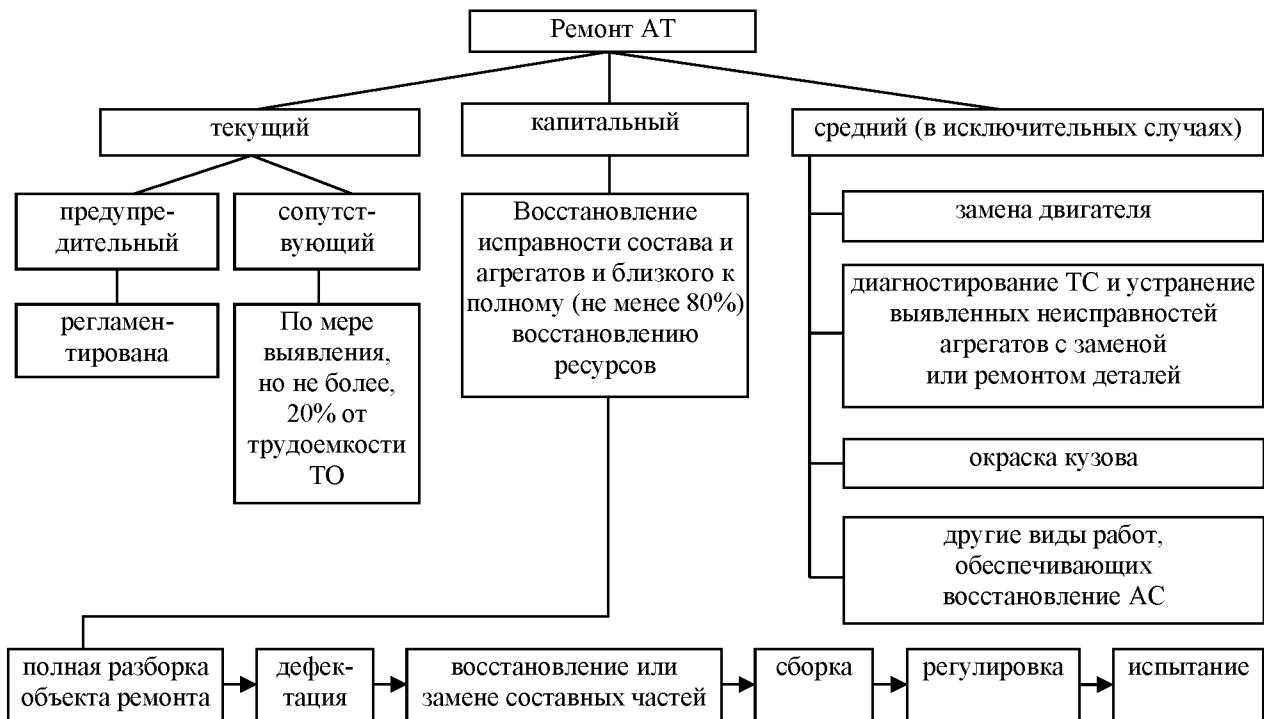


Рисунок 2 – Ремонт автомобильного транспорта

Автремонтные услуги, как и другие бытовые услуги, имеют следующие особенности [2, 3]:

- покупатель в процессе обслуживания может оказать влияние на производственный процесс;
- услуги в меньшей степени подвергаются стандартизации и однородности, по сравнению с товарами;
- в связи с тем, что результат услуги определить сложно покупатель данной услуги находится в зоне повышенного риска;
- из-за того, что услуги не имеют вещественного содержания их невозможно хранить и накапливать;
- услуги имеют нематериальный характер.

На рисунке 3 показаны виды технического обслуживания автомобильного транспорта.



Рисунок 3 – Техническое обслуживание автомобильного транспорта

Техническое обслуживание автомобильного транспорта описывает состояния автомобиля, его подсистем (например, двигателя), необходимость ремонта или замены частей и жидкостей. Регулярное техническое обслуживание имеет решающее значение для обеспечения безопасности, надежности, управляемости, комфорта и долговечности автомобиля. Во время профилактического обслуживания, части и детали могут быть заменены, чтобы избежать серьезных повреждений или по соображениям безопасности (например, замена ремня).

