

Міністерство освіти і науки України  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту

(повна назва факультету)

менеджменту та адміністрування

(повна назва кафедри)

# КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

бакалавр

(назва освітнього ступеня)

на тему: Удосконалення процесу надання послуг автосервісу на прикладі  
ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Виконав: студент 4 курсу, групи БМс-41

спеціальності 073 “Менеджмент”

(шифр і назва спеціальності)

(підпис)

Тхорик С.І.

(прізвище та ініціали)

Керівник

(підпис)

Кужда Т.І.

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль

(підпис)

Мосій О.Б.

(прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри

(підпис)

Сороківська О.А.

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

Федишин І.Б.

(прізвище та ініціали)

Тернопіль  
2026

Міністерство освіти і науки України  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту  
(повна назва факультету)

Кафедра менеджменту та адміністрування  
(повна назва кафедри)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Сороківська О.А.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

« » 2026 р.

**ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

на здобуття освітнього ступеня бакалавр  
(назва освітнього ступеня)

за спеціальністю 073 "Менеджмент"  
(шифр і назва спеціальності)

студенту Тхорику Степану Івановичу  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Удосконалення процесу надання послуг автосервісу на прикладі  
ТОВ "Автореспект Тернопіль"

Керівник роботи к.е.н., доц. Кужда Т. І.  
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом ректора від «21» січня 2026 року № 4/9-37

2. Термін подання студентом завершеної роботи \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи фінансова звітність мікропідприємства

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Теоретичні засади надання послуг автосервісу

2. Дослідження процесу надання послуг автосервісу ТОВ "Автореспект Тернопіль"

3. Шляхи покращення процесу надання послуг автосервісу ТОВ "Автореспект Тернопіль"

4. Безпека життєдіяльності, основи охорони праці

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)  
рисунки: логотип ТОВ "Автореспект Тернопіль", динаміка обсягів надання послуг автосервісу ТОВ "Автореспект Тернопіль" через участь у тендерах за період 2022-2025 рр., динаміка операційних витрат та доходів ТОВ "Автореспект Тернопіль" у 2024-2025 рр., лінійно-функціональна організаційна структура ТОВ "Автореспект Тернопіль", вікно запису на технічне обслуговування автомобіля на ТОВ "Автореспект Тернопіль", загальний вигляд будівлі ТОВ "Автореспект Тернопіль" та виробничого приміщення, динаміка обсягу чистого прибутку ТОВ "Автореспект Тернопіль" у 2020-2025 рр., сторінка ТОВ "Автореспект Тернопіль" у мережі Facebook, перелік існуючих та запропонованих автосервісних послуг для ТОВ "Автореспект Тернопіль"; таблиці: систематизація терміну "послуги автосервісу" з позицій наукових підходів, роль менеджменту в системі автосервісного обслуговування, результати аналізу динаміки активів та зобов'язань ТОВ "Автореспект Тернопіль" за 2020-2025 рр., результати аналізу динаміки основних показників сервісної діяльності ТОВ "Автореспект Тернопіль" у 2024-2025 рр., результати аналізу динаміки та ефективності використання необоротних фондів ТОВ "Автореспект Тернопіль" у 2024-2025 рр., порівняльна оцінка ефективності розширення спектру автосервісних послуг на ТОВ "Автореспект Тернопіль", показники оцінки ефективності проекту "Організація роботи автомийки" ТОВ "Автореспект Тернопіль".



## АНОТАЦІЯ

### **Тхорик С. І. Удосконалення процесу надання послуг автосервісу на прикладі ТОВ “Автореспект Тернопіль”**

Кваліфікаційна робота бакалавра: 59 сторінок, 9 рисунків, 14 таблиць, 2 додатки, 27 літературних джерел.

**Предмет дослідження** – сукупність теоретико-методологічних засад, прикладних інструментів та організаційно-економічних механізмів удосконалення сервісних процесів у діяльності досліджуваного підприємства.

**Об’єкт дослідження** – процес надання послуг на підприємстві автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль”.

**Метою роботи** є теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо пошуку шляхів удосконалення процесу надання послуг автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль”.

**Методи дослідження** – теоретичного узагальнення та порівняння, аналіз показників рядів динаміки, структури, графічні, методи оцінки капіталовкладень та економічної ефективності.

Розроблено ряд пропозицій щодо покращення процесу надання послуг автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль”, які охоплюють обґрунтування доцільності розширення спектру автосервісних послуг (послуги хімчистки салону автомобіля, технічного обслуговування електромобіля) на підприємстві. Рекомендовано підвищити ефективність сервісної діяльності підприємства за рахунок організації роботи автомийки.

Результати дослідження можуть бути впроваджені у діяльність ТОВ “Автореспект Тернопіль”.

**Ключові слова:** СТО, технічне обслуговування та ремонт автомобіля, послуги автосервісу, організація та управління процесом сервісного обслуговування.

## SUMMARY

**Tkhoryk S. I. Improving the process of providing auto service services (case study: LLC “Autorespekt Ternopil”).**

Qualifying bachelor work consists of 59 pages, 9 figures, 14 tables, 2 additions, and 27 references.

**The subject of investigation** is the set of theoretical and methodological foundations, applied tools, and organizational and economic mechanisms for improving service processes within the activities of the enterprise.

**The object of investigation** is the process of providing services at the car service enterprise LLC “Avtorespekt Ternopil”.

**The aim of the work** is to theoretically substantiate and develop the practical recommendations for identifying ways to improve the service delivery process at LLC “Avtorespekt Ternopil”.

**The results are obtained** with the following research methods: theoretical generalization and comparison, time series analysis, relative values and structure, graphical methods, and methods for evaluating capital investments and economic efficiency.

A series of proposals has been developed to enhance the car service delivery process at LLC “Avtorespekt Ternopil”. These proposals include substantiating the feasibility of expanding the range of services (car interior dry cleaning services, electric vehicle maintenance) at the enterprise. It is recommended to increase the efficiency of the company’s service activities by organizing the operation of a car wash.

The research results could be implemented at LLC “Avtorespekt Ternopil”.

**Key words:** service station, vehicle maintenance and repair, car services, organization and management of the service process.

## ЗМІСТ

Вступ.....	7
Розділ 1 Теоретичні засади надання послуг автосервісу	
1.1 Поняття та класифікація послуг автосервісу.....	9
1.2 Складові та структура процесу автосервісного обслуговування .....	16
Розділ 2 Дослідження процесу надання послуг автосервісу	
ТОВ “Автореспект Тернопіль”	
2.1 Загальна характеристика сервісної діяльності ТОВ “Автореспект Тернопіль” .....	22
2.2 Аналіз організації та управління процесом сервісного обслуговування досліджуваного підприємства.....	29
Розділ 3 Шляхи покращення процесу надання послуг автосервісу	
ТОВ “Автореспект Тернопіль”	
3.1 Обґрунтування доцільності розширення спектру автосервісних послуг на ТОВ “Автореспект Тернопіль” .....	36
3.2 Підвищення ефективності сервісної діяльності підприємства за рахунок організації роботи автомийки .....	43
Розділ 4 Безпека життєдіяльності, основи охорони праці	
4.1 Долікарська допомога при ураженні електричним струмом .....	49
4.2 Вимоги безпеки до робочих місць для виконання робіт .....	51
Висновки .....	54
Бібліографія.....	57
Додатки.....	60

## ВСТУП

**Актуальність теми** пов'язана з тим, що сучасний стан ринку автомобільних послуг в Україні характеризується стрімким зростанням попиту на якісне технічне обслуговування. Це зумовлено зміною структури автопарку, збільшенням середнього віку вживаних автомобілів привезених з-за кордону та появою технічно складних транспортних засобів, таких як гібриди та електромобілі. У таких умовах традиційні підходи до управління станціями технічного обслуговування стають малоефективними, що робить питання удосконалення сервісних процесів надзвичайно важливими.

В умовах економічної нестабільності особливого значення набуває раціональне використання ресурсів, мінімізація простою постів та вдосконалення логістики запчастин для зниження собівартості робіт у процесі надання послуг автосервісу. Таким чином, удосконалення сервісних процесів стає стратегічним інструментом забезпечення конкурентоспроможності, дозволяючи підприємству поєднувати високу якість технічного ремонту з бездоганним рівнем клієнтського обслуговування.

**Метою** кваліфікаційної роботи бакалавра є теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо пошуку шляхів удосконалення процесу надання послуг автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль”.

**Об'єктом** дослідження виступає процес надання послуг на підприємстві автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль”, а **предметом** дослідження є сукупність теоретико-методологічних засад, прикладних інструментів та організаційно-економічних механізмів удосконалення сервісних процесів у діяльності досліджуваного підприємства.

Для досягнення мети бакалаврської роботи виокремлено сукупність важливих **завдань**:

- охарактеризувати теоретичні засади надання послуг автосервісу, розкрити поняття та класифікацію послуг автосервісу, складові та структуру

процесу автосервісного обслуговування;

- здійснити дослідження сервісної діяльності ТОВ “Автореспект Тернопіль”;

- проаналізувати процеси організації та управління процесом сервісного обслуговування досліджуваного підприємства;

- здійснити обґрунтування доцільності розширення спектру автосервісних послуг на ТОВ “Автореспект Тернопіль”;

- розрахувати економічну ефективність сервісної діяльності підприємства за рахунок організації роботи автомийки;

- вивчити питання долікарської допомоги при ураженні електричним струмом та вимоги безпеки до робочих місць для виконання робіт.

Для написання бакалаврської роботи нами використано такі методи дослідження: теоретичного узагальнення та порівняння, аналіз показників рядів динаміки, структури, графічні, методи оцінки капіталовкладень та економічної ефективності.

Інформаційним підґрунтям бакалаврської роботи були наукові та Інтернет-джерела, підручники за обраною тематикою, звітні дані досліджуваного підприємства. **В практичному сенсі**, запропоновані рекомендації для ТОВ “Автореспект Тернопіль” щодо обґрунтування доцільності розширення спектру автосервісних послуг та підвищення ефективності сервісної діяльності підприємства за рахунок організації роботи автомийки є актуальними та необхідними для покращення сервісної діяльності досліджуваного підприємства.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПОСЛУГ АВТОСЕРВІСУ

#### 1.1 Поняття та класифікація послуг автосервісу

На сьогодні, стрімкий розвиток автомобільного транспорту посилює актуальність та необхідність покращення автосервісу як багатогранної системи технічного та організаційного забезпечення експлуатації транспортних засобів, а динамічні зміни в транспортній системі України визначають високу затребуваність якісного автосервісу на ринку. До основних чинників, що вказують на актуальність якісного автосервісу на ринку відносять:

1) зростання кількості автомобілів серед населення – не зважаючи на економічні труднощі, кількість приватних та комерційних транспортних засобів продовжує зростати, тому в умовах сьогодення, автомобіль стає інструментом мобільності, який вимагає якісного технічного обслуговування;

2) складність конструкції та функціоналу сучасних автомобілів пов'язана із електронними системами управління, великою кількістю сенсорів та програмного забезпечення, що роблять самостійний ремонт власником практично неможливим. Така ситуація зумовлює стабільний попит на професійну діагностику, обслуговування та спеціалізоване обладнання;

3) старіння автопарку пов'язане із значною часткою вживаних автомобілів імпортованих з-за кордону, що потребують поглибленого технічного обслуговування та проведення поточних ремонтів для підтримання їх у безпечному експлуатаційному стані;

4) вимоги безпеки дорожнього руху зумовлені потребою у справності гальмівної системи, рульового управління та освітлення, що виступають важливими факторами збереження життя. В умовах підвищення швидкостей та інтенсивності автомобільного руху роль автосервісу як гаранта безпеки стає вирішальною;

5) екологічні стандарти та енергоефективність вимагають від автосервісу

підтримки відповідності двигуна екологічним нормам з мінімальними викидами шкідливих речовин. Крім цього, правильне налаштування систем автомобіля дозволяє суттєво економити паливо, що є актуальним в умовах зростання цін на енергоносії [1].

Систематизуємо термін “послуги автосервісу” з позицій різних наукових підходів (економічного, сервісного та техніко-експлуатаційного) у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Систематизація терміну “послуги автосервісу” з позицій наукових підходів

Підхід	Трактування терміну
1. Економічний	Послуги автосервісу – це вид платної діяльності, спрямованої на задоволення потреб власників автотранспортних засобів шляхом підтримання їхньої технічної справності та споживчої цінності. Економічний підхід робить акцент на ринкових відносинах, вартості послуг автосервісу та їхній конкурентоспроможності.
2. Сервісно-маркетинговий	Послуги автосервісу (з точки зору теорії сервісу) – це комплекс матеріальних і нематеріальних дій, що включають технічне обслуговування, ремонт, консультації, гарантійний супровід та післяпродажне обслуговування автомобіля. Даний підхід акцентує увагу на ролі якості обслуговування, клієнтоорієнтованості та рівні сервісу.
3. Техніко-експлуатаційний	Послуги автосервісу – це сукупність технологічних операцій з діагностики, технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів спрямованих на забезпечення їхньої безпечної та ефективної експлуатації.
4. Комплексний	Послуги автосервісу – це інтегрована система економічних, технічних і сервісних заходів, що забезпечують підтримання працездатності автомобіля, задоволення потреб споживачів і формування доданої вартості для підприємства автосервісу

Узагальнюючи інформацію подану у таблиці, можна стверджувати, що термін “послуги автосервісу” являють собою комплекс технологічних операцій та управлінських заходів, спрямованих на підтримання та відновлення робочого стану, надійності та безпеки автомобілів протягом усього терміну їхньої експлуатації. Важливим є трактування цього поняття з економічної точки зору, де

послуга автосервісу є специфічним товаром, який споживається безпосередньо в момент його надання та має на меті задоволення потреб власника авто у справному транспортному засобі [1].

Крім цього, важливими складовими поняття “послуга автосервісу” є технічний аспект, який пов’язаний із безпосереднім виконанням ремонтних та профілактичних робіт, комерційний аспект, який стосується продажу запасних частин, витратних матеріалів та аксесуарів та інформаційний аспект, який має справу із консультуванням, діагностикою та програмним оновленням електронних систем автомобіля.

