

5.2.3. Региональная и отраслевая экономика

5.2.6. Менеджмент

Научная статья

УДК 656.13

DOI 10.37493/2307-907X.2023.3.3

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ РЫНКА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ В РФ: АНАЛИЗ И ПЕРСПЕКТИВЫ РОСТА

**Батагов Вячеслав Алексеевич, Устаев Рустам Мерзеферович,
Макарьева Виктория Юрьевна**

До недавнего времени проблема автосервиса в значительной степени игнорировалась как на практике, так и в научных кругах, о чем свидетельствует нехватка публикаций, относящихся к этой области. Тем не менее в последние годы сектор автомобильных услуг быстро расширяется, чему способствует рост количества владельцев транспортных средств, увеличивающийся спрос на услуги по техническому обслуживанию и ремонту, а также предпочтение доступных и удобных вариантов обслуживания автомобилей. В течение многих лет в отрасли наблюдался устойчивый прогресс, обусловленный увеличением количества автомобилей на дорогах и потребностью в услугах по техническому обслуживанию и ремонту. В то время как конкуренция и меняющиеся потребности клиентов создают проблемы, есть много возможностей для тех, кто сможет предложить конкурентоспособные стратегии развития.

В статье приведены особенности конкурентоспособности рынка автосервисных услуг за счет маркетинговых инструментов. Дана характеристика степени поведения потребителей на рынке автосервисных услуг в РФ. Проанализирован объем российского рынка автосервисных услуг. Приводится распределение объема рынка автосервисных услуг по федеральным округам РФ. Предложены мероприятия по росту конкурентоспособности в сфере автосервисных услуг.

Ключевые слова: автосервис, рынок автосервисных услуг, автотранспортные услуги, проблемы автосервисных предприятий, автобизнес

MODERN PROBLEMS OF THE MOTOR TRANSPORT SERVICES MARKET IN THE RUSSIAN FEDERATION: ANALYSIS AND GROWTH PROSPECTS

Vyacheslav Batagov, Rustam Ustaev, Victoria Makarieva

Until recently, the problem of car service was largely ignored both in practice and in scientific circles, as evidenced by the lack of publications related to this area. Nevertheless, in recent years, the automotive services sector has been rapidly expanding, which is facilitated by the growth in the number of vehicle owners, the growing demand for maintenance and repair services, as well as the preference for affordable and convenient car maintenance options. There has been steady progress in the industry over the years due to the increase in the number of cars on the roads and the need for maintenance and repair services. While competition and changing customer needs pose challenges, at the same time there are many opportunities for those who will be able to offer competitive development strategies.

The article presents the features of the competitiveness of the car service market through marketing tools. The characteristic of the degree of consumer behavior in the market of car service services in the Russian Federation is given. The volume of the Russian market of car service services is analyzed. The distribution of the volume of the car service market by federal districts of the Russian Federation is given. Measures are proposed to increase competitiveness in the field of car service services.

Key words: auto repair, car service market, motor transport services, problems of car service companies, car business

Введение / Introduction. Нынешний глобальный кризис в сочетании со значительными политическими и экономическими изменениями в России и рядом других факторов привели к возникновению серьезных проблем в транспортной отрасли. Игнорирование этих проблем равносильно сдерживанию социально-экономического развития всей страны.

Во-первых, автомобильный транспорт является одним из важнейших секторов экономики и занимает ведущее положение в транспортном обеспечении населения. Его устойчивое функционирование является необходимым условием развития отраслей экономики [5]. Во-вторых, существуют различные вызовы и проблемы, с которыми сталкивается автосервис в России, в том числе отсутствие регулирования, высокие затраты и низкое качество обслуживания. Понимание и решение этих проблем может помочь улучшить общую производительность отрасли автосервиса и повысить безопасность автомобильных перевозок в стране. Кроме того, это исследование может предоставить информацию и рекомендации для политиков и заинтересованных сторон по совершенствованию нормативно-правовой базы и внедрению передового опыта в отрасли.