Некоторые задачи, имеющие эквивалентные интервалы обслуживания объединены в одну службу, известную как настройка. В современных автомобилях, где электроника контролирует большую часть функций автомобиля традиционная настройка больше не применяется.

Фактический график обслуживания автомобиля варьируется в зависимости от года, марки и модели автомобиля, его рабочего состояния и вождения водителей. Производители автомобилей рекомендуют так называемые крайние или идеальные графики обслуживания на основе влияния таких параметров, как число поездок и расстояние, пройденного за одну поездку в день экстрем-

мально жарких или холодных климатических условиях. Содержание и ремонт транспортных средств становится все более сложной задачей для владельцев автомобилей, так как транспортные средства становятся все более сложными и для этого необходимо использовать более передовые технологии. Работникам данной отрасли требуется обучение, так как сектор предполагает высокую степень специализации. Безопасность играет центральную роль в отрасли, которая регулируется и контролируется законодательством для защиты работников и поощряет эффективное управление рисками. Существует высокая степень риска из-за объема ручных операций, которые необходимы, например, при сварке и работе с тяжелыми грузами.

Услуги автосервисных предприятий могут быть производственные и непроизводственные. К непроизводственным услугам автосервисных предприятий относятся продажа автомобилей и запасных частей и материалов. Авторемонтные предприятия по размерам и количеству обслуживающего персонала подразделяются на крупные и мелкие. Можно определенно заявить, что для предоставления квалифицированных ремонтных услуг для автомобильного транспорта требуются значительные капитальные вложения для закупки оборудования, найма высококвалифицированного персонала и др. В этой связи необходимо отметить, что в данном вопросе преуспевают