Розглянемо класифікаційні ознаки послуги автосервісу. По-перше, послуги автосервісу розрізняють за характером та призначенням робіт, а саме:

- технічне обслуговування (ТО), яке охоплює планові регламентні роботи (заміна оливи, фільтрів, перевірка систем), спрямовані на запобігання поломкам, пошкодженням;

- поточний ремонт, що передбачає усунення дрібних поломок та заміну окремих деталей для відновлення працездатності;

- капітальний ремонт, який передбачає повне відновлення ресурсу основних агрегатів автомобіля (двигуна, трансмісії, ін.);

- діагностичні послуги, що охоплюють використання стендів та комп’ютерного ПЗ для виявлення прихованих дефектів, поломок;

- кузовні та малярні роботи, які стосуються відновлення геометрії кузова та лакофарбового покриття автотранспортного засобу [1].

По-друге, послуги автосервісу класифікують за організаційною формою надання:

- гарантійне обслуговування, що надається офіційними дилерами за рахунок виробника протягом встановленого терміну;

- післягарантійне обслуговування передбачає платні послуги, що надаються після завершення офіційної гарантії [1].

По-третє, послуги автосервісу розподіляють за спеціалізацією підприємства (типом виконавця):

- авторизовані (дилерські) сервіси, які спеціалізуються на конкретних марках (наприклад, Volkswagen, Toyota) та мають прямий доступ до документації виробника;

- незалежні станції технічного обслуговування (СТО), які відносяться до універсальних сервісів, що обслуговують широкий спектр марок автомобілів;

- спеціалізовані майстерні, які є вузькоспрямованими сервісами, які здійснюють ремонт лише автоматичної коробки передач, паливної системи, встановлення газобалонного обладнання або ремонт електромобілів [1].

По-четверте, послуги автосервісу класифікують за видами споживачів:

- B2C (Business to Consumer) – це послуги, які надаються для фізичних осіб (приватних власників авто);

- B2B (Business to Business) – це послуги, які надаються з метою обслуговування корпоративних парків, логістичних компаній, служб таксі [1].

По-п'яте, послуги автосервісу можна доповнити цифровими та інтелектуальними послугами, які охоплюють:

- дистанційну діагностику через хмарні сервіси;

- оновлення програмного забезпечення та обслуговування специфічних компонентів електромобілів та гібридів [1].

В процесі надання послуг автосервісу вирішальну роль відіграє різноманіття автосервісів, які також розрізняють за такими критеріями як вид послуг, тип основних ремонтних робіт, потужність та розмір, місцезнаходження.

Автосервіси за видами послуг класифікують на автозаправні станції, мийки, станції інструментального контролю, сервісно-ремонтні майстерні, шиномонтаж, антикорозійні та фарбувальні сервіси, станції самообслуговування. В свою чергу, сервісно-ремонтні майстерні можна поділити на станції технічного обслуговування, які надають комплексне обслуговування та станції технічного обслуговування, які здійснюють спеціалізоване обслуговування [2].

Сучасні станції технічного обслуговування (СТО) пропонують широкий перелік робіт, що охоплюють усі аспекти експлуатації транспортного засобу. До основного переліку послуг в автосервісах належать:

- регламентне технічне обслуговування, що передбачає проведення планових перевірок та замін згідно з графіком виробника;
- передпродажна підготовка як комплекс заходів із підготовки нових та вживаних автомобілів до реалізації;
- агрегатний ремонт, що стосується відновлення та обслуговування силових установок (двигунів) та трансмісій;
- відновлення кузова (усунення пошкоджень та малярні роботи);
- обслуговування ходової частини, що охоплює ремонт підвіски, комп'ютерне балансування коліс та регулювання кутів розвалу-сходження;
- діагностика та ремонт електрообладнання, що охоплює усунення пошкоджень у складних електронних системах автомобіля;
- робота з паливними системами, що стосується монтажу та сервісної підтримки газобалонного обладнання;
- реставраційні послуги, що стосуються повного відновлення класичних моделей авто та дефіцитних вузлів і агрегатів [3].

Додаткові та допоміжні послуги часто включають обслуговування кліматичних систем (кондиціонерів), інсталяцію додаткового обладнання (акустика, мультимедіа, системи безпеки та навігації), а також послуги з внутрішнього та зовнішнього тюнінгу та шиномонтажу.

Окреме місце в структурі ринку займають спеціалізовані СТО. Їхня стратегія базується на концентрації зусиль у межах певної ніші:

- 1) за видами робіт стосується зосередження виключно на кузовних роботах, ремонті двигунів або паливних систем;
- 2) за маркою автомобіля (обслуговування виключно автомобілів однієї марки) [4].

Така вузька спеціалізація дозволяє підприємствам суттєво підвищити якість обслуговування, використовувати високоточне професійне обладнання та забезпечити максимальну компетентність персоналу в обраному напрямку.

За критерієм “потужність та розмір” СТО поділяються на чотири основні групи:

1) малі станції, що мають потужність від 1 до 10 робочих постів та орієнтовані на швидке обслуговування та дрібний ремонт у межах локальних територій (громад);

2) середні станції, що мають у своєму розпорядженні від 11 до 30 постів та надають широкий спектр послуг;

3) великі станції, які розраховані на 31-50 постів; це великі дилерські центри або потужні регіональні сервісні комплекси;

4) крупні станції потужністю понад 50 робочих постів, що здатні забезпечувати обслуговування великих транспортних потоків та великих корпоративних парків [2].

За формою організації бізнесу та територіальним охопленням автосервісні підприємства функціонують за двома основними моделями:

- поодинокі СТО – автономні підприємства, які діють як самостійні господарські одиниці;

- мережеві структури (мережі автосервісів) – група станцій (філій), що працюють під єдиним брендом, за спільними стандартами якості та єдиною логістичною системою постачання запчастин [2].

Залежно від місця надання послуг та способу взаємодії з клієнтом, підприємства автосервісу поділяються на дві основні категорії:

1) стаціонарні СТО, які є найбільш розповсюдженим типом сервісних центрів, що розташовані безпосередньо в межах населених пунктів або на прилеглих до них територіях. Обслуговування та ремонт автомобілів здійснюється на стаціонарній технічній базі, яка оснащена повним комплексом необхідного обладнання (підйомники, діагностичні стенди, верстати). Це дозволяє виконувати роботи будь-якої складності від регламентного ТО до капітального ремонту агрегатів;

2) пересувні (мобільні) автосервіси – це спеціалізовані мобільні підрозділи (дорожня допомога), призначені для оперативного надання послуг у місцях вимушеної зупинки транспортного засобу (на трасах, поза межами населених пунктів). Основне завдання таких служб – екстрене відновлення працездатності

авто для можливості його подальшого руху або підготовка до евакуації. Через обмежений простір мобільної майстерні спектр послуг зазвичай лімітований дрібним ремонтом, заміною коліс, підзарядкою акумуляторної батареї або розблокуванням систем [2].

За критерієм приналежності та організаційно-правовим статусом суб'єкти ринку автосервісних послуг поділяються на три основні групи, які вже коротко згадані вище. Охарактеризуємо їх детальніше.

1. Авторизовані (дилерські) сервісні центри – це офіційні представники конкретних автомобільних брендів, які діють на основі дилерських угод з виробниками. Їхніми особливостями є: суворе дотримання корпоративних стандартів, використання виключно оригінальних комплектуючих та спеціалізованого діагностичного обладнання. Такі центри володіють виключним правом на проведення гарантійного ремонту. Важливою умовою збереження заводської гарантії на автомобіль є його обслуговування саме в авторизованій мережі. Для таких центрів характерним є висока вартість послуг, що обумовлена брендовою націнкою, витратами на сертифікацію персоналу та використанням дорогих оригінальних запчастин. Через це власники авто часто переходять до інших типів СТО після завершення гарантійного періоду.

2. Незалежні СТО являють собою комерційні підприємства, які функціонують як самостійні суб'єкти господарювання без прямої прив'язки до конкретних автовиробників. Перевагами таких СТО є: надання робіт високої якості завдяки сучасному технічному оснащенню та кваліфікованому персоналу, при цьому пропонуючи гнучку цінову політику. Клієнт має можливість обирати між оригінальними деталями та якісними аналогами, що дозволяє оптимізувати витрати. Такі центри офіційно зареєстровані, несуть юридичну відповідальність за якість послуг та надають документальну гарантію на виконані роботи.

3. Гаражні майстерні здійснюють діяльність у приватних гаражних приміщеннях (часто без офіційної реєстрації підприємницької діяльності). Вони характеризуються обмеженим робочим простором та відсутністю якісного обладнання, юридичних гарантій та офіційної документації на ремонт. Однак,

головною перевагою таких автосервісів є мінімальна ціна зумовлена попитом за рахунок власників бюджетних та застарілих моделей авто [2].

Отже, різноманітність послуг автосервісу вимагає від підприємств чіткого позиціонування на ринку. Розуміння класифікації дозволяє такому суб'єкту господарювання ефективно формувати свій пакет послуг, орієнтуючись на потреби цільової аудиторії та власні технічні можливості.

## **1.2 Складові та структура процесу автосервісного обслуговування**

Процес автосервісного обслуговування є комплексною системою, що поєднує в собі технологічні, управлінські та комунікаційні аспекти. Структурно цей процес можна розділити на три великі складові частини: інформаційно-клієнтський сервіс, технологічний процес та логістичне забезпечення.

Інформаційно-консультаційна або комунікаційна складова відповідає за створення “першого враження” та прозорість відносин із клієнтом. В свою чергу така складова поєднує такі елементи як:

- маркетингові комунікації через роботу веб-сайту, соціальних мереж, онлайн-запису та актуальність прайс-листів;
- технічне консультування, яке відображає здатність майстра здійснювати роз'яснення складних технічних термінів для клієнта на мову вигоди та безпеки для клієнта;
- управління очікуваннями стосується чіткого інформування про реальні терміни завершення робіт;
- зворотний зв'язок, що передбачає збирання відгуків та роботу з рекамаціями з метою покращення репутації СТО [8].

Технологічна складова являє собою фундамент автосервісу, де створюється основна додана вартість. Вона охоплює наступні елементи:

- діагностику, яка передбачає застосування ефективних інструментальних, комп'ютерних методів виявлення причин поломок;
- технологію виконання робіт, що стосується дотримання регламентів виробника (моменти затяжки болтів, послідовність розбирання);

- технічне оснащення, що стосується стану підйомників, наявності спеціалізованого інструменту (знімачі, фіксатори), який дозволяє виконувати роботу без пошкодження деталей;

- метрологічне забезпечення, що охоплює повірку вимірювальних приладів (динамометричних ключів, стендів розвал-сходження) [8].

Ресурсна складова чинить значний вплив на безперервність процесу автосервісу та його швидкість. Вона включає такі елементи:

- управління складськими запасами, яке дозволяє мати в наявності “ходових” позицій (фільтри, мастила, колодки) безпосередньо на СТО для виконання експрес-сервісу;

- логістика запчастин, що визначається швидкістю доставки специфічних деталей від постачальників;

- управління персоналом, яке дозволяє організовувати роботу кваліфікованих майстрів, їхнє навчання та систему мотивації;

- енергетичні та матеріальні ресурси для забезпечення цеху освітленням, опаленням, стисненим повітрям та водою [8].

Контрольно-документальна складова забезпечує легітимність надання послуг автосервісу та захист інтересів обох сторін “клієнт-СТО”. Така складова стосується:

- документообігу, який дозволяє сформувати заявки на ремонт, зафіксувати побажання клієнта та стану авто (подряпини, рівень палива) при прийомі;

- замовлення-наряду, що є основним документом, у якому зазначено перелік робіт, запчастин та виконавців;

- акту виконаних робіт, що є документом підтвердження передачі справного авто власнику;

- системи контролю якості для перевірки виконаних робіт старшим майстром або контролером перед тим, як повернути автомобіль клієнту;

- гарантійної політики – документального підтвердження зобов'язань автосервісу на встановлені деталі та виконані технічні дії [8].

Процес автосервісного обслуговування – це структурована послідовність

організаційних, технічних та комунікаційних заходів, що здійснюються суб'єктом сервісної діяльності з моменту звернення власника транспортного засобу до моменту повернення йому автомобіля з метою забезпечення належного технічного стану, безпеки експлуатації та задоволення потреб клієнта [8]. Процес надання послуг автосервісу характеризується:

1) циклічністю та послідовністю, де кожне обслуговування – це замкнений цикл, неможливо перейти до етапу ремонту, минаючи етап діагностики та узгодження вартості. Порушення цієї послідовності призводить до юридичних конфліктів та технологічних помилок;

2) високим ступенем інтерактивності, який базується на постійній взаємодії “виконавець-замовник”. В автосервісі клієнт є активним учасником процесу, а його скарги формують завдання для діагностики, визначають обсяг робіт. Процес “виробництва” послуги відбувається у постійному контакті із замовником;

3) технологічною регламентованістю, що передбачає регламентування кожного етапу нормативною документацією та вимогами виробника авто. Кожна операція має чіткий алгоритм, визначений час (нормо-години) та перелік необхідного спеціального інструменту;

4) індивідуальним характером кожної операції, яка визначається рядом факторів таких як різний пробіг, стан вузлів та історія експлуатації. Це вимагає від процесу гнучкості та здатності до швидкої адаптації;

5) гібридністю, де поєднується безпосередньо робота (процес) та реалізація запчастин (товар);

6) багаторівневим контролем якості та юридичною відповідальністю за виконані операції, що підтверджується гарантійними зобов'язаннями [8].

Розглянемо деталізовану структуру циклу сервісного обслуговування на СТО. Перший етап циклу сервісного обслуговування на СТО передбачає прийом замовлення та запис. На цьому етапі формується “черга” та планується завантаження постів. В межах даного етапу поєднуються такі елементи як:

- дії, коли клієнт звертається через телефон, месенджер або систему

онлайн-бронювання, а майстер здійснює первинне опитування щодо проблеми, поломок, марки транспортного засобу та ін.;

- цифровий процес в результат якого відбувається внесення даних у CRM-систему, де за автомобілем закріплюється часовий проміжок;

- результат, яким є зарезервований час та попередньо підготовлена картка клієнта [9].

На другому етапі циклу сервісного обслуговування на СТО здійснюється приймання автомобіля, під час якої відбувається інтерактивний прийом (спільний огляд авто майстром та клієнтом на підйомнику), фіксація стану (обов'язкова відмітка про наявні пошкодження кузова, рівень палива та пробіг), оформлення заявки на ремонт (клієнт підписує дозвіл на проведення робіт).

Третій етап циклу сервісного обслуговування на СТО передбачає поглиблену діагностику. На цьому етапі автомобіль передається в зону діагностики, виконується комп'ютерне сканування (зчитування кодів помилок) та інструментальна перевірка вузлів. Майстер формує повний перелік виявлених поломок, розділяючи їх на ті, що потрібно усунути негайно та ті, ремонт яких можна відтермінувати, але вони потребують уваги. Проводиться визначення кількості нормо-годин на кожну операцію та підбір необхідних запчастин [9].

На четвертому етапі циклу сервісного обслуговування на СТО проводиться узгодження з клієнтом щодо плану робіт та запчастин. Майстер-приймальник озвучує клієнту фінальну вартість (робота та деталі).

П'ятий етап циклу сервісного обслуговування на СТО передбачає виконання робіт з технічного обслуговування та ремонту, де робота передається конкретному виконавцю, який зобов'язаний використовувати технологічні карти виробника, дотримуватися моментів затяжки, заміни одноразових елементів.

Шостий етап – багаторівневий контроль якості, який охоплює самоконтроль (коли виконавець перевіряє власну роботу); завершальний контроль (коли старший майстер перевіряє комплектність, коректність роботи систем); тест-драйв (пробна поїздка для перевірки ходових якостей).

Сьомий етап передбачає видачу автомобіля клієнту, документів (акту

виконаних робіт, чеків, гарантійних талонів). Майстер-приймальник пояснює суть проведених робіт, дає рекомендації щодо подальшої експлуатації [9].

В процесі автосервісного обслуговування важливу роль відіграє менеджмент, який є головним інструментом синхронізації технічних операцій, логістики та комунікації з клієнтами, що забезпечує злагодженість роботи всіх підрозділів СТО. Професійне управління дозволяє мінімізувати часові втрати на кожному етапі сервісного циклу та оптимізувати використання ресурсів, що є необхідним для підтримання високої якості послуг і прибутковості підприємства.

У процесі автосервісного обслуговування менеджмент охоплює сім важливих напрямів [6], які охарактеризовані в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Роль менеджменту в системі автосервісного обслуговування

Напрямок менеджменту	Вплив на процес обслуговування та результат
1. Операційне планування	стосується формування графіку запису клієнтів, розподілу навантаження між робочими постами та майстрами, передбачає мінімізацію простоїв обладнання, відсутність черг, дотримання термінів виконання робіт
2. Клієнтський менеджмент	передбачає проведення консультацій, узгодження вартості, збір відгуків та забезпечує зростання лояльності клієнтів, прозорість ціноутворення, формування позитивного іміджу СТО
3. Управління ресурсами та логістикою	дозволяє контролювати складські залишки, замовлення запчастин, моніторити стан обладнання, гарантує безперервність робочого процесу, скорочення часу очікування деталей, надійність обладнання
4. Управління якістю	надає гарантії безпеки клієнту, зменшення кількості повторних ремонтів (повернень), забезпечує високу точність робіт
5. Кадровий менеджмент	забезпечує СТО високо-професійним персоналом, сприяє зниженню плинності кадрів та зацікавленості майстрів у якісному результаті
6. Управління аналітикою	забезпечує оптимізацію витрат СТО, виявлення “вузьких місць” у процесі надання послуг автосервісу, ріст прибутку СТО
7. Цифровізація (ІТ-менеджмент)	забезпечує належну швидкість обробки замовлень, автоматичне списання запчастин, доступ до повної історії обслуговування авто

Операційне планування та координація забезпечує безперервність сервісного циклу через диспетчеризацію завантаження, що передбачає оптимальний розподіл автомобілів за робочими місцями, щоб уникнути “вузьких місць” та синхронізацію роботи підрозділі СТО.

Управління якістю та стандартами дозволяє працювати в межах стандартизації – чітких регламентів для майстрів та контроль виходу – завершальної перевірки справності авто перед видачею клієнту, що запобігає рекламациям (повторним зверненням через поганий ремонт) та зберігає репутацію бренду [6].

Клієнтський менеджмент разом із комунікаційною стратегією забезпечує перетворення складних технічних висновків у зрозумілу для клієнта мову вигоди та безпеки; формування бази даних клієнтів, нагадування про планове ТО, пропозицію сезонних акцій; підвищення лояльності та утримання клієнта.

Ресурсний та кадровий менеджмент охоплює дві частини: управління персоналом в рамках якого здійснюється розроблення систем мотивації, організації навчання майстрів для роботи з новими технологіями (електромобілі, складне ПЗ); управління активами в рамках якого здійснюється контроль за станом дорогого обладнання, планування його сервісного обслуговування та вчасного оновлення [6].

Отже, роль менеджменту в системі автосервісу полягає у перетворенні наявного технічного потенціалу підприємства у кінцевий результат. Матеріально-технічна база, високотехнологічне обладнання та інструментарій, навички механіків є лише передумовами діяльності. Саме менеджмент виступає інтегруючим механізмом, який завдяки ефективній диспетчеризації завантаження постів, оптимізації логістики, запровадження стандартів клієнтського сервісу перетворює суто виробничий процес на прибуткову послугу. У цьому контексті управління СТО забезпечує технічну справність автомобіля, фінансову стійкість суб'єкта господарювання та довгострокову лояльність клієнтів, перетворює витрати на утримання СТО в реальні доходи та конкурентні переваги.

## РОЗДІЛ 2

### ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ АВТОСЕРВІСУ ТОВ “АВТОРЕСПЕКТ ТЕРНОПІЛЬ”

#### **2.1 Загальна характеристика сервісної діяльності ТОВ “Автореспект Тернопіль”**

ТОВ “Автореспект Тернопіль” – це невелика автомайстерня, яка працює на ринку автосервісних послуг з 2017 року. Дане підприємство здійснює свою господарську діяльність у селі Біла, Тернопільського району. Його засновниками є двоє осіб – Олег Гасай та Олександр Ломаківський із внеском у розмірі 5 тис. грн. з кожного до статутного капіталу [13].

Зважаючи на те, що послуги автосервісу користуються значним попитом, то досліджуване підприємство працює за шестиденним робочим графіком та пропонує широкий спектр послуг із технічного обслуговування та ремонту легкових автомобілів. Підприємство обладнане сучасними технічними засобами для надання послуг якісної діагностики, обслуговування та ремонту, забезпечує ремонт автотранспортних засобів різної складності, залучає професійних майстрів сервісу, має зону відпочинку для клієнтів. Крім цього, автомайстерня пропонує запасні частини для автомобілів клієнтів, що робить послуги автосервісу зручними та оперативними [14].

Місією ТОВ “Автореспект Тернопіль” є забезпечення технічної досконалості автомобіля задля безпеки та комфорту клієнта. Для забезпечення місії підприємство провадить сервісну діяльність за КВЕДом 45.20, що має назву “Технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів”. В рамках вказаного виду діяльність можна виокремити ряд напрямків господарювання підприємства, серед яких [14]:

- 1) діагностика автомобіля охоплює різні послуги діагностики, такі як комп’ютерна, ходової частини, двигуна, коробки передач, кузова, фар, рідин;
- 2) технічне обслуговування включає сервісні послуги із заміни масла та

фільтрів, комплектів ГРМ (ременів та ланцюгів), свічок, промивання систем охолодження та радіаторів пічки, обслуговування кондиціонерів;

3) ремонт ходової охоплює послуги із заміни та ремонту пружин, ричагів, стійок амортизаторів, пальників, шарових опор, ресорів, подушки двигуна та коробки передач, слюсарні послуги;

4) послуги автоелектрика включають ремонт електроустаткування (проводка, виявлення несправностей стартера, генератора та їх усунення), встановлення додаткового обладнання (сигналізації, парктроніки, світло, ін.);

5) ремонт двигуна, автоматичної та механічної коробок передач охоплює послуги діагностики, ремонту та заміни, чистку-промивку коробок передач;

6) ремонт гальмівної системи налічує такі послуги як: діагностику гальмівної частини, проточування гальмівних дисків (без зняття або зі зняттям); заміну гальмівної рідини, гальмівних колодок та обслуговування супортів, ін.;

7) послуги діагностики, заміни, чистки, ремонту форсунок, паливних насосів, баків;

8) послуги “розвал-сходження” включають виявлення дефектів кузова автомобіля, підвіски, діагностика розвалу, регулювання кутів встановлення коліс.

ТОВ “Автореспект Тернопіль” має власний логотип (рис. 2.1), у якому поєднано графічну, текстову та композиційну частини. За таким логотипом підприємство веде свою сторінку у соціальній мережі Facebook.



Рисунок 2.1 – Логотип ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Підприємство працює на ринку автосервісних послуг уже 8,5 років, має хорошу репутацію та постійних клієнтів, дотримується регламентів обслуговування рекомендованих виробниками автомобілів, надає послуги для автомобілів різних марок. Зручне місцезнаходження, наявність автостоянки, продуманий дизайн виробничого приміщення та комплексне обладнання, професіоналізм майстрів, забезпечення якісного клієнтського сервісу забезпечують формування конкурентних переваг досліджуваної автомайстерні.

Клієнтська база ТОВ “Автореспект Тернопіль” охоплює декілька цільових сегментів, серед яких слід вказати на:

1) приватних – власників нових та вживаних автомобілів, які формують основну категорію клієнтів:

- жителі міста Тернополя та навколишніх населених пунктів (с. Біла, с. Плотича, с. Чистилів, с. Гаї Шевченківські, с. Івачів, с. Ігровиця та ін.);

- молоді водії входять у цю категорію, оскільки здебільшого використовують вживані автомобілі, які потребують частішого технічного обслуговування та ремонту;

2) державний сектор, а саме:

- державні та комунальні установи, серед яких КНП “Тернопільська обласна комунальна клінічна психоневрологічна лікарня” ТОР, Тернопільський міський територіальний центр соціального обслуговування населення, Управління соціальної політики Тернопільської МР та ін. [13];

3) корпоративні клієнти, серед яких:

- служби таксі та кур’єрська доставка, які мають потребу в оперативному обслуговуванні та ремонті автомобіля;

- малий та середній бізнес – службові автомобілі, автомобілі вантажопідйомністю до 6 т.;

4) транзитні водії, які їдуть через наше місто у напрямку обласних центрів таких як Рівне, Львів та мають проблеми й поломки автотранспортних засобів. Зважаючи на те, що досліджуваний автосервіс знаходиться у промисловій зоні на вул. Бродівська бічна, то це забезпечує зручність для транзитних клієнтів.

ТОВ “Автореспект Тернопіль” є учасником ринку публічних закупівель. Участь у тендерах дозволяє розширити клієнтську базу та отримувати додаткові замовлення на сервісні послуги. Основні напрямки тендерної діяльності включають послуги ремонту та технічного обслуговування автомобілів, ремонту та заміни окремих вузлів та частин (двигуни, ходові, електрообладнання та ін.), продаж автозапчастин. Загалом підприємство взяло участь у 38 тендерах [14]. Динаміку обсягів надання послуг автосервісу підприємством через участь у тендерах за період 2022-2025 рр. відображено на рисунку 2.2.

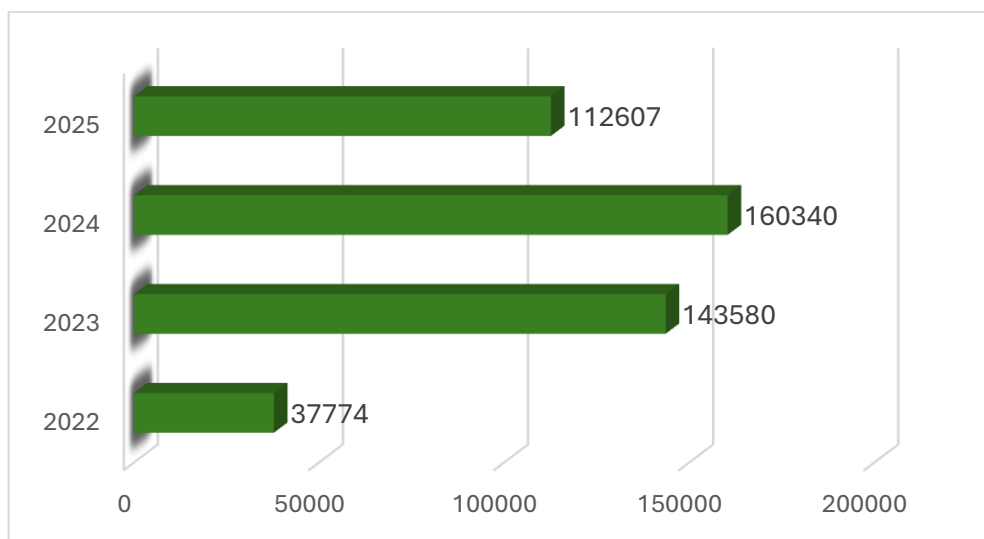


Рисунок 2.2 – Динаміка обсягів надання послуг автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль” через участь у тендерах за період 2022-2025 рр., грн.

Порівнюючи обсяг наданих послуг через тендерну діяльність у 2023 р. з попередній роком можна побачити його різке зростання (майже утричі). За період 2023-2024 рр. обсяг надання таких послуг зріс на 11,7%. У 2025 р. порівняно із 2024 р. спостерігається скорочення обсягу наданих послуг підприємством через участь у тендерах майже на 30%.

На ринку сервісних послуг Тернополя та ближніх населених пунктів працює багато СТО, автомайстерень. Конкурентами ТОВ “Автореспект Тернопіль” є СТО “Автосервіс Біла”, яка здійснює ремонт та обслуговування автомобілів марок Ford, Audi, Lexus, Infiniti, Mercedes та Tesla; ТОВ “ОТК Сервіс”, що спеціалізується на технічному обслуговуванні та сертифікації

транспортних засобів; СТО “Спрінт”, що працює у сфері техобслуговування та продажу автозапчастин; СТО “Фокус”, що здійснює діяльність у сфері діагностики, техобслуговування, підбору та продажу запасних частин; СТО “Артавто”, що спеціалізується на ремонті автомобілів, що потрапили в ДТП; та інші СТО, автомайстерні, пункти техобслуговування міста Тернополя.

Власної веб-сторінки у підприємства немає, однак є сайт-візитівка на Top20.ua, де містяться фотографії його місцезнаходження та виконаних робіт, перелік послуг, контактні дані, відгуки клієнтів [14]. Підприємство легко знайти на Google Maps, де можна побачити маршрути, заїзди, контактний телефон, фотографії, рейтинг та відгуки.

Представимо результати аналізу динаміки активів (ресурсів, які забезпечують здійснення сервісної діяльності підприємством та приносять дохід) та зобов’язань (які показують за рахунок чого здійснюється фінансування активів підприємства) за 6 останніх років у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Результати аналізу динаміки активів та зобов’язань ТОВ “Автореспект Тернопіль” за 2020-2025 рр.

Роки	Активи, тис. грн.	Відхилен- ня, тис. грн.	Темп приросту, %	Зобов’язан- ня, тис. грн.	Відхилен- ня, тис. грн.	Темп приросту, %
2020	1637,8	-	-	524,2	-	-
2021	1788,7	150,9	9,21	452,1	-72,1	-13,8
2022	1925,2	136,5	7,63	402,8	-49,3	-10,9
2023	2544,2	619	32,15	499	96,2	23,9
2024	3085,1	540,9	21,26	558,7	59,7	12,0
2025	3783,7	698,6	22,64	544,3	-14,4	-2,6

За результатами аналізування динаміки активів досліджуваного підприємства відслідковується позитивна динаміка зростання їхнього обсягу впродовж останніх 6 років. В середньому за 6 років таке зростання вартості активів підприємства становило 429,18 тис. грн. або 18,23%. Найвищий темп приросту вартості активів характерний для 2023 р. у розмірі 32,15%. За останні 2

роки спостерігається зростання обсягів активів підприємства в межах 21%-22%. Аналізуючи динаміку зобов'язань ТОВ “Автореспект Тернопіль” за 2021-2022 рр. слід вказати на зниження обсягу боргових зобов'язань на 13,8% у 2021 р. та 10,9% у 2022 р. За період 2022-2023 рр. спостерігається збільшення обсягу зобов'язань на 23% та 12% відповідно, що свідчить про зростання обсягу використання кредитних ресурсів підприємством. У 2025 р. порівняно із 2024 р. відбулося зменшення обсягу зобов'язань на 2,6%.

Також, для здійснення загальної характеристики сервісної діяльності ТОВ “Автореспект Тернопіль” представимо результати аналізу основних показників господарювання за два останні у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Результати аналізу динаміки основних показників сервісної діяльності ТОВ “Автореспект Тернопіль” у 2024-2025 рр.

Показники	Од. вим.	2024 р.	2025 р.	Відхилення, (+/-)	Темп приросту,%
1. Чистий дохід від надання послуг	Тис. грн.	5369,20	6210,90	841,7	15,7
2. Інші доходи	Тис. грн.	26,80	39,00	12,2	45,5
3. Собівартість наданих послуг	Тис. грн.	4120,90	4854,70	733,8	17,8
4. Інші витрати	Тис. грн.	537,70	713,60	175,9	32,7
5. Фінансовий результат до оподаткування	Тис. грн.	737,40	681,60	-55,8	-7,6
6. Податок на прибуток	Тис. грн.	132,70	122,70	-10	-7,5
7. Чистий прибуток	Тис. грн.	604,70	558,90	-45,8	-7,6
8. Чисельність працівників	Ос.	6	7	1	16,7
9. Дохід на 1-го працівника	Тис. грн./ Ос.	894,87	887,27	-7,6	-0,8
10. Рентабельність	%	11,21	8,94	-2,27	-20,2

Аналіз динаміки показників діяльності ТОВ “Автореспект Тернопіль” у

2024-2025 рр. свідчить про зниження обсягу чистого прибутку на 45,8 тис. грн., що відобразилося на показнику рентабельності діяльності, який також знизився на 2,27%. У звітному 2025 році порівняно із минулим відбулося зростання обсягу чистого доходу від надання послуг на 841,7 тис. грн. або 15,7%. Інший дохід також зріс на 12,2 тис. грн. Спостерігається зростання собівартості наданих послуг у 2025 р. порівняно із 2024 р. на 733,8 тис. грн або 17,8. Підприємство несло інші витрати в процесі господарювання, розмір яких зріс на 175,9 тис. грн. за аналізований період. Обсяг фінансового результату до оподаткування зменшився на 55,8 тис. грн., що зумовило зниження чистого прибутку підприємства. За період 2024-2025 рр. підприємство сплатило менше податків на суму 10 тис. грн. Позитивним є зростання кількості працюючих на 1 особу. Однак, обсяг чистого доходу в розрахунку на 1-го працівника скоротився на 7,6 тис. грн. у 2025 р. порівняно із 2024 р.

Динаміку сукупних витрат та доходів підприємства подана на рисунку 2.3.

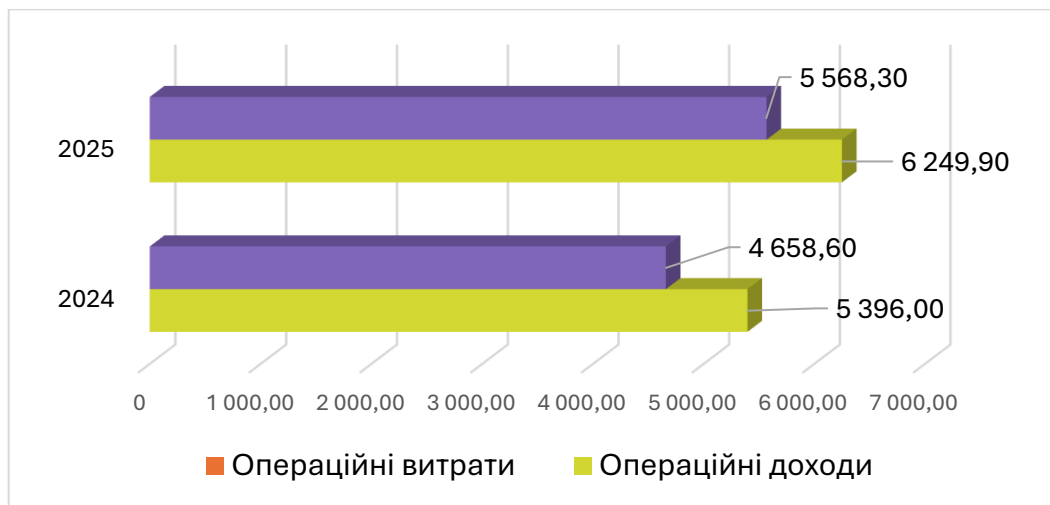


Рисунок 2.3 – Динаміка операційних витрат та доходів ТОВ “Автореспект Тернопіль” у 2024-2025 рр., тис. грн.

За результатами аналізу динаміки операційних витрат стає зрозумілим, що підприємство потребує їх оптимізації для сповільнення зростання собівартості послуг. Ріст операційних доходів вказує на те, що підприємство активно залучає нових клієнтів та ефективно використовує свою виробничу базу.

## 2.2 Аналіз організації та управління процесом сервісного обслуговування досліджуваного підприємства

Управління процесом надання послуг автосервісу здійснюється директором ТОВ “Автореспект Тернопіль” – Олегом Гасаєм. Він займається стратегічним плануванням діяльності підприємства, ухвалює рішення щодо придбання обладнання та прийому працівників, берез участь у тендерних закупівлях. Адміністратор (майстер-приймальник) є представником середньої ланки управління, у сферу обов’язків якого входить прийом замовлень на ремонт та огляд, ведення записів, підбір та продаж запасних частин. Діагностику, технічне обслуговування та ремонт транспортних засобів на підприємстві здійснюють майстер з діагностики, автомеханік, автоелектрик, майстер з ремонту. Процес управління сервісним обслуговуванням здійснюється на основі лінійно-функціональної організаційної структури, зображеної на рисунку 2.4.

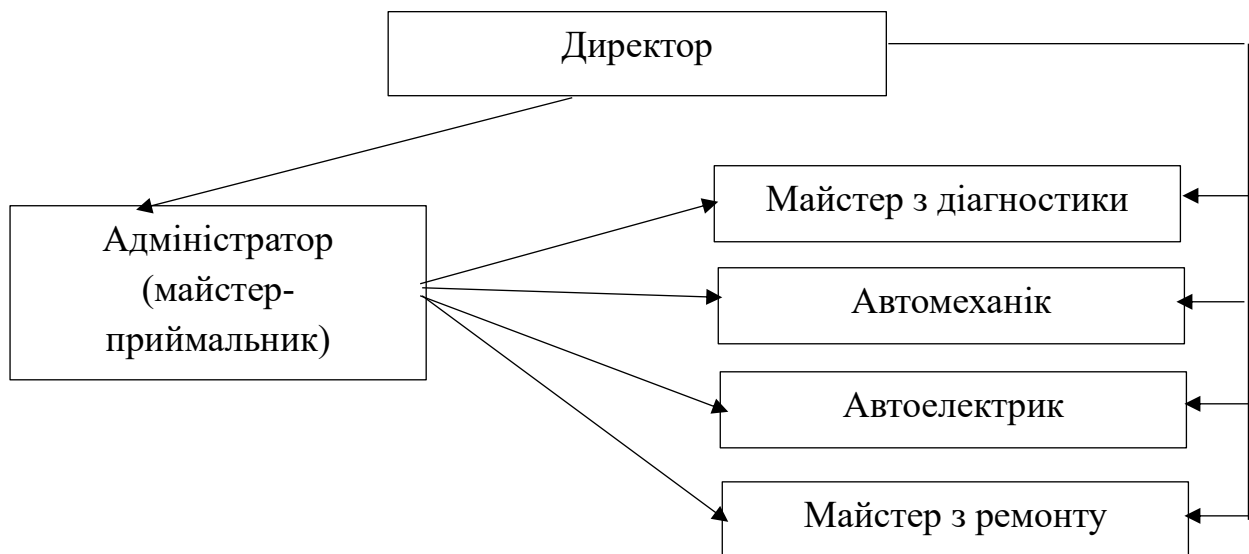


Рисунок 2.4 – Лінійно-функціональна організаційна структура ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Управління процесом надання послуг автосервісу включає такі види управлінської діяльності як: 1) планування, що передбачає формування графіків техобслуговування а ремонту, планування робочого навантаження працівників, планування процесу придбання запасних частин, інструменту та обладнання;

2) організування взаємодії, що передбачає розподіл робочих завдань між виконавцями, забезпечення робочих місця необхідними інструментами та обладнанням, координування робіт; 3) мотивація, що включає стимулювання праці (зарплата, премії) та якісного обслуговування клієнтів; 4) контроль, що охоплює контролювання процесу надання сервісних послуг, їхньої якості, а також оцінювання рівня задоволеності клієнтів.

Організація процесу сервісного обслуговування на досліджуваному підприємстві охоплює п'ять етапів, які охарактеризовано у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Етапи процесу сервісного обслуговування ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Назва етапу	Характеристика
1. Прийом замовлення	Передбачає запис клієнта (особисто, телефон (Viber, Telegram), онлайн (через carbook.ua); первинну консультацію майстра; оформлення заявки на діагностику, техобслуговування або ремонт автомобіля
2. Вхідна діагностика	Передбачає використання комп'ютерних сканерів та здійснення візуального огляду на підйомнику для виявлення несправностей, пошкоджень та погодження обсягу робіт та їхньої вартості
3. Виконання робіт	Передбачає здійснення технічного огляду, ремонту, використання автозапчастин зі складу або під замовлення
4. Контроль якості виконаних робіт	Передбачає перевірку якості виконаних робіт з технічного обслуговування та ремонту, тестування транспортного засобу
5. Видача автомобіля клієнту	Передбачає оформлення документів, надання консультацій щодо подальшої експлуатації автомобіля, гарантії на сервісні послуги

Сервісні послуги ТОВ “Автореспект Тернопіль” можна забронювати через carbook.ua, вказавши марку автомобіля, потрібну дату, контактні дані клієнта [15]. Тут також представлено перелік послуг підприємства та ціни на них. Вікно бронювання запису на технічне обслуговування транспортного засобу на досліджуваному підприємстві зображено на рисунку 2.5.

The screenshot shows the CARBOOK website interface. At the top, there are navigation links: СТО, АВТОМЙКИ, ШИНОМОНТАЖІ, АКЦІЇ, and НОВИНИ. The main heading is "ЗАПИС НА ТОВ АВТОРЕСПЕКТ ТЕРНОПІЛЬ". Below this, there is a form for booking a service. The form includes fields for "Модель Вашого авто" (Year, Brand, Model), "Виберіть відповідний час" (Month, Day, Time), "Ваше ім'я", "Телефон", "E-mail адреса", and "Ваш коментар (за потребою)". There are also radio buttons for "Нагадати про запис по E-mail/SMS?" with options for 2 hours, 1 hour, and "Не турбувати". A small icon of a car is visible on the left side of the form.

Рисунок 2.5 – Вікно запису на технічне обслуговування автомобіля на ТОВ “АвтORESPEKT Тернопіль”

Процес сервісного обслуговування здійснюється на виробничій базі ТОВ “АвтORESPEKT Тернопіль”. На рисунку 2.6 представлено загальний вигляд будівлі автотерміну та її виробниче приміщення (робоча зона). Робоча зона має назву – ділянка технічного обслуговування та ремонту, яка обладнана електрогідравлічним підйомником. Тут проводяться механічні роботи, такі як ремонт підвіски, гальмівної системи, заміна мастил, слюсарні роботи.



Рисунок 2.6 – Загальний вигляд будівлі ТОВ “АвтORESPEKT Тернопіль” та виробничого приміщення

Крім цього, для надання сервісних послуг підприємство використовує різноманітне обладнання, яке представлено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Обладнання для надання послуг автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Назва обладнання	Вид обладнання
1. Підйомне	Двостійкові електрогідравлічні підйомники різної висоти підйому, підхвату та вантажопідйомності Ножичні електрогідравлічні підйомники Автомобільні домкрати, траверси гідравлічні, підйомачі коліс Стенди та траверси для вивішування двигуна
2. Шиномонтажне	Шиномонтажний стенд Монтировки та упори під колеса Інструменти: ключі, викрутки, кліщі, гайковерти, вимірювачі протектора, глушники, шланги та ін. Шиномонтажні матеріали
3. Діагностичне	Комп’ютерна діагностика – автосканери Балансири, тестери, модулі зарядки/розрядки, прилади для перевірки свічок, мультиметри та ін.
4. Тестери	Тестери паливної та вакуумної системи, системи охолодження, тиску масла, інжекторів та ін.

Проаналізуємо динаміку середньорічної вартості основних засобів, рівень зносу основних засобів підприємства, показники ефективності використання обладнання, а результати аналізу представимо у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Результати аналізу динаміки та ефективності використання необоротних фондів ТОВ “Автореспект Тернопіль” у 2024-2025 рр.

Показники	Од. вим.	2024 р.	2025 р.	Відхилення, (+/-)	Темп приросту, %
1. Первісна вартість основних засобів	Тис. грн.	988,85	993,85	5,00	0,51
2. Знос	Тис. грн.	614,25	607,5	-6,75	-1,10
3. Середньорічна вартість основних засобів	Тис. грн.	374,60	386,35	11,75	3,14
4. Фондовіддача	Грн.	14,33	16,08	1,74	12,16

Первісна вартість основних засобів зросла незначно на 5 тис. грн. за аналізований період, що вказує на те, що підприємство не проводило закупівлі вартісного обладнання. Позитивним є скорочення показника зносу основних засобів на 6,75 тис. грн., а також зростання середньорічної вартості основних фондів на 3,14% у 2025 р. порівняно із минулим. Відбулося зростання фондівіддачі на 1,74 грн., що вказує на те, що на кожен гривню вкладену в обладнання підприємство отримувало на 12,16% більше доходу. Фондомісткість у 2024 р. складала 0,069, у 2025 р. – 0,062, що показує краще використання основних засобів підприємством.

Ефективність організації та управління сервісним обслуговуванням ТОВ “Автореспект Тернопіль” впливає на динаміку чистого прибутку, фінансових показників та ліквідності. Відслідкуємо динаміку обсягу чистого прибутку підприємства за останні 6 років за допомогою діаграми поданої на рисунку 2.7.

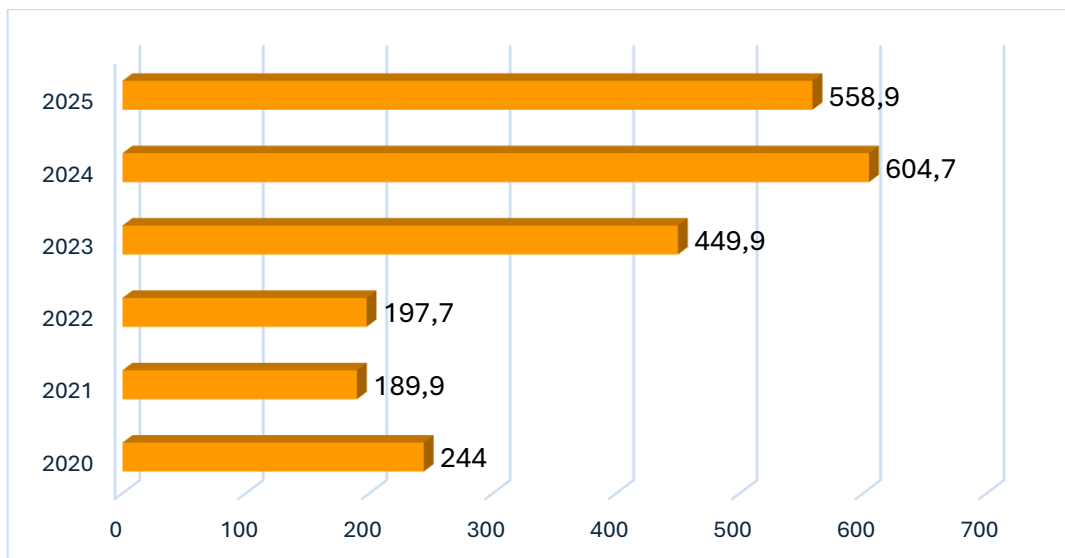


Рисунок 2.7 – Динаміка обсягу чистого прибутку ТОВ “Автореспект Тернопіль” у 2020-2025 рр., тис. грн.

Динаміка демонструє зростання обсягу чистого прибутку за останні 6 років. Найвищі прибутки підприємство отримувало у 2023-2025 рр. Чистий прибуток у 2025 та 2024 роках порівняно із 2023 роком зріс в середньому у 3 рази.

У таблиці 2.6 систематизовано показники ліквідності та інші фінансові показники, які є підсумком управління та організації процесу надання послуг автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль”.

Таблиця 2.6 – Результати аналізу динаміки фінансових показників ТОВ “Автореспект Тернопіль” у 2024-2025 рр.

Показники	Од. вим.	2024 р.	2025 р.	Відхилення, (+/-)
1. Середньорічна вартість оборотних активів	Тис. грн.	2440,05	3047,85	607,80
2. Середньорічна вартість поточних зобов'язань	Тис. грн.	478,85	501,5	22,65
3. Коефіцієнт поточної ліквідності	-	5,09	6,08	0,99
4. Запаси	Тис. грн.	665,2	679,9	14,70
5. Коефіцієнт швидкої ліквідності	-	3,71	4,72	1,02
6. Гроші та їх еквіваленти	Тис. грн.	1483,4	2009,7	526,30
7. Коефіцієнт абсолютної ліквідності	-	3,1	4,0	0,91
8. Чистий дохід від надання послуг	Тис. грн.	5369,2	6210,9	841,70
9. Середньорічний обсяг дебіторської заборгованості	Тис. грн.	291,45	358,25	66,80
10. Середньорічний обсяг кредиторської заборгованості	Тис. грн.	164,85	144,45	-20,40
11. Коефіцієнт обороту кредиторської заборгованості	-	32,57	43,00	10,43
12. Коефіцієнт обороту дебіторської заборгованості	-	18,4	17,3	-1,09
13. Термін обороту кредиторської заборгованості	Дн.	11	8	-3
14. Термін обороту дебіторської заборгованості	Дн.	20	21	1

Проведений аналіз фінансових показників ТОВ “Автореспект Тернопіль” у 2024-2025 рр. вказує на хороше фінансове становище підприємства. Зростання показників ліквідності (поточної, швидкої, абсолютної) у 2025 р. порівняно із попереднім роком свідчить про високий рівень платоспроможності підприємства

та його здатність вчасно погашати свої поточні зобов'язання. Коефіцієнт абсолютної ліквідності значно перевищує нормативне значення, що вказує на неефективне використання грошових коштів. Відбулося зростання середньорічного обсягу дебіторської заборгованості за аналізований період на 66,8 тис. грн. та терміну обороту дебіторської заборгованості на 1 день, а також падіння коефіцієнту обороту дебіторської заборгованості на 1,09 за 2024-2025 рр. Це свідчить про уповільнення процесу розрахунків клієнтів за послуги автосервісу, надані підприємством. Позитивною є тенденція скорочення середньорічного обсягу кредиторської заборгованості на 20,4 тис. грн. та коефіцієнту обороту кредиторської заборгованості на 10,43 тис. грн. за 2024-2025 рр. Зменшення терміну погашення кредиторської заборгованості на 3 дні свідчить про покращення платіжної дисципліни підприємства перед іншими суб'єктами господарювання.

ТОВ “Автореспект Тернопіль” має власну сторінку в соціальній мережі Facebook, яка слугує його інформаційною візитівкою (рис. 2.8).



Рисунок 2.8 – Сторінка ТОВ “Автореспект Тернопіль” у мережі Facebook

У Facebook дане підприємство можна знайти через опцію пошуку під назвою СТО Автореспект Тернопіль. На своїй сторінці підприємство розміщує фото виконаних робіт, спеціальні пропозиції, такі як здійснення сезонного обслуговування транспортних засобів, відгуки клієнтів, контактні дані.

### РОЗДІЛ 3

## ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ АВТОСЕРВІСУ ТОВ “АВТОРЕСПЕКТ ТЕРНОПІЛЬ”

### 3.1 Обґрунтування доцільності розширення спектру автосервісних послуг на ТОВ “Автореспект Тернопіль”

На сьогодні, на ринку автосервісних послуг міста Тернополя та навколишніх населених пунктів працює понад 75 автосервісів та станцій технічного обслуговування, які пропонують різноманітні сервісні послуги, в тому числі і вузькоспеціалізовані, такі як фарбування деталей чи повне фарбування автомобіля, видалення вмятин та подряпин, ремонт електромобілів та електроустаткування, тюнінг автомобіля, програмування (перепрошивка блоків управління), обслуговування кондиціонерів та інші. Тому, для утримання конкурентних позицій та зростання прибутковості підприємства, досліджуваному ТОВ “Автореспект Тернопіль” доцільно не тільки забезпечувати високу якість надання існуючих сервісних послуг, а й розширювати спектр автосервісних послуг з урахуванням змін у автопарку регіону, попиту на комплексне обслуговування, потреби зростання розміру середнього чеку на обслуговування та зростання прибутку.

Загалом, доцільність розширення спектру автосервісних послуг на ТОВ “Автореспект Тернопіль” можна обґрунтувати:

- 1) потребою зростання доходів підприємства від надання додаткових послуг (обслуговування електричних автомобілів, хімчистка салону, мобільний сервіс – виїзний ремонт, власна автомийка);
- 2) необхідністю підвищення конкурентних переваг;
- 3) потребою у реагуванні на зміни автомобільного ринку – збільшення кількості електричних автомобілів;
- 4) потребою ефективного використання виробничих ресурсів – обладнання, персоналу, великої території підприємства;

5) необхідністю розширення клієнтської бази та зростання лояльності власників автомобілів до роботи та нових послуг підприємства;

б) потребою диверсифікації ризиків у випадку скорочення попиту на певні послуги.

Зважаючи на вище зазначене видно, що досліджуваному підприємству доцільно розширити спектр автосервісних послуг, використовуючи його конкурентні переваги – місцезнаходження, виробничу площу, досвід роботи на даному ринку. Згрупований перелік існуючих та запропонованих автосервісних послуг для ТОВ “Автореспект Тернопіль” відображено на рисунку 3.1.

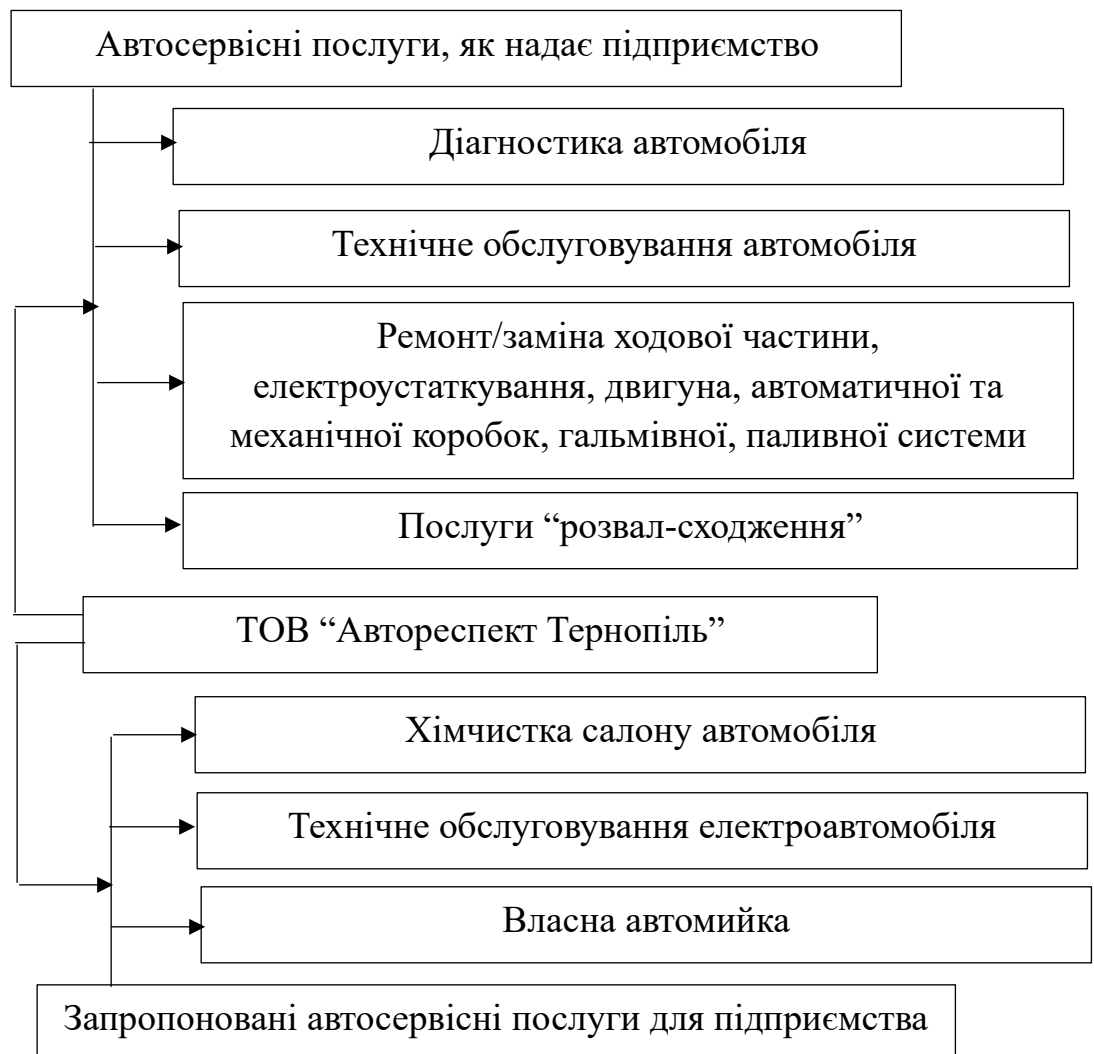


Рисунок 3.1 – Перелік існуючих та запропонованих автосервісних послуг для ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Проведемо економічне обґрунтування доцільності впровадження запропонованих автосервісних послуг на досліджуваному підприємстві з урахуванням розміру вкладень грошових коштів, віддачі та терміну окупності.

Надання послуг хімчистки салону автомобіля є найменш затратним напрямком розширення спектру автосервісних послуг для даного підприємства. Такі послуги з глибокого очищення сидінь автомобіля, обшивки, стелі та пластикових елементів сформулюють додатковий клас послуг на підприємстві. На сьогодні такі послуги є затребуваними на ринку (декілька разів на рік), оскільки кількість автомобілів у місті зростає з кожним роком. Для надання таких послуг пропонуємо придбати “професійний екстрактор для хімчистки авто Profinstrument GR-10S” (2,8 кВт), вартість якого складає 54,9 тис. грн. Це багатофункціональний пристрій призначений для проведення комплексної хімчистки з допомогою подання миючого розчину, парового очищення та вакуумного всмоктування. Крім цього, у перелік витрат пропонуємо включити витрати на хімічні засоби та витратні матеріали, оплату праці працівника, вартість електроенергії (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Орієнтовні витрати на придбання обладнання та надання послуг хімчистки салону автомобіля на ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Стаття витрат	Орієнтована вартість, грн.
1. Професійний екстрактор для хімчистки авто Profinstrument GR-10S (2,8 кВт)	54999
2. Хімічні засоби та витратні матеріали	3129
3. Оплата праці	24000
4. Електроенергія	2910,6
Разом витрат	85038,6

Вартість електроенергії обчислено з наступних міркувань – враховано потужність екстрактора за годину, вартість електроенергії за кВт (передача + розподіл:  $6,86+2,59=9,45$  грн.), середньоденна кількість годин роботи пристрою (4-5 годин), кількість робочих днів за місяць (22 дні). Величину оплати праці розраховано з урахуванням окладу (9000 грн.), доплати за хімчистку одного

автомобіля (500 грн.), очікуваної кількості послуг хімчистки (часткова та повна) за місяць (30).