Так, Н. К. Козар в монографии «Проблема повышения эффективности центров обслуживания автомобилей в России» отмечал: «Особенностью сферы автосервисных услуг является то, что потребитель выступает в роли главного эксперта в определении качества и уровня услуг. Существует множество субъективных факторов, когда потребитель оценивает услугу и способ, которым она предоставляется. Это в основном сравнение фактических параметров качества обслуживания с ожидаемыми параметрами. Когда они совпадают, то качество сервиса и уровень обслуживания считаются хорошими» [3].

В. П. Бычков в учебном пособии «Эффективность производства и предпринимательство в автобизнесе» обратил внимание, что: «автомобильный транспорт играет важную роль в развитии производительных сил общества, в удовлетворении потребностей страны и населения грузов и пассажиров. Экспортные возможности страны сдерживаются низкой конкурентоспособностью российской автомобильной техники, слаборазвитой сетью сбыта и технического обслуживания, это требует повышенного внимания обслуживанию и ремонту, реализации новых подходов в методологии маркетинга. В этих условиях возрастает роль автосервисных предприятий» [2].

Недостаточное внимание вопросам автосервиса до последнего времени уделялось и в науке, о чем свидетельствует небольшое число публикаций по указанному направлению. Исследования почти не проводились, поскольку не были востребованы практикой. Основное внимание в исследовательской работе уделялось проблемам повышения эффективности функционирования предприятий, и очень мало – станциям технического обслуживания автомобилей.

Целью работы стал анализ отрасли, выявление проблем в сфере автосервисного обслуживания и перспективы роста.

Задачи исследования: анализ отрасли автосервисных услуг в РФ; определение основных проблем, с которыми сталкиваются автосервисы; выбор факторов, влияющих на конкурентоспособность предприятий.

Материалы и методы / Materials and methods. Методологический аппарат включает тематические исследования, поскольку анализ конкретных примеров автосервисов может дать представление о проблемах, с которыми они сталкиваются, и о том, как они с ними справились; исследования рынка для выявления его тенденций и динамики, изучения проблем, с которыми сталкиваются поставщики услуг по обслуживанию автомобилей в РФ; анализ данных из различных источников, таких как отраслевые публикации и отзывы потребителей для выявления основных проблем, с которыми сталкиваются автосервисные предприятия страны.

Результаты и обсуждение / Results and discussion. Сфера услуг играет значительную роль в экономике страны. Она включает в себя широкий спектр предприятий и отраслей, которые предоставляют услуги потребителям и другим предприятиям. Этот сектор включает в себя такие предприятия, как здравоохранение, образование, финансы, транспорт, туризм, гостиничный бизнес и многие другие. Сектор услуг был самым быстрорастущим сектором во многих странах, причем во многих развитых странах большая часть их рабочей силы была занята в секторе услуг. Сектор услуг способствует экономическому росту, созданию рабочих мест и повышению производительности. Он также играет решающую роль в международной торговле и вносит вклад в валовой внутренний продукт (ВВП) страны и общее экономическое развитие.

Автосервис является неотъемлемой частью сферы услуг, поскольку он предоставляет транспортные услуги физическим и юридическим лицам. В сфере автосервиса занято большое количество людей, он вносит значительный вклад в экономику, обеспечивая рабочие места и принося доход.

Рынок автосервисных предприятий является неотъемлемой частью автомобильной промышленности, так как предоставляет широкий спектр имеющих решающее значение для автовладельцев услуг: от текущего обслуживания до сложного ремонта и настройки. Этот рынок состоит из компаний всех размеров, каждая из которых играет жизненно важную роль в обеспечении безопасности и производительности транспортных средств на дороге.

Рынок автосервиса функционирует для того, чтобы владельцы автомобилей могли поддерживать свои автомобили в хорошем состоянии и продлевать срок их службы. Регулярное техническое обслуживание может предотвратить серьезные поломки и снизить вероятность несчастных случаев, экономя деньги и уменьшая воздействие на окружающую среду в долгосрочной перспективе. Без этого рынка владельцы автомобилей имели бы ограниченные возможности по обслуживанию и ремонту своих автомобилей, что приводило бы к потенциальной угрозе безопасности и эффективности. Поэтому важно признать важность рынка авторемонта и поддерживать предприятия, составляющие этот важный сектор автомобильной промышленности.

По масштабам автомобилизации, по числу продаваемых в год автомобилей Россия еще отстает от других высокоразвитых стран [6]. Однако, по данным аналитического агентства «Автостат», рынок автосервиса неуклонно растет на протяжении многих лет (рис. 1), что обусловлено увеличением количества автомобилей на дорогах и потребностью в услугах по техническому обслуживанию и ремонту [1].

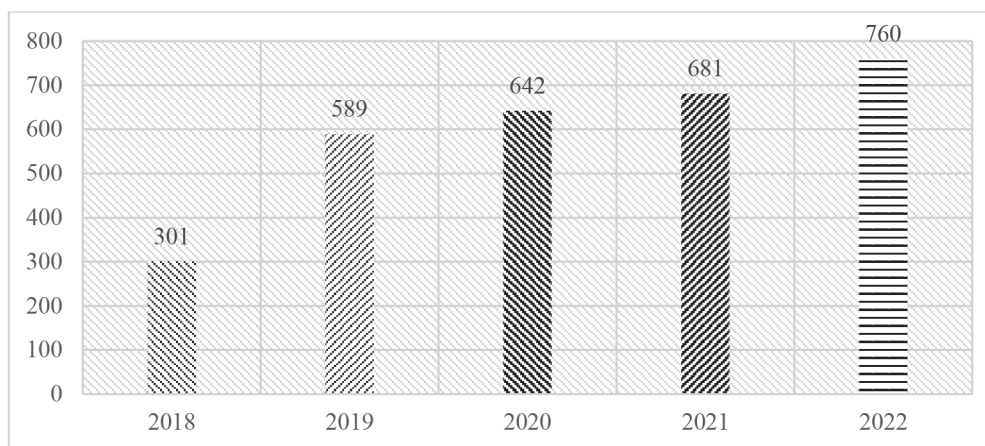


Рис. 1. Объем российского рынка автосервисных услуг, млрд руб.

В 69 крупнейших регионах Российской Федерации, где зарегистрирована большая часть автопарка, рынок автосервиса составляет общую емкость в 760 млрд руб. В эту цифру входят как услуги по техническому обслуживанию и ремонту, на которые было потрачено 432,1 млрд руб., так и другие услуги, на которые было получено 327,9 млрд руб. Интересно, что на долю официальных дилеров приходилось лишь мизерные 12 % рынка, а на независимые СТО – значительные 35 % (эквивалентно 151,1 млрд руб.). Остальные 53 % (228,7 млрд руб.) рынка эксперты оценивали как принадлежащие частным автовладельцам или механикам, выполняющим работы самостоятельно. Важно отметить, что эти цифры не включают продажу запасных частей и расходных материалов. Также были проанализированы самые популярные автоуслуги: автомойки

принесли баснословные 150,9 млрд руб., шиномонтаж – 31,7 млрд руб., услуги по кузовному ремонту – ошеломляющие 145,3 млрд руб. На основе данных Росстата на рисунке 2 представлено распределение объема рынка автосервисных услуг по федеральным округам РФ [2].



Рис. 2. Распределение объема рынка автосервисных услуг по федеральным округам РФ, % [2]

В последние годы рынок автосервиса переживает значительный рост, обусловленный такими факторами, как увеличение числа владельцев транспортных средств, повышенный спрос на услуги по техническому обслуживанию и ремонту, а также растущее предпочтение удобных и доступных вариантов обслуживания автомобилей.

Кроме того, рынок продолжит расти в ближайшие годы, поскольку ожидается, что повышающаяся сложность современных автомобилей будет стимулировать спрос на специализированные современные услуги по техническому обслуживанию и ремонту.

На рынке автосервиса наблюдается растущая тенденция к цифровизации и автоматизации, многие поставщики услуг внедряют передовые технологии, такие как искусственный интеллект, робототехника и решения по диагностическому обслуживанию для повышения эффективности и качества обслуживания.

Таким образом, рынок автосервиса представляет значительные возможности для роста. Те предприятия, которые могут эффективно использовать свои конкурентные преимущества и предоставлять высококачественные и удобные услуги, вероятно, будут иметь хорошие возможности для успеха на этом развивающемся рынке.

Несмотря на все вышеперечисленное, существует несколько проблем, с которыми сталкивается отрасль: изменение предпочтений клиентов, выход на рынок новых игроков, влияние новых технологий.

Каждый третий автовладелец в России стал экономить на обслуживании и ремонте автомобиля, а каждый девятый – меньше ездить на нем. В онлайн-опросе агентства «Автостат» приняли участие более 2 500 авто владельцев. В рамках опроса респондентам был задан вопрос: «Стали ли вы в 2022 году, по сравнению с 2021 годом, экономить на обслуживании и ремонте автомобиля?».

35 % опрошенных ответили на него утвердительно [1]. Также выяснилось, что 11 % участников опроса стали меньше ездить на автомобиле – теперь они используют его по необходимости. Также автовладельцы рассказали, на чем именно стали экономить (рис. 3). Что касается обслуживания автомобиля, то большинство (64 %) экономят на расходниках, покупая более доступные по цене. Каждый третий респондент теперь проводит техобслуживание своей машины самостоятельно или у механика в гараже (35 %). Почти столько же (34 %) отложили покупку новых шин. А каждый седьмой (14 %) автовладелец отложил покупку нового аккумулятора. В плане ремонта автомобиля более половины (52 %) опрошенных стали экономить на запчастях, приобретая дешевые неоригинальные аналоги. 36 % отказались от ремонта на сервисе (делают его сами или у частных механиков), а 35 % решили отложить мелкий кузовной ремонт. Каждый четвертый участник опроса не ремонтирует мелкие неисправности.



Рис. 3. Экономия владельцев авто на обслуживании

Владельцы гарантийных автомобилей стали реже обращаться на сервис официальных дилеров. Если в 2018 году доля таких автовладельцев, по данным опроса, составляла 87,1 %, то в 2019 и 2021 годах – уже 82,9 %, а в 2022 г. этот показатель опустился до 77,3 %. Вместе с тем на фоне этого падения устойчиво росла доля владельцев гарантийных машин, которые по поводу их обслуживания обращались на независимые СТО (в том числе и к «сетевикам»). За прошедшие четыре года она увеличилась с 6,8 % до 11 %. Также нельзя не отметить и рост доли владельцев гарантийных автомобилей, которые пользуются услугами механиков-частников или проводят обслуживание самостоятельно. Но их показатели (4,2 % и 7,5 % соответственно) все еще уступают категории тех, кто обращается к независимым СТО [1].

Покупка нового автомобиля в последнее время стала сложной задачей. Следовательно, автовладельцы более склонны поддерживать свои автомобили в отличном состоянии. Этот сдвиг в поведении потребителей привел к резкому росту спроса на услуги по техническому обслуживанию автомобилей. В связи с нехваткой новых автомобилей на рынке услуги по ремонту автомобилей являются перспективным направлением бизнеса. Интересно, что большинство автовладельцев полагаются только на дилеров для обслуживания в течение гарантийного срока. После этого часто обращаются в независимые сервисные станции (СТО), которые предлагают недорогие услуги по ремонту.

Цена часто является ключевым отличием на рынке автосервиса, и многие клиенты ищут сервисы, которые предлагают конкурентоспособные цены на свои услуги. Однако одних только низких цен может быть недостаточно, чтобы завоевать и удержать клиентов. Поставщики с хорошей репутацией благодаря качественной работе, отличному обслуживанию клиентов и удобным предложениям, таким как онлайн-запись или услуги по выездному ремонту могут иметь преимущество перед своими конкурентами. Помимо традиционных предприятий, рынок автосервиса меняют новые участники.

Отрасль сталкивается с растущей конкуренцией со стороны альтернативных транспортных услуг, таких как кикшеринг и каршеринг, которые снижают потребность в личном транспортном средстве.

Одна из основных причин, по которой многие люди выбирают эти виды транспорта, заключается в том, что они могут быть более экономичными. В отличие от владения автомобилем, которое может быть очень дорогостоящим из-за цен на топливо, затрат на техническое обслуживание и страховку, альтернативные виды транспорта требуют минимальных затрат. Альтернативный транспорт в мегаполисах может быть более удобным, поскольку является быстрым средством передвижения на короткие расстояния, особенно в густонаселенных районах, где может быть трудно найти парковку. Все это позволяет альтернативному транспорту быть «беззаботным» способом передвижения. При этом ожидается, что электрические и автономные транспортные средства изменят рынок и создадут новые проблемы и возможности для компаний, оказывающих автомобильные услуги.

Конкуренция является серьезной проблемой, стоящей перед рынком автосервиса. Рынок сильно фрагментирован, игроки борются за долю рынка, где сетевые франчайзинговые центры имеют преимущество перед независимыми ремонтными мастерскими и магазинами автозапчастей, поскольку имеют большие ресурсы, как финансовые, так и технологические. Тем не менее, независимые ремонтные мастерские набирают силу, поскольку они предлагают персонализированные услуги и конкурентоспособные цены.

В целом рынок автосервиса является высококонкурентным: поставщики конкурируют по цене, качеству обслуживания, удобству и качеству обслуживания клиентов. Чтобы преуспеть на этом рынке, предприятия должны постоянно адаптироваться и внедрять инновации для удовлетворения меняющихся потребностей и предпочтений клиентов.

Сегодня клиенты ожидают индивидуального подхода при использовании автосервиса. Поставщики автомобильных услуг могут предложить персонализированный опыт, собирая данные о предпочтениях своих клиентов и используя их для адаптации своих услуг. Например, если клиент предпочитает определенный тип автомобиля, поставщик услуг может убедиться, что клиент всегда выбирает этот автомобиль при бронировании поездки.

Клиенты готовы платить больше за качественный сервис. Поставщики услуг по обслуживанию автомобилей могут выделиться среди конкурентов за счет отличного профессионального сервиса. Сосредоточив внимание на качестве услуг, автосервисные предприятия могут создать базу лояльных клиентов, которые готовы платить больше за лучший результат. Хорошая репутация помогает завоевать доверие клиентов, что приводит к повышению их лояльности и повторным сделкам. Новые клиенты привлекаются также благодаря положительным рекомендациям «сарафанного радио» и онлайн-отзывам.

Одним из наиболее важных изменений, которые могут внести поставщики услуг по обслуживанию автомобилей, это внедрение технологий [7]. Например, предложить клиентам мобильное приложение, с помощью которого они могут записаться, посмотреть историю обслуживания либо получить выгоды по программе лояльности.

Заключение / Conclusion. На наш взгляд, успех автосервисного предприятия сегодня складывается из совокупности технологических факторов: присутствие компании в онлайн, включая интернет-рекламу, работа с репутацией в Интернете, удобство и скорость взаимодействия с компанией, выстраивание «комьюнити» и собственного бренда с исключительной уникальной философией.

Несмотря на стоящие перед рынком автосервиса вызовы, у отрасли есть перспективы роста. Рынок автосервиса неуклонно растет на протяжении многих лет, что обусловлено увеличением количества автомобилей на дорогах и потребностью в услугах по техническому обслуживанию и ремонту. Отрасль столкнулась с проблемами, включая конкуренцию, изменение предпочтений клиентов.

Тем не менее будущее рынка автосервиса выглядит многообещающе, и поставщики услуг, способные адаптироваться к изменяющимся потребностям клиентов и внедрять новые технологии, будут иметь хорошие возможности для роста.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Автостат: аналитическое агентство. URL: <https://www.autostat.ru/> (дата обращения 06.05.2023)
2. Эффективность производства и предпринимательство в автосервисе: учебное пособие / В. П. Бычков, Н. В. Пеньшин. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. 304 с.
3. Совершенствование услуг автосервисных предприятий: монография / Н. К. Козар, А. Н. Козар, Н. А. Мухаметшина, Ф. Ф. Ибляминов / Российский университет кооперации, Казанский кооперативный институт (филиал). М.: РУСАЙНС, 2017. 165 с.
4. Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения 06.05.2023)
5. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. И. Вережкин, А. Н. Новиков, Н. А. Давыдов и др.; под ред. Н. А. Давыдова. 2-е изд., стер. М.: Академия, 2013. 400 с.
6. Эффективность производства и предпринимательство в автосервисе: учебное пособие / В. П. Бычков, Н. В. Пеньшин. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2012. 304 с.
7. Волгин В. В. Автосервис. Торговые операции: практическое пособие. М.: Дашков и К°, 2016. 420 с.

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Avtostat: analiticheskoe agentstvo (Autostat: analytical agency). URL: <https://www.autostat.ru/> (Accessed 06.05.2023).
2. Effektivnost' proizvodstva i predprinimatel'stvo v avtoservise (Production efficiency and entrepreneurship in a car service): uchebnoe posobie / V. P. Bychkov, N. V. Pen'shin. Tambov: Izd-vo Tamb. gos. tehn. un-ta, 2007. 304 p.
3. Sovershenstvovanie uslug avtoservisnyh predpriyatij (Improving the services of car service companies): monografiya / N. K. Kozar, A. N. Kozar, N. A. Mukhametshina, F. F. Iblyaminov / Rossijskij universitet kooperacii, Kazanskij kooperativnyj institut (filial). – M.: RUSAINS, 2017. 165 p.
4. Federl'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki (Federal State Statistics Service). URL: <https://rosstat.gov.ru/> (Accessed 06.05.2023).
5. Proizvodstvenno-tehnicheskaya infrastruktura servisnogo obsluzhivaniya avtomobilej (Production and technical infrastructure of car service): ucheb. posobie dlya stud. vyssh. ucheb. zavedenij / N. I. Verezhkin, A. N. Novikov, N. A. Davydov i dr.; pod red. N. A. Davydova. 2-e izd., ster. M.: Akademiya, 2013. 400 p.
6. Effektivnost' proizvodstva i predprinimatel'stvo v avtoservise (Production efficiency and entrepreneurship in a car service): uchebnoe posobie / V. P. Bychkov, N. V. Pen'shin. Tambov: Izd-vo Tamb. gos. tehn. un-ta, 2012. 304 p.
7. Volgin V. V. Avtoservis. Torgovye operatsii (Car service. Trading operations): Prakticheskoe posobie. M.: Dashkov i K°, 2016. 420 p.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Батагов Вячеслав Алексеевич, студент кафедры менеджмента института экономики и управления СКФУ. E-mail: v_batagov@mail.ru

Устаев Рустам Мерзеферович, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента института экономики и управления СКФУ. E-mail: rustaev@ncfu.ru

Макарьева Виктория Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической безопасности и аудита института экономики и управления СКФУ. E-mail: vmakareva@ncfu.ru

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Vyacheslav Batagov, Vyacheslav Batagov, student, Management Department, Institute of Economics and Management, North-Caucasus Federal University. E-mail: v_batagov@mail.ru

Rustam Ustaev, Cand. Sci. (Econ.), Associate Professor, Management Department, Institute of Economics and Management, North-Caucasus Federal University. E-mail: rustaev@ncfu.ru

Victoria Makarieva, Cand. Sci. (Econ.), Associate Professor, Department of Economic Security and Audit, Institute of Economics and Management, North-Caucasus Federal University. E-mail: vmakareva@ncfu.ru