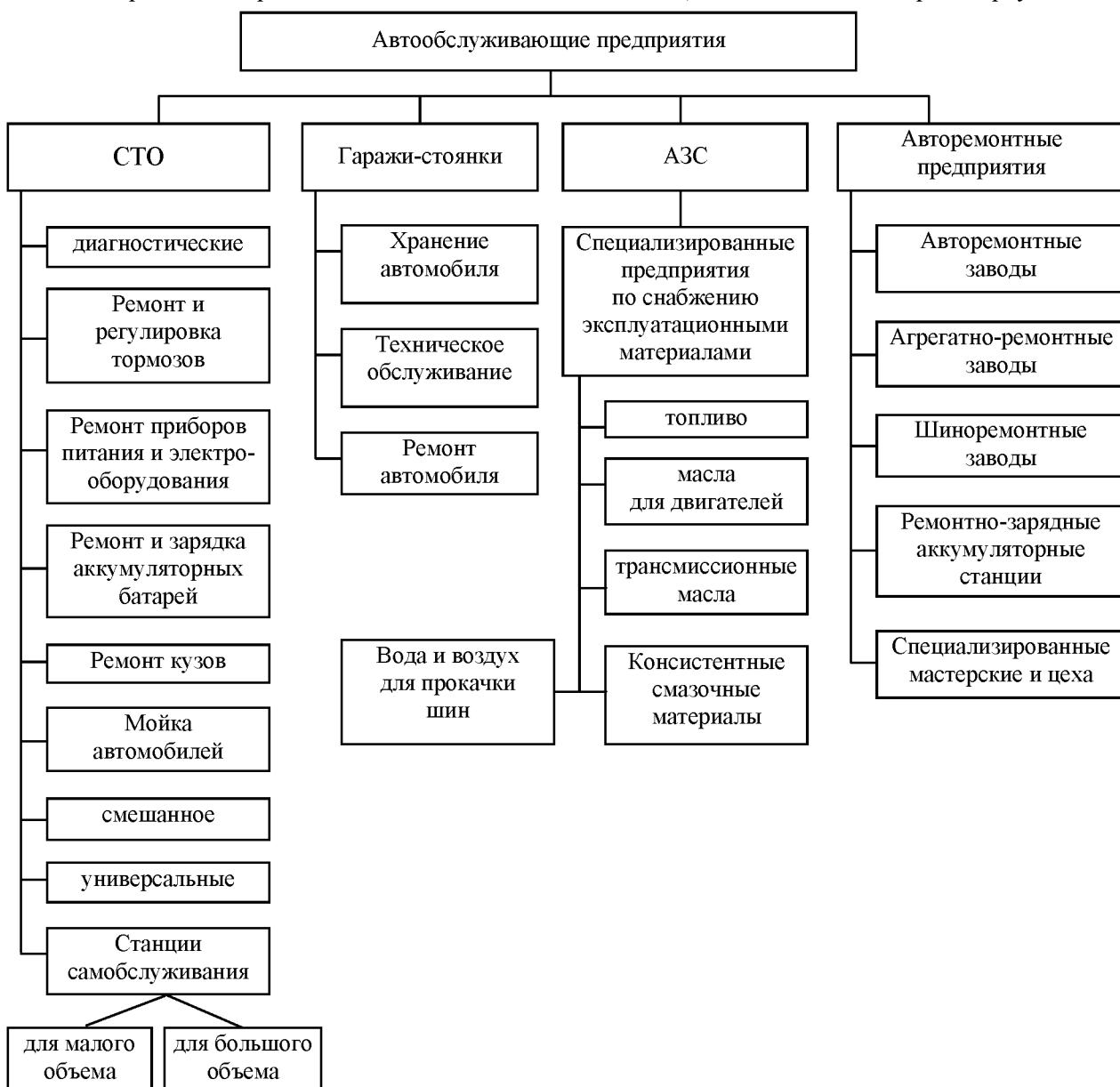


Рисунок 4 – Классификация автообслуживающих предприятий

крупные автосервисные предприятия. С ростом использования технологий в наше время существует растущая потребность для оказания технической поддержки. Многие организации размещают свои технические отделы поддержки или колл-центры в странах или регионах с более низкими затратами. Для предприятий, нуждающихся в оказывать техническую поддержку, аутсорсинг позволяет поддерживать им высокую доступность услуг. Такая необходимость может возникнуть в результате пиков вызовов в течение дня, периоды высокой активности в связи с введением новых продуктов или пакеты технического обслуживания, или требование предоставить клиентам высокий уровень сервиса при низких затратах для бизнеса [4].

Классификация автообслуживающих предприятий приведена на рисунке 4.

В целом автообслуживающие предприятия подразделяются на специализированные, то есть авторизованные и неспециализированные. Специализированные авторемонтные предприятия обычно являются дилерами крупных предприятий машиностроительной промышленности. Обычно эти предприятия делают ремонт только типов одной марки. Например, Тойота-центр, БМВ-центр и другие. Неавторизованные предприятия, занимающиеся предоставлением авторемонтных услуг, не закреплены за определенной маркой машины и могут подразделяться в зависимости от предоставляемых услуг. Обычно на автообслуживающих предприятиях существует многоуровневые группы технической поддержки. Техническая поддержка часто подразделяется на уровни для того, чтобы лучше обслуживать бизнес или клиентскую базу. Число уровней бизнеса использует, чтобы организовать свою группу технической поддержки, которые зависят от потребностей бизнеса, или желания, которое вращается вокруг своих способностей достаточно обслуживать своих клиентов или пользователей. Причиной для обеспечения многоуровневой системы поддержки вместо одной общей группы поддержки является предоставление наилучшего сервиса наиболее эффективным образом. Классификация авторемонтных предприятий по видам приведена на рисунке 5.



Рисунок 5 – Классификация авторемонтных предприятий по видам

Но существуют и недостатки крупных автосервисных предприятий, которые являются зеркалом преимуществ малых СТО. СТО могут предоставлять услуги в виде аутсорсинга. Для предприятий, нуждающихся в технических средствах поддержки, аутсорсинг позволяет своим сотрудникам уделять больше внимания своей работе в целях поддержания и повышения производительности.

Аутсорсинг также позволяет им использовать специализированный персонал, технические знания и опыт, которые могут выходить за рамки бизнеса, обеспечивая тем самым более высокий уровень технической поддержки для своих работников.

Успех организационной структуры зависит от понимания техников и уровня их ответственности и обязательств, обязательств своих клиентов и время отклика на их пожелания, и знание проблемы, и на каком уровне она происходит.

Таким образом, глобальное значение малого бизнеса в любой стране невозможно переоценить. Значение малого бизнеса для развития в сфере услуг огромное. Сфера услуг дает возможность для создания дополнительных рабочих мест, новаторам и инициаторам воплотить свою идею в жизнь, проявиться свободной рыночной системе и, в конечном счете, совершенствовать конкурентоспособную экономическую структуру. Проведенное теоретическое исследование сферы услуг и возможной классификации авторемонтных предприятий дает основу для прикладных исследований в данном направлении.

ӘДЕБИЕТ

- [1] Nag R., Hambrick D.C., Chen M.-J. "What is strategic management, really? Inductive derivation of a consensus definition of the field" (PDF) // Strategic Management Journal. 2007. 28 (9): 935–955. doi:10.1002/smj.615. Retrieved October 22, 2012.
- [2] Mintzberg H., Ahlstrand B., Lampel J. Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management, The Free Press, New York, 1998.
- [3] Johnson G., Scholes K., Whittington R. Exploring Corporate Strategy, 8th Edition, FT Prentice Hall, Essex, 2008, ISBN 978-0-273-71192-6
- [4] Управление автосервисом: Учебное пособие / Под ред. Л. Б. Миротина. – М.: Экзамен, 2004. – 320 с.

REFERENCES

- [1] Nag R., Hambrick D.C., Chen M.-J. "What is strategic management, really? Inductive derivation of a consensus definition of the field" (PDF). Strategic Management Journal. 2007. 28 (9): 935–955. doi:10.1002/smj.615. Retrieved October 22, 2012.
- [2] Mintzberg H., Ahlstrand B., Lampel J. Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management, The Free Press, New York, 1998.
- [3] Johnson G., Scholes K., Whittington R. Exploring Corporate Strategy, 8th Edition, FT Prentice Hall, Essex, 2008. ISBN 978-0-273-71192-6
- [4] Управление автосервисом: Учебное пособие / Под. ред. Л. Б. Мицтена. М.: Издательство МГУ, 2004. 320 с.

АВТОКӨЛІКТІ ЖӘНДЕУ КӘСПОРЫНДАРЫНЫң ЖІКТЕМЕСІ МЕН ҚҰРЫЛЫМЫ

Ж. Т. Алиева¹, А. М. Есиркепова², Г. Н. Агабекова³

¹"Нархоз университеті" АҚ, Алматы, Қазақстан,

²М. Әуезов атындағы Қоғыс Қазақстан мемлекеттік университеті, Шымкент, Қазақстан

³"Мираж" университеті, Шымкент, Қазақстан

Түйін сөздер: стратегиялық басқару, автокөлікті жәндеу, кәспорындар жіктемесі.

Аннотация. Көліктің жай-күйі мен дамуы Қазақстан Республикасы үшін ерекше маңызға ие. Көліктің жүйе құраушы рөлі айтарлықтай өсті және оны дамыту міндеттері мен әлеуметтік-экономикалық өзгерістер басымдықтары арасындағы өзара байланыс жақсарды. Қазақстан тұрғындарының көп бөлігі автокөліктің жеке қажеттілігінде және жұмыста колдану барысында оның экономикалық тиімді және ынғайлы болуын қалайды. Соған байланысты автокөлік құралдарын техникалық қызмет көрсету және жәндеумен айналысадын кіші және орта кәспорындар жаңа деңгейге шығуы керек. Осы мәселелерді шешуде автокөліктерді жәндеу жұмыстарымен айналысадын кәспорындарды құрылымы мен түрлерін анықтап алу қажеттілігі туындалған отыр. Сол себепті авторлармен мақалада автокөлікті жәндеу кәспорындарының жіктемесі мен құрылымы көлтірілген.

Поступила 21.06.2016 г.