Вартість послуг хімчистки салону автомобіля в середньому коливається від 800 до 1000 грн. за часткову чистку (сидіння), та від 2000 до 3000 грн. за повний комплекс робіт. Припустимо, що за місяць послугою часткової хімчистки скористаються 16 клієнтів, повної – 12 клієнтів. Тоді очікуваний дохід від надання послуг хімчистки за місяць становитиме:

$$\text{Очікув. Дохід}_{\text{хімчистка}} = 12 \cdot 1000 + 8 \cdot 3000 = 54000 \text{ грн.}$$

Фінансовий результат до оподаткування враховує очікуваний дохід та собівартість надання послуг хімчистки салону автомобіля (30039,6 грн.):  $54000 - 30039,6 = 23960,4$  грн.

Очікуваний чистий прибуток від надання послуг хімчистки салону автомобіля визначимо за формулою:

$$\text{Очікув. Чистий Прибуток}_{\text{хімчистка}} = 23960,4 - (0,18 * 23690,4) = 19647,53 \text{ грн.}$$

Вартість придбання обладнання для надання послуг хімчистки салону автомобіля на ТОВ “Автореспект Тернопіль” становитимуть 54999 грн., тоді обчислимо чисту теперішню вартість, індекс прибутковості та термін окупності таких вкладень. Врахуємо те, що річна дисконтна ставка становить 24%, а місячна – 2%.

1) чиста теперішня вартість:

$$\text{ЧТВ} = -54999 + \frac{19647,53}{(1+0,02)^1} + \frac{19647,53}{(1+0,02)^2} + \frac{19647,53}{(1+0,02)^3} = 1662,117 \text{ грн.}$$

2) індекс прибутковості:

$$III = \frac{56661,18}{54999} = 1,03 .$$

Величина чистої теперішньої вартості та індексу прибутковості придбання професійного екстрактора для хімчистки авто Profinstrument GR-10S свідчать про економічну ефективність таких вкладень. Слід зазначити, що підприємство є прибутковим, тому не потребуватиме залучення кредитних коштів на придбання обладнання. Термін окупності з урахуванням представлених даних та розрахунків становитиме 2-3 місяці.

Інша пропозиція щодо розширення спектру послуг на ТОВ “Автореспект Тернопіль” стосується технічного обслуговування електроавтомобілів. Пропонуємо придбати лише те обладнання, з допомогою якого можна здійснювати дефектовку та зняття агрегатів та електробатарей. Види та вартість обладнання для технічного обслуговування електроавтомобілів на досліджуваному підприємстві наведено у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2 – Загальна вартість обладнання для технічного обслуговування електроавтомобілів

Назва обладнання	Вартість обладнання, грн.
1. Набір інструментів Neo Tools ізольованих для ремонту електричних і гібридних автомобілів	24350
2. Рукавички діелектричні гумові RD PRO, клас 0, категорія R,C p.10	3500
3. Килимок гумовий діелектричний RD PRO 750x750	1109
4. Інтелектуальний зарядний тестер електромобіля	127600
5. Діагностичний EV-сканер Creader Professional CRP919EV LAUNCH	28160
6. Стенд для перевірки стартерів та генераторів DIGIBENCH BASIC SPIN	135660
7. Зарядна станція для електромобілів IHunt EV POWER 22 кВт	25900
8. Цифровий планшетний осцилограф FNIRSI 1013D	6419
9. UNI-T UTi260B Інфрачервоний тепловізор	15445
Всього витрат	368143

Основні витрати на придбання обладнання для технічного обслуговування електроавтомобілів становитимуть 368143 грн. До цих витрат слід включити додаткові витрати на навчання автомайстра у розмірі 1500 грн., тоді загальні витрати становитимуть 383143 тис. грн.

Припустимо, що середня вартість технічного обслуговування (ремонт) електромобіля становить 1500 грн. Середня кількість автомобілів, які прибувають на обслуговування за місяць – 2, а кількість робочих днів – 22. Тоді, дохід за місяць становитиме:

$$\text{Очікув.Дохід} = 1500 \cdot 2 \cdot 22 = 66000 \text{ грн.}$$

Поточні витрати за місяць включатимуть заробітну плату (30000 грн.), електроенергія (3500 грн.), витратні матеріали (4500 грн.) і становитимуть 38000 грн. Фінансовий результат до оподаткування буде 28000 грн. Чистий прибуток за місяць становитиме:

$$\text{Очікув.Чистий Прибуток}_{\text{міс.}} = 28000 - (0,18 * 28000) = 22960 \text{ грн.}$$

Очікуваний середньорічний чистий прибуток від обслуговування електромобілів буде 275520 грн.

Зважаючи те, що річна дисконтна ставка становить 24%, то

1) величина чистої теперішньої вартості:

$$\text{ЧТВ} = -368143 + \frac{275520}{(1+0,24)^1} + \frac{275520}{(1+0,24)^2} = 33238,89 \text{ грн.}$$

2) індексу прибутковості:

$$\text{ІІІ} = \frac{401381,89}{368143} = 1,09.$$

Термін окупності з урахуванням очікуваного річного обсягу чистого прибутку та загальних витрат на обладнання для технічного обслуговування електроавтомобілів складатиме 1,2 роки.

Здійснимо порівняння основних показників доцільності розширення спектру автосервісних послуг на ТОВ “Автореспект Тернопіль” – хімчистки салону автомобіля та технічного обслуговування електроавтомобілів (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 – Порівняльна оцінка ефективності розширення спектру автосервісних послуг на ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Показник	Од. вим.	Хімчистка салону автомобіля	ТО електромобіля
1. Загальний обсяг інвестицій	Грн.	54999	383143
2. Очікуваний дохід за місяць	Грн.	54000	66000
3. Очікувані витрати за місяць	Грн.	30039,6	38000
4. Очікуваний прибуток до оподаткування за місяць	Грн.	23960,4	28000
5. Очікуваний чистий прибуток за місяць	Грн.	19647,53	22960
6. Очікуваний річний чистий прибуток	Грн.	235770,4	275520
7. Чиста теперішня вартість	Грн.	33238,89	1662,117
8. Індекс прибутковості		1,03	1,09
9. Термін окупності	Міс./Роки	2 міс.	1,2 р.

Найбільш доцільним видом додаткових послуг для підприємства у короткотривалій перспективі є надання послуг хімчистки автомобіля, оскільки вони не потребують значних вкладень та мають швидку окупність – 2 місяці. Впровадження послуг технічного обслуговування електроавтомобілів на ТОВ “Автореспект Тернопіль” є важливим з стратегічної точки зору. Не зважаючи на значні інвестиції, підприємство має можливість здійснення таких вкладень, оскільки за 2024-2025 рр. було прибутковим.

### **3.2 Підвищення ефективності сервісної діяльності підприємства за рахунок організації роботи автомийки**

На ринку міста Тернополя працює безліч різноманітних станцій технічного обслуговування та майстерень, які визначають силу конкурентного тиску на досліджуване підприємство. Тому, нами в попередньому розділі було обґрунтовано доцільність розширення спектру автосервісних послуг, визначено ефективність та вигоди від таких проєктів. Крім цього, на нашу думку, ТОВ “Автореспект Тернопіль” варто скористатися іншими конкурентними перевагами, а саме – місцезнаходженням, наявністю території, власної води.

Згідно даних статистики, організація роботи автомийки самообслуговування в Україні вважається рентабельним видом діяльності із обсягом чистого прибутку 35-45% від виручки за умови ефективного управління та вдалого розташування. На українському ринку у 2025 р. послуги автомийки забезпечували середній чек від однієї мийки у розмірі 80-120 грн., середнє кількість клієнтів в день в кількості 60-120 (4 пости) та середньомісячну виручку в розмірі 120-250 тис. грн.

З метою підвищення ефективності сервісної діяльності підприємства пропонуємо організувати роботу автомийки на базі СТО. Така рекомендація буде економічно обґрунтованою, оскільки ТОВ “Автореспект Тернопіль” має суттєві конкурентні переваги, що забезпечують економію витрат вже на започаткуванні бізнес-діяльності:

1) вигідне місцезнаходження (траса, яка проходить через місто Тернопіль) та наявність власної території створюють можливість організації комфортної зони очікування та черги, заїзд-виїзд з території та відсутність додаткових витрат на оренду чи придбання земельної ділянки;

2) власна вода є однією із найкращих переваг, оскільки затрати на водопостачання та водовідведення як правило складають до 15-20% собівартості такої послуги;

3) ефект синергії через поєднання станції техобслуговування та автомийки на одній території, що забезпечує надання комплексної послуги для клієнтів

отримує комплексний сервіс.

Зазначені конкурентні переваги даного підприємства будуть мати вплив на окупність автомийки. Інші чинниками, які матимуть вплив на окупність такого проекту включають кількість постів, цінову політику (збалансована ціна), маркетинг та реклама, формат обслуговування та зручність клієнта (безконтактна оплата, ін.).

Для організації роботи автомийки на базі досліджуваного ТОВ “Автореспект Тернопіль” потрібно придбати обладнання, металевий каркас мийки самообслуговування, однопостовий порохотяг самообслуговування. Пропонуємо придбати обладнання марки Kärcher для мийки, яке виготовлено із неіржавкої сталі, містить надійні технічні компоненти, що забезпечує довгий термін експлуатації. Для встановлення такого обладнання на ТОВ “Автореспект Тернопіль” пропонуємо підготувати місце для монтажу, підвести електрику (380 В) та воду (2-6 бар). Таке обладнання має 8 програм: антимошка, активна піна, нано піна, очисник, вода високий тиск, віск, пілосос, стоп. Вартість такого обладнання становить 249900 грн. Металевий каркас мийки самообслуговування на ринку коштує 125000 грн.; однопостовий порохотяг самообслуговування – 110000 грн. Крім цього потрібно враховувати вартість хімії, наприклад – активна піна RM 806 ASF 10 л. Karcher вартістю 1299 грн.; засіб для полірування RM 831 20 л Karcher вартістю 2150 грн. Для запуску автомийки самообслуговування потрібна система очищення – септики (поліпропіленові ємності 1,9 м<sup>3</sup>, які забезпечують екологічність та дозволяють повторно використовувати воду), фільтри, вартість яких складає 21500 грн. До загального обсягу капіталовкладень на запуск автомийки самообслуговування досліджуваного підприємства слід включити вартість монтажних робіт (85000 грн.), а також витрати на рекламні заходи та інші додаткові витрати (25000 грн.).

Операційні витрати включатимуть витрати на оплату праці одного працівника, хімію, вартість електроенергії, води, амортизацію обладнання.

У таблиці 3.4 наведено загальний обсяг капітальних інвестицій для організації роботи мийки.

Таблиця 3.4 – Кошторис витрат на запуск мийки самообслуговування на досліджуваному підприємстві

Назва робіт та обладнання	Вартість, грн.
1. Підготовка місця для монтажу, підведення електроенергії та води, дозвільна документація	190000
2. Дозвільна документація	15000
3. Металевий каркас мийки самообслуговування	125000
4. Обладнання марки Kärcher для мийки	249900
5. Однопостовий порошок самообслуговування	110000
6. Хімія та інвентар	15000
7. Інші додаткові витрати	12000
Всього витрат	716900

Отже, загальний обсяг інвестицій у запуск мийки самообслуговування ТОВ “Автореспект Тернопіль” становитиме 716900 грн. Для фінансування таких видатків підприємство має власні кошти, а також може скористатися кредитуванням для малого бізнесу під невеликий відсоток повернення.

Для розрахунку очікуваного доходу врахуємо ринкові ціни на послуги автомийки. Вартість мийки автомобіля становить 70 грн., вартість послуг порошка – 20 грн. Середній чек складатиме 90 грн./автомобіль. Зважаючи на те, що досліджуване підприємство знаходиться на трасі, то припустимо, що кількість автомобілів, які скористаються послугою становитиме 32 авто/день. Кількість днів – 30. Тоді, очікуваний місячний дохід розрахуємо за формулою:

$$\text{Очікув. Дохід}_{\text{міс.}} = 90 \cdot 32 \cdot 30 = 86400 \text{ грн.}$$

Операційні витрати за місяць складатимуть 31740 грн. (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 – Поточні витрати на функціонування автомийки

Стаття витрат	Вартість, грн.
1. Заробітна плата	17000
2. Електроенергія	5000
3. Хімія та матеріали	4740
4. Інші витрати	5000
Всього	31740

Зауважимо, що витрати на воду не включені у склад поточних витрат, оскільки підприємство має власну воду.

Різниця між очікуваним середньомісячним доходом та поточними витратами на функціонування автомийки складатиме фінансовий результат до оподаткування:

$$\Phi.P_{\text{до опод.}} = 86400 - 31740 = 54660 \text{ грн.}$$

Для розрахунку очікуваного обсягу чистого прибутку від функціонування автомийки на даному підприємстві врахуємо розмір податку на прибуток:

$$\text{Очікув. Чистий Прибуток}_{\text{міс. мийка}}^{\text{міс.}} = 54660 - (0,18 \cdot 54660) = 44821,2 \text{ грн.}$$

В середньому за рік величина очікуваного прибутку від функціонування автомийки на даному підприємстві становитиме:

$$\text{Очікув. Чистий Прибуток}_{\text{міс. мийка}}^{\text{річн.}} = 44821,2 \cdot 12 = 537854,4 \text{ грн.}$$

Також, здійснимо обґрунтування раціонального варіанту фінансування проєкту автомийки для ТОВ “Автореспект Тернопіль”. Припустимо, що підприємство може використати 50% від чистого прибутку за 2025 р. на інвестиції. Тоді, обсяг власних коштів для фінансування проєкту становитиме:

$$\text{Власні кошти} = 70\% \cdot 558900 = 391230 \text{ грн.}$$

Необхідний обсяг кредитування проєкту:

$$\text{Обсяг кредитування} = 734900 - 391230 = 343670 \text{ грн.}$$

Підприємство може скористатися умовами пільгового кредитування (5-9% річних) для малого бізнесу.

Розрахуємо кредитне навантаження на два роки:

- обсяг річних відсотків за рік складатиме:

$$\text{Річні відсотки} = 343670 \cdot 0,05 = 17183,5 \text{ грн.};$$

- обсяг річних відсотків за два роки складатиме:

$$\text{Річні відсотки}_{2 \text{ роки}} = 17183,5 \cdot 2 = 34367 \text{ грн.};$$

- загальний обсяг повернення коштів складатиме:

$$\text{Заг.обсяг.повернення} = 343670 + 34367 = 378037 \text{ грн.}$$

Враховуючи це, підприємству потрібно буде віддавати кредит у розмірі 15752 грн щомісяця. Цю суму підприємству доведеться сплатити із очікуваного прибутку від функціонування автомийки. Враховуючи це чистий прибуток за місяць буде:

$$\text{Чистий прибуток}_{\text{міс}} = 44821,2 - 15752 = 29069,2 \text{ грн.},$$

а за рік:

$$\text{Річний прибуток} = 29069,2 \cdot 12 = 348830,4 \text{ грн.}$$

Далі, визначимо показники економічної ефективності функціонування автомийки на даному підприємстві, враховуючи величину дисконтної ставки у розмірі 24% та потребу підприємства у сплаті кредиту протягом двох років.

Чиста теперішня вартість для проєкту “організація роботи автомийки”:

$$\text{ЧТВ} = -716900 + \frac{348830,4}{(1+0,24)^1} + \frac{348830,4}{(1+0,24)^2} + \frac{537854,4}{(1+0,24)^3} = 73379,43 \text{ грн.}$$

Індекс прибутковості для проєкту “організація роботи автомийки”:

$$III = \frac{790279,4}{734900} = 1,1.$$

Термін окупності з урахуванням очікуваного річного обсягу чистого прибутку та загального обсяг капітальних інвестицій для організації роботи мийки складатиме 1,1 роки.

Усі вище представлені розрахунки систематизуємо у таблиці 3.6.

Таблиця 3.6 – Показники оцінки ефективності проєкту “Організація роботи автомийки” ТОВ “Автореспект Тернопіль”

Показник	Од. вим.	Значення показника
1. Загальний обсяг капітальних інвестицій	Грн.	734900
2. Середній чек	Грн./авто	90
3. Середня кількість авто в день	Од.	32
4. Очікуваний дохід за місяць	Грн.	86400
5. Очікувані поточні витрати за місяць	Грн.	31740
4. Очікуваний прибуток до оподаткування за місяць	Грн.	54660
5. Очікуваний чистий прибуток за місяць	Грн.	44821,2
6. Очікуваний річний чистий прибуток	Грн.	537854,4
7. Чиста теперішня вартість	Грн.	48654,8
8. Індекс прибутковості		1,06
9. Термін окупності	Роки	1,1

Організація роботи автомийки” в структурі СТО – ТОВ “Автореспект Тернопіль” має важливе значення для підвищення якості обслуговування (чистий автомобіль перед чи після техобслуговування чи ремонту), формування позитивного імідж підприємства, отримання додаткового прибутку, збільшення кількості постійних клієнтів.

Отже, організація ефективної роботи автомийки буде важливим чинником підвищення конкурентоспроможності ТОВ “Автореспект Тернопіль”. Завдяки оптимізації процесів, впровадженню сучасних технологій та розширенню послуг підприємство може значно підвищити свою прибутковість та якість обслуговування клієнтів.

## РОЗДІЛ 4

### БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

#### 4.1 Долікарська допомога при ураженні електричним струмом

Ураження електричним струмом – одна з найнебезпечніших побутових і виробничих травм, адже дія струму не завжди помітна зовні, але може мати критичні наслідки для організму. Навіть короткий контакт з електрикою здатен порушити роботу серця, дихання або нервової системи, а інколи – призвести до миттєвої втрати свідомості. Особливість електротравм у тому, що постраждалий може виглядати відносно нормально одразу після інциденту. Відсутність сильного болю чи видимих опіків часто вводить в оману і змушує недооцінювати небезпеку. Саме тому знання чітких дій першої допомоги при ураженні електричним струмом є критично важливим – як для власної безпеки, так і для порятунку іншої людини.

Найпоширеніші причини ураження електричним струмом: пошкоджені електричні дроти або оголені контакти; використання несправних або саморобних електроприладів; контакт електроприладів з водою або вологими поверхнями; перевантаження подовжувачів і розеток; порушення техніки безпеки під час роботи з електрикою; відсутність захисного заземлення; робота поблизу ліній електропередач; ураження блискавкою під час грози [18].

Питання надання долікарської допомоги при ураженні електричним струмом для станцій технічного обслуговування, таких як ТОВ “Автореспект Тернопіль” є надзвичайно актуальним. В процесі надання домедичної допомоги постраждалим при ураженні електричним струмом потрібно [18]:

- 1) переконатися у відсутності небезпеки;
- 2) якщо постраждалий перебуває під дією електричного струму, при можливості припинити його дію: вимкнути джерело струму (рубильник, автомат, витягнути вилку), відкинути електричний провід за допомогою сухої дерев’яної палиці чи іншого електронепровідного засобу (дерев’яна палиця, гумові

рукавички, суха тканина);

3) провести огляд постраждалого, визначити наявність свідомості, дихання;

4) викликати бригаду екстреної (швидкої) медичної допомоги;

5) якщо у постраждалого відсутнє дихання, розпочати проведення серцево-легеневої реанімації;

6) якщо постраждалий без свідомості, але дихання збережене, надати постраждалому стабільного положення та контролювати дихання;

7) накласти на місця опіку чисті, стерильні пов'язки;

8) забезпечити постійний нагляд за постраждалим до приїзду бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги;

9) при погіршенні стану постраждалого до приїзду бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги повторно зателефонувати диспетчеру екстреної медичної допомоги [16].

Виділяють три стани людського організму внаслідок дії електроструму:

– I стан – потерпілий при свідомості. Слід забезпечити повний спокій, 2-3 годинне спостереження, виклик лікаря.

– II стан – потерпілий непритомний, але дихає. Людину покласти горизонтально, розстебнути комір і пасок, дати нюхати нашатирний спирт, викликати лікаря.

– III стан – потерпілий не дихає або дихає з перервами, уривчасто. Роблять штучне дихання і непрямий масаж серця [16].

Якщо потерпілий після звільнення від дії електричного струму і надання медичної допомоги прийшов до тями, його не слід одного відправляти додому або допускати до роботи. Такого потерпілого слід доставити в лікувальний заклад, де за ним буде встановлено спостереження, так як наслідки від впливу електричного струму можуть проявитися через кілька годин і привести до більш важких наслідків.

На станціях техобслуговування ризику підвищені через вологість і металеві поверхні, використання електроінструментів, можливий контакт з

автомобільними акумуляторами. Тому персоналу важливо працювати у захисних рукавичках і взутті, систематично перевіряти справність обладнання, знати розташування аварійних вимикачів.

Правильна перша допомога при ураженні електричним струмом починається з безпеки, продовжується оцінкою стану людини та завершується уважним спостереженням до отримання професійної медичної допомоги. Навіть прості, але вчасні дії можуть запобігти порушенню роботи серця, дихання та нервової системи.

#### **4.2 Вимоги безпеки до робочих місць для виконання робіт**

Вимоги безпеки до робочих місць на станції технічного обслуговування спрямовані на захист працівників від травм, пожеж, ураження струмом і шкідливих факторів виробництва.

Робоче місце автомеханіка є об'єктом організації праці, а також первинною ланкою виробничої структури СТО. Це зона для здійснення робочих операцій, визначена чинними законодавчими нормами та обладнана необхідними для трудової діяльності засобами. У сучасних автосервісах усі виробничі дільниці досить тісно пов'язані між собою, тому від рівня організації робочого місця будь-якого фахівця залежать показники як індивідуальної, так і колективної праці.

Ціль організації праці в автосервісі – створення сприятливих умов для підвищення якості та продуктивності праці автослюсаря, мінімізуючи його фізичні та психологічні витрати [17].

Робоче місце на СТО – це зона підвищеної небезпеки через поєднання електрики, горючих рідин, важких механізмів та обмеженого простору. Вимоги безпеки регулюються державними нормами охорони праці та стандартами пожежної безпеки.

Основні вимоги до безпеки до робочих місць для виконання робіт, які мають бути дотримані на кожному посту можна згрупувати у 4 групи [17]:

1. Загальна організація простору:

- вільні проходи – проходи та проїзди на СТО не повинні захаращуватися деталями, агрегатами чи інструментами. Мінімальна ширина проходу для людей – 0,8 м;

- підлога має бути рівною, неслизькою, стійкою до впливу мастил та бензину; обов'язковим є регулярне очищення від розлитих рідин (використання піску або адсорбентів);

- освітлення – робоче місце повинно мати загальне та локальне (переносні лампи) освітлення. Переносні світильники мають бути напругою не вище 42 В (а в оглядових ямах – до 12 В) та захищені металевією сіткою.

## 2. Вимоги до оглядових ям та підйомників:

а) оглядові ями повинні мати розсікачі (направляючі реборди), щоб колесо автомобіля не з'їхало в яму; наявність стаціонарних сходів для безпечного сходу та виходу; якщо яма не використовується, вона має бути закрита знімними щитами або огорожена;

б) підйомники повинні бути обладнані фіксаторами (стопорами), що запобігають самовільному опусканню лап; заборонено підіймати автомобіль, маса якого перевищує вантажопідйомність механізму; на кожному підйомнику має бути вказана дата наступного випробування та гранична вантажопідйомність.

## 3. Електробезпека та обладнання:

- заземлення – вимога, згідно якої усе обладнання (стенди, верстати, компресори) повинно бути заземлене;

- інструмент – вимога використання справного інструменту (ключі без тріщин, молотки з надійним кріпленням на рукоятці); електроінструмент повинен мати цілу ізоляцію;

- акумуляторна дільниця – має бути окреме приміщення з примусовою витяжною вентиляцією через виділення вибухонебезпечного водню.

## 4. Пожежна безпека та вентиляція:

- вентиляція – кожне робоче місце, де запускають двигуни, повинно бути обладнане місцевим відсмоктувачем відпрацьованих газів (гнучкі шланги на вихлопну трубу);

- зберігання паливно-мастильних матеріалів – заборонено зберігати на робочому місці більше добової норми мастильних матеріалів;

- вогнегасники – наявність справних порошкових або вуглекислотних вогнегасників у зоні досяжності (не далі 20 м від робочого місця).

Категорично заборонено на СТО:

- робота під автомобілем без страхувальних підставок, також залишати увімкнений двигун або відкривати чи проливати бензин, розчинник та інші паливно-мастильні матеріали, оскільки через погану вентиляцію є ризик удушення вихлопними газами та хімічними засобами;

- куріння та відкритий вогонь, оскільки іскра може запалити бензин, що знаходиться поруч, або одяг працівника автосервісу, просочений хімічними речовинами;

- миття рук бензином чи розчинником;

- використання випадкових предметів як підставок [17].

У разі використання дрилі, болгарки, шліфувальної машини автослюсареві слід надягати спецодяг зі щільної тканини, а також захисні окуляри. У жодному разі не можна приступати до роботи на верстатах з оголеною проводкою, іскрінням або задимленням.

Для надання першої допомоги потерпілому кожне робоче місце на СТО оснащено індивідуальною аптечкою.

На ТОВ “Автореспект Тернопіль” проводиться інструктаж із техніки безпеки за регламентованими стандартами. Під час організації робочого місця на даному підприємстві враховуються правила охорони праці та пожежної безпеки, а також особисті побажання кожного співробітника, що не суперечать чинним нормам та правилам.

## ВИСНОВКИ

В першому розділі бакалаврської роботи розкрито теоретичні засади надання послуг автосервісу через роз'яснення поняття та класифікації послуг автосервісу, а також характеристики складових та структури процесу автосервісного обслуговування. Тут розкрито актуальність якісного автосервісу на ринку; здійснено систематизацію терміну “послуги автосервісу” з позицій економічного, сервісно-маркетингового, техніко-експлуатаційного та комплексного наукових підходів; наведено класифікаційні ознаки послуги автосервісу (за характером та призначенням робіт, організаційною формою надання, спеціалізацією підприємства (типом виконавця), видами споживачів, додатковими цифровими та інтелектуальними послугами), а також основний перелік послуг в автосервісах. Встановлено, що процес автосервісного обслуговування є комплексною системою, що поєднує в собі три складові частини: інформаційно-клієнтський сервіс, технологічний процес та логістичне забезпечення. Представлено основні характеристики процесу надання послуг автосервісу, деталізовану структуру циклу сервісного обслуговування на СТО, а також розкрито роль менеджменту в системі автосервісного обслуговування.

У другому розділі бакалаврської роботи здійснено дослідження процесу надання послуг автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль” з урахуванням загальної характеристики сервісної діяльності даного підприємства та результатів аналізування організації та управління процесом сервісного обслуговування досліджуваного підприємства. Розкрито місію та напрямки господарювання підприємства; наведено логотип ТОВ “Автореспект Тернопіль”; охарактеризовано клієнтську базу та основних конкурентів; з'ясовано, що підприємство є учасником ринку публічних закупівель. Здійснено загальну характеристику сервісної діяльності ТОВ “Автореспект Тернопіль”, проаналізовано динаміку активів та зобов'язань підприємства за 6 останніх років, основні показники господарювання. З'ясовано, що управління процесом

надання послуг автосервісу здійснюється директором ТОВ “Автореспект Тернопіль” та включає такі види управлінської діяльності як планування, організування взаємодії, мотивування та контроль. Представлено лінійно-функціональну організаційну структуру ТОВ “Автореспект Тернопіль”, а також розкрито етапи організації процесу сервісного обслуговування на досліджуваному підприємстві такі як: прийом замовлення, вхідна діагностика, виконання робіт, контроль якості виконаних робіт, видача автомобіля клієнту. Організація надання сервісних послуг ТОВ “Автореспект Тернопіль” також здійснюється через carbook.ua, де можна забронювати обслуговування та ремонт, вказавши марку автомобіля, потрібну дату, контактні дані клієнта. Охарактеризовано обладнання для надання послуг автосервісу, проаналізовано динаміку та ефективність використання необоротних фондів у 2024-2025 рр., динаміку чистого прибутку, фінансових показників та ліквідності ТОВ “Автореспект Тернопіль”.

У третьому розділі бакалаврської роботи запропоновано шляхи покращення процесу надання послуг автосервісу ТОВ “Автореспект Тернопіль”, здійснено обґрунтування доцільності розширення спектру автосервісних послуг, а також покращення сервісної діяльності підприємства за рахунок організації роботи автомийки. Наведено перелік існуючих та запропонованих автосервісних послуг для ТОВ “Автореспект Тернопіль”; проведено економічне обґрунтування доцільності впровадження запропонованих автосервісних послуг на досліджуваному підприємстві з урахуванням розміру вкладень грошових коштів, віддачі та терміну окупності; пораховано витрати на придбання обладнання та надання послуг хімчистки салону автомобіля, а також вартість обладнання для технічного обслуговування електроавтомобілів на досліджуваному підприємстві. Здійснено порівняльну оцінку ефективності розширення спектру автосервісних послуг на ТОВ “Автореспект Тернопіль”. Встановлено, що найбільш доцільним видом додаткових послуг для підприємства у короткотривалій перспективі є надання послуг хімчистки автомобіля, а у стратегічній перспективі – впровадження послуг технічного обслуговування електроавтомобілів на

досліджуваному підприємстві. З метою підвищення ефективності сервісної діяльності підприємства запропоновано організувати роботу автомийки на базі СТО. Пораховано кошторис витрат на запуск мийки самообслуговування, поточні витрати на функціонування автомийки, а також показники оцінки ефективності проекту “Організація роботи автомийки” на досліджуваному підприємстві.

У четвертому розділі бакалаврської роботи розкрито питання долікарської допомоги при ураженні електричним струмом, причини ураження електричним струмом, стани людського організму внаслідок дії електроструму; охарактеризовано вимоги безпеки до робочих місць для виконання робіт на СТО, правила охорони праці та пожежної безпеки.

## БІБЛІОГРАФІЯ

1. Ложачевська О. М., Григоренко Р. В. Узагальнена класифікація послуг сучасного автосервісу. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія : Економіка і управління*. 2018. Т. 29(68). № 2. С. 31-36.
2. Види автосервісів. URL: <https://roapp.com.ua/blog/vidy-avtoservisov/> (дата звернення 4.03.2026 р.)
3. ТО автомобіля: види, терміни та рекомендації. URL: <https://genstar.ua/uk/poleznye-stati/to-avto-vidi-termini-ta-rekomendacziyi> (дата звернення 4.03.2026 р.)
4. Технічне обслуговування автомобіля. URL: <https://car-service.pro/uk/tehniche-obsluzhivanie-avtomobilya-ua> (дата звернення 5.03.2026 р.)
5. Чим відрізняється автосервіс від СТО. URL: <https://autoexpert.kh.ua/chim-vidriznyayetsya-avtoservis-vid-sto/> (дата звернення 5.03.2026 р.)
6. Біліченко В. В., Варчук В. В., Вдовиченко О. В. Менеджмент технічних служб на автотранспортних підприємствах: навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ. 2006. 117 с.
7. Захарчук О. В. Технічне обслуговування і ремонт АТЗ: навчальний посібник. РВВ Луцького НТУ. 2015. 140 с.
8. Музичук В. І., Анісімов В. Ф. Організація робіт підприємств технічного обслуговування: навчальний посібник. Вінниця: ФОП Горбачук І.П. 2012. 240 с.
9. Шокарев О. М., Кюрчев В. М., Кюрчев С. В., Побігун А. М. Організація та технологія технічного сервісу машин: навчальний посібник. ТОВ “ФОРВАРДПРЕСС”. 2019. 307 с.
10. Біліченко В. В., Романюк С. О., Олійник В. В. Використання стратегій та інструментів маркетингу щодо популяризації послуг станції технічного обслуговування. *Сучасні технології в машинобудуванні та транспорті*. 2018. №2 (11). С. 29-33.

11. Бідняк М. Н., Городецький М. Я. Методичні засади підвищення конкурентоспроможності підприємств автосервісу. *Економіка та управління на транспорті*. 2017. Вип. 4. С. 3-8.

12. Юськів Б. М., Юськів В. М. Аналіз внутрішнього потенціалу автосервісного підприємства в рамках логістичної концепції. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. № 52. С. 84-94.

13. ТОВ “Автореспект Тернопіль”: відкриті дані. URL: <https://opendatabot.ua/c/41421003> (дата звернення 13.04.2026)

14. ТОВ “Автореспект Тернопіль”. URL: <https://top20.ua/tr/avto-moto/sto/auto-respect-avtoservis.html> (дата звернення 15.04.2026 р.)

15. Замовлення автосервісних послуг. URL: <https://carbook.ua/garages/c-selo-belaya/6193> (дата звернення 17.04.2026 р.)

16. Перша допомога при ураженні електричним струмом: як діяти безпечно та правильно. URL: [https://paramedic.ua/ua/elektrotravma-pervaya-pomoshch?srsltid=AfmBOoqU8ExVz5shMKg-VAgiiRuObA-9NZaZTrfRF8husUQiQ9bcVboH#toc\\_2\\_0\\_1](https://paramedic.ua/ua/elektrotravma-pervaya-pomoshch?srsltid=AfmBOoqU8ExVz5shMKg-VAgiiRuObA-9NZaZTrfRF8husUQiQ9bcVboH#toc_2_0_1) (дата звернення 11.05.2026 р.)

17. Як правильно організувати робоче місце на СТО. URL: <https://msg.equipment/uk/blog/articles/how-to-organise-a-workplace-in-a-service-station> (дата звернення 12.05.2026 р.)

18. Окіпний І.Б., Гурик О.Я. Методичні вказівки для написання розділу “Безпека життєдіяльності, основи охорони праці” в кваліфікаційних роботах здобувачів освітнього рівня “бакалавр”. Для студентів всіх форм навчання рівень вищої освіти перший (бакалаврський). Тернопіль. 2021. 20 с.

19. Кужда Т.І. Етапи успішного управління організаційними змінами на підприємстві. *Галицький економічний вісник*. 2013. № 2(41). С. 66-72.

20. Кужда Т.І. Управлінські рішення з використанням інформаційних платформ для організації надання логістично-транспортних послуг. *Галицький економічний вісник*. 2024. Том 90. № 5. С. 149-157. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/46524?locale=it> (дата звернення 25.05.2026 р.)

21. Галушак О.Я., Галушак М.П. Управління процесами планування операційної діяльності підприємств. *Галицький економічний вісник*. 2026. №2(99). URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/?art=1581> (дата звернення 25.05.2026 р.)

22. Гевко І., Мосій О., Горбатюк В., Никитюк Г. Нові підходи до управління організаціями під час війни. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2025. Вип. 1 (32). С. 55-64. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2025/25hibdtw.pdf> (дата звернення 26.05.2026 р.)

23. Машлій Г.Б., Луциків І.В., Хоміцький О. Система управління потенціалом підприємства в умовах сьогодення. Збірник тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції “Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, цифровізація та інновації”. Т. : ФОП Паляниця В. А., 2025. С. 111–112.

24. Шведа Н. М. Формування стратегії розвитку бізнесу в умовах діджитал трансформації. *Галицький економічний вісник*. 2025. Том 96. № 5. С. 182-192. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/?art=1498> (дата звернення 26.05.2026 р.)

25. Юрик Н.Є., Дикий Ю.О. Аналіз інноваційного потенціалу – основа вибору інноваційної стратегії розвитку підприємства. *Успіхи і досягнення у науці*. 2026. № 1(23) 2026. С. 695-718. DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2026-1\(23\)-695-718](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2026-1(23)-695-718) (дата звернення 26.05.2026 р.)

26. Мельник Л.М., Юрша О.М. Методології управління проектами як інструменти реалізації стратегії підприємства. *Галицький економічний вісник*. 2025. Том 96. №5. С. 193-202. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/51520>

27. Кужда Т.І., Сороківська О.А., Луциків І.В. Моделі та підходи до управління змінами й залучення персоналу в діяльності підприємств в умовах воєнних та післявоєнних трансформацій. *Галицький економічний вісник*. 2026. Том 99. №2. С. 247-256. URL: [https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk\\_tntu2026.02.247](https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2026.02.247) (дата звернення 26.05.2026 р.)

# ДОДАТКИ

## Фінансова звітність мікропідприємства

Підприємство: ТОВ "АВТОРЕСПЕКТ ТЕРНОПІЛЬ"  Територія: ТЕРНОПІЛЬСЬКА  Організаційно-правова форма господарювання: Товариство з обмеженою відповідальністю  Вид економічної діяльності: Технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів  Середня кількість працівників: 7  Адреса, телефон: вулиця Бродівська-Бічна, буд. 15, с. БІЛА, ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ РАЙОН, ТЕРНОПІЛЬСЬКА обл., 47707, тел. 977687772	Дата (рік, місяць, число)	КОДИ
	за ЄДРПОУ	31.12.2025
	за за КАТОТТГІ	41421003
	за КОПФГ	UA61040050010054651
	за КВЕД	240
		45.2

### 1. Баланс

 Форма №  
1-мс

Код за ДКУД

1801006

на 31.12.2025 р.

Актив	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
<b>I. Необоротні активи</b>			
Основні засоби:	1010	318,80	453,90
первісна вартість	1011	840,70	1 147,00
знос	1012	521,90	693,10
Інші необоротні активи	1090	0	-
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1095</b>	<b>318,80</b>	<b>453,90</b>
<b>II. Оборотні активи</b>			
Запаси	1100	649,90	709,90
Поточна дебіторська заборгованість	1155	302,20	414,30
Гроші та їх еквіваленти	1165	1 814,20	2 205,20
Інші оборотні активи	1190	-	-
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1195</b>	<b>2 766,30</b>	<b>3 329,40</b>
<b>Баланс</b>	<b>1300</b>	<b>3 085,10</b>	<b>3 783,30</b>

Пасив	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
<b>I. Власний капітал</b>			
Капітал	1400	10,00	10,00
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	2 595,80	3 154,70

## Продовження Додатку А

Неоплачений капітал	1425	(0)	(-)
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1495</b>	<b>2 605,80</b>	<b>3 164,70</b>
<b>II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення</b>	<b>1595</b>	<b>20,60</b>	<b>74,30</b>
<b>III. Поточні зобов'язання і забезпечення</b>			
Короткострокові кредити банків	1600	0	-
Поточна кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги:	1615	90,60	239,10
розрахунками з бюджетом	1620	180,60	151,70
розрахунками зі страхування	1625	6,00	9,30
розрахунками з оплати праці	1630	29,90	42,20
Інші поточні зобов'язання	1690	151,60	102,00
<b>Усього за розділом III</b>	<b>1695</b>	<b>458,70</b>	<b>544,30</b>
<b>Баланс</b>	<b>1900</b>	<b>3 085,10</b>	<b>3 783,30</b>

## Звіт про фінансові результати

за Рік 2025

Форма №  
2-мс

Код за ДКУД

1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За попередній період
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	6 210,90	5 369,20
Інші доходи	2160	39,00	26,80
<b>Разом доходи (2000 + 2160)</b>	<b>2280</b>	<b>6 249,90</b>	<b>5 396,00</b>
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	4 854,70	4 120,90
Інші витрати	2165	713,60	537,70
<b>Разом витрати (2050 + 2165)</b>	<b>2285</b>	<b>5 568,30</b>	<b>4 658,60</b>
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	681,60	737,40
Податок на прибуток	2300	122,70	132,70
Витрати (доходи), які зменшують (збільшують) фінансовий результат після оподаткування	2310	-	0
<b>Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300 - (+) 2310)</b>	<b>2350</b>	<b>558,90</b>	<b>604,70</b>

## Фінансова звітність мікропідприємства

Підприємство: ТОВ "АВТОРЕСПЕКТ ТЕРНОПІЛЬ"  Територія: ТЕРНОПІЛЬСЬКА  Організаційно-правова форма господарювання: Товариство з обмеженою відповідальністю  Вид економічної діяльності: Технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів  Середня кількість працівників: 6  Адреса, телефон: вулиця Бродівська-Бічна, буд. 15, с. БІЛА, ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ РАЙОН, ТЕРНОПІЛЬСЬКА обл., 47707, тел. 977687772	Дата (рік, місяць, число)	КОДИ
	за ЄДРПОУ	31.12.2024
	за КАТОТТГГ1	41421003
	за КОПФГ	UA61040050010054651
	за КВЕД	240
		45.2

### 1. Баланс

Форма № 1-мс

Код за ДКУД

1801006

на 31.12.2024 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
<b>I. Необоротні активи</b>			
Основні засоби:	1010	430,40	318,80
первісна вартість	1011	1 137,00	840,70
знос	1012	706,60	521,90
Інші необоротні активи	1090	0	-
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1095</b>	<b>430,40</b>	<b>318,80</b>
<b>II. Оборотні активи</b>			
Запаси	1100	680,50	649,90
Поточна дебіторська заборгованість	1155	280,70	302,20
Гроші та їх еквіваленти	1165	1 152,60	1 814,20
Інші оборотні активи	1190	0	-
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1195</b>	<b>2 113,80</b>	<b>2 766,30</b>
<b>Баланс</b>	<b>1300</b>	<b>2 544,20</b>	<b>3 085,10</b>

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
<b>I. Власний капітал</b>			
Капітал	1400	10,00	10,00
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	1 991,10	2 595,80

## Продовження Додатку Б

Неоплачений капітал	1425	(0)	(-)
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1495</b>	<b>2 001,10</b>	<b>2 605,80</b>
<b>II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення</b>	<b>1595</b>	<b>44,10</b>	<b>20,60</b>
<b>III. Поточні зобов'язання і забезпечення</b>			
Короткострокові кредити банків	1600	0	0
Поточна кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги:	1615	198,30	90,60
розрахунками з бюджетом	1620	140,60	180,60
розрахунками зі страхування	1625	2,90	6,00
розрахунками з оплати праці	1630	25,20	29,90
Інші поточні зобов'язання	1690	132,00	151,60
<b>Усього за розділом III</b>	<b>1695</b>	<b>499,00</b>	<b>458,70</b>
<b>Баланс</b>	<b>1900</b>	<b>2 544,20</b>	<b>3 085,10</b>

## Звіт про фінансові результати

за Рік 2024

Форма  
№ 2-мс

Код за ДКУД

1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За попередній період
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	5 369,20	4 781,50
Інші доходи	2160	26,80	9,70
<b>Разом доходи (2000 + 2160)</b>	<b>2280</b>	<b>5 396,00</b>	<b>4 791,20</b>
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	4 120,90	3 748,70
Інші витрати	2165	537,70	432,90
<b>Разом витрати (2050 + 2165)</b>	<b>2285</b>	<b>4 658,60</b>	<b>4 181,60</b>
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	737,40	609,60
Податок на прибуток	2300	132,70	109,70
Витрати (доходи), які зменшують (збільшують) фінансовий результат після оподаткування	2310	-	0
<b>Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300 - (+) 2310)</b>	<b>2350</b>	<b>604,70</b>	<b>499,90</b>