

**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

12.05 – МКР. 2228 “С” 2023.12.07. 010 ПЗ

**НОВИЧКОВА СЕРГІЯ ВАСИЛЬОВИЧА**

**2024 р.**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Факультет аграрного менеджменту**

УДК 005.511(083.92):62-7

**ПОГОДЖЕНО**

**Декан факультету аграрного  
менеджменту**

\_\_\_\_\_ **Анатолій ОСТАПЧУК**  
(підпис) (ПІБ)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2024 р.

**ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО  
ЗАХИСТУ**

**Завідувач кафедри виробничого  
та інвестиційного менеджменту**

\_\_\_\_\_ **Тетяна ВЛАСЕНКО**  
(підпис) (ПІБ)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2024 р.

**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на тему «ПРОЕКТ ІЗ ВІДКРИТТЯ АВТОСЕРВІСУ»**

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма Управління інвестиційною діяльністю та міжнародними проектами

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

**Гарант освітньої програми**

д.е.н., професор

\_\_\_\_\_ **Лідія ШИНКАРУК**  
(підпис) (ПІБ)

**Керівник магістерської кваліфікаційної роботи**

д.е.н., професор

\_\_\_\_\_ **Емілія ПРУШКІВСЬКА**  
(підпис) (ПІБ)

**Виконав**

\_\_\_\_\_ **Сергій НОВИЧКОВ**  
(підпис) (ПІБ студента)

**КИЇВ – 2024**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ  
Факультет аграрного менеджменту**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**В.о. завідувача кафедри виробничого та  
інвестиційного менеджменту**

к.е.н., доцент \_\_\_\_\_ Тетяна ВЛАСЕНКО  
(підпис)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2023 року

**З А В Д А Н Н Я**

**ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ  
СТУДЕНТУ**

Новичкова Сергія Васильовича  
(прізвище, ім'я, по батькові)

Спеціальність 073 «Менеджмент»  
(код і назва)

Освітня програма «Управління інвестиційною діяльністю та міжнародними проектами»  
(назва)

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна  
(освітньо-професійна або освітньо-наукова)

Тема магістерської кваліфікаційної роботи «Проект із відкриття автосервісу»  
затверджена наказом ректора НУБіП України від 07 грудня 2023 р. №2228 «С»  
Термін подання завершеної роботи на кафедрі 29 листопада 2024 р.  
(рік, місяць, число)

Вихідні дані до магістерської кваліфікаційної роботи: закони та нормативно-правові акти України; словникові та довідникові джерела; електронні джерела; вітчизняні та іноземні джерела

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

- проаналізувати тенденції розвитку ринку автосервісу в Україні;
- дослідити світовий досвід автосервісного ринку;
- описати особливості автосервісного бізнесу та його соціальну складову;
- розробити бізнес-план проекту з відкриття автосервісу;
- сформулювати пропозиції щодо реалізації бізнес-плану.

Дата видачі завдання “15” грудня 2023 р.

Керівник магістерської кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_ Емілія ПРУШКІВСЬКА  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Сергій НОВИЧКОВ  
(підпис) (прізвище та ініціали студента)

## РЕФЕРАТ

магістерської кваліфікаційної роботи

Новичкова Сергія Васильовича

на тему: «Проект із відкриття автосервісу»

Магістерська кваліфікаційна робота на тему «Проект із відкриття автосервісу» складається з титульної сторінки, змісту, вступу, трьох основних розділів, висновків та списку використаних джерел. У роботі представлено 19 ілюстрацій (9 таблиць і 10 рисунків). Список літератури містить 30 джерел. Загальний обсяг роботи складає 64 сторінки.

У першому розділі розглянуто загальні аспекти розвитку ринку автосервісу в Україні, проаналізовано тенденції розвитку ринку автосервісу в Україні, розглянуто світовий досвід автосервісного ринку, а також описано особливості автосервісного бізнесу.

Другий розділ присвячено розробці бізнес-плану проекту для відкриття автосервісу. Представлено концепцію бізнес-плану, його ціль та завдання; зазначено загальну характеристику бізнесу, визначено цільову аудиторію; розроблено маркетинговий план проекту та проаналізовано конкурентне середовище; визначено організаційну структуру підприємства та описано виробничий план проекту; розраховано основні фінансові показники діяльності та оцінено ефективність реалізації проекту; визначено основні ризики, з якими може зіткнутись проект із відкриття автосервісу та основні напрямки по управлінню ними.

У третьому розділі наведено практичні рекомендації з реалізації бізнес-плану проекту із відкриття автосервісу.

Ключові слова: автосервіс, бізнес-план, фінансова оцінка, ризики бізнесу, маркетингова стратегія, інвестиційна привабливість.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	6
РОЗДІЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСОБЛИВОСТЕЙ АВТОСЕРВІСНОГО БІЗНЕСУ НА РИНКУ ПОСЛУГ .....	9
1.1. Тенденції розвитку ринку автосервісу в Україні .....	9
1.2. Світовий досвід автосервісного ринку .....	13
1.3. Особливості автосервісного бізнесу .....	16
РОЗДІЛ 2. БІЗНЕС-ПЛАН ПРОЕКТУ З ВІДКРИТТЯ АВТОСЕРВІСУ .....	22
2.1. Резюме проекту .....	22
2.2. Концептуальне значення та цілі проекту.....	22
2.3 Загальна характеристика бізнесу та особливості цільової аудиторії.....	24
2.4. Аналіз конкурентного середовища та маркетингова складова проекту .....	27
2.5. Організаційно-виробничий план .....	32
2.6 Оцінка ефективності проекту .....	44
2.7. Управління ризиками проекту .....	52
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ З РЕАЛІЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПЛАНУ ПРОЕКТУ З ВІДКРИТТЯ АВТОСЕРВІСУ .....	56
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Мале підприємництво відіграє важливу роль у забезпеченні динамічних структурних змін в економіці, сприяє подоланню кризових явищ і створює сприятливі умови для активізації ринкових реформ. Воно виступає рушійною силою у стабілізації економічних процесів і забезпеченні сталого розвитку суспільства, створюючи нові робочі місця та зменшуючи рівень безробіття.

На сучасному ринку послуг, пов'язаних із технічним обслуговуванням та ремонтом автомобілів і відповідного обладнання, спостерігається різноманіття учасників. Серед них представлені великі фінансово стабільні компанії, невеликі вузькоспеціалізовані підприємства, фізичні особи-підприємці, які діють без статусу юридичної особи, а також приватні майстри, що функціонують без офіційної реєстрації. Останні, працюючи без належного оформлення, часто знижують вартість послуг до рівня, який недоступний для офіційно працюючих суб'єктів господарювання через необхідність сплати податків та інших обов'язкових витрат.

Ця практика, хоч і дозволяє їм залучити клієнтів у короткостроковій перспективі, має руйнівний вплив на ринок загалом. Клієнти, пристосовуючись до демпінгових цін, дедалі більше орієнтуються на дешеві послуги, що ускладнює конкурентну боротьбу для сумлінних підприємців. У таких умовах розвиток здорової конкуренції стає практично неможливим, що негативно позначається на якості послуг і довгостроковій стабільності галузі.

Раціональний підхід до вирішення цієї проблеми полягає у посиленні контролю за недобросовісною діяльністю та створенні сприятливих умов для легально працюючих підприємств, що здатні забезпечувати якість послуг і дотримуватися стандартів ринкової конкуренції.

Дослідження розвитку підприємств в умовах кризового середовища стало предметом уваги таких науковців, як Шинкарук Л.В., Деліні М.М., Власенко Т.О., Дергач А.В., Попова О.Л., Прушківська Е.В. та інших. У своїх наукових працях автори здійснюють аналіз основних тенденцій, що характеризують

аграрну галузь під час кризових ситуацій, зокрема під час воєнних конфліктів. Крім того, вони висвітлюють особливості реалізації проектної діяльності в умовах невизначеності, що є важливим аспектом для забезпечення стійкості та адаптації підприємств до змінюваних умов.

Значення та роль послуг автосервісу в галузі автомобілебудування постійно зростають, що пов'язано з глобальними тенденціями розвитку автомобільного ринку. У сучасних умовах сервісне обслуговування стає важливим елементом забезпечення конкурентоспроможності компаній, сприяючи збільшенню тривалості експлуатації автомобілів та підвищенню рівня задоволеності споживачів.

В Україні автомобільний ринок демонструє всі ознаки готовності до трансформацій, що в найближчі роки можуть призвести до суттєвих змін у сфері обслуговування транспортних засобів. Імовірність настання так званої «сервісної революції» стає дедалі очевиднішою, що обумовлює потребу в поглибленому аналізі процесів, які відбуваються в цій сфері. Таким чином, дослідження проблематики розвитку ринку автосервісу відповідає сучасним потребам економіки України та сприяє підвищенню ефективності функціонування малого бізнесу в умовах постійних змін ринкового середовища.

**Метою магістерської роботи** є дослідження основних аспектів створення проекту з відкриття автосервісу та розробка бізнес-плану для його впровадження.

Для досягнення поставленої мети нами визначено такі **завдання**:

- проаналізувати тенденції розвитку ринку автосервісу в Україні;
- дослідити світовий досвід автосервісного ринку;
- описати особливості автосервісного бізнесу та його соціальну складову;
- розробити бізнес-план проекту з відкриття автосервісу;
- сформулювати пропозиції щодо реалізації бізнес-плану.

**Об'єктом** магістерської кваліфікаційної роботи є процес планування та реалізації бізнес-плану розробки проекту відкриття автосервісу.

**Предметом дослідження** є комплекс теоретичних, методологічних і практичних аспектів, що стосуються планування та організації бізнес-діяльності.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставлених завдань у рамках дослідження було застосовано низку загальнонаукових та спеціальних методів. Серед них важливими є методи єдності логічного та історичного аналізу, які дозволяють розкривати сутність категорій бізнес-планування та соціальної відповідальності. Також було використано структурний аналіз і синтез для визначення основних компонентів бізнес-плану, а наукова абстракція та графічне моделювання слугували для формування комплексного середовища проекту. Методи класифікації допомогли у групуванні факторів ризику, тоді як аналогія дозволила встановити схожість між показниками на основі спільних ознак. Окрім цього, статистичний та порівняльний аналіз були використані для виявлення специфічних особливостей бізнес-планування в Україні.

**Теоретична цінність і практична значущість** отриманих результатів полягає в потенційному застосуванні розробленого проекту та наданні рекомендацій для практичної реалізації.

**Апробацію результатів дослідження** магістерської роботи було здійснено на VIII Міжнародній науково-практичній конференції «Інклюзивний розвиток національної економіки: глобальні тенденції, можливості України та роль агропродовольчого сектору, досвід і співпраця з ЄС».

## РОЗДІЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСОБЛИВОСТЕЙ АВТОСЕРВІСНОГО БІЗНЕСУ НА РИНКУ ПОСЛУГ

### 1.1. Тенденції розвитку ринку автосервісу в Україні

Своєчасне обслуговування автомобіля, включаючи планове технічне обслуговування (ТО) та діагностику, є ключовим чинником забезпечення його безперебійної експлуатації. Регулярний комплекс профілактичних заходів дозволяє мінімізувати ймовірність виникнення серйозних несправностей у майбутньому, що має особливе значення для підтримки високого рівня безпеки на дорозі.

Однією з архаїчних практик у сфері обслуговування є так званий «гаражний сервіс». Цей формат передбачає неофіційний ремонт автомобілів, який здійснюється непрофесійними майстрами, найчастіше без належного обладнання та нормативних стандартів. Такий підхід залишається поширеним через прагнення власників автосервісів знизити витрати, віддаючи частину замовлень неформальним виконавцям. При цьому часто спостерігається практика «відкатів» або економії на оплаті праці некваліфікованих майстрів. Наслідками такого підходу нерідко стають низька якість ремонтних робіт, що призводить до судових позовів з боку незадоволених клієнтів.

Інша модель, яка активно впроваджується в Україні, умовно позначається як «американський стиль». Її характерною рисою є максимальна технологізація усіх аспектів ремонту, включаючи чітке регламентування технічних операцій, документальний супровід, а також систематизований підхід до взаємодії з клієнтами. Однак реалізація цієї моделі залежить від надійності суміжних процесів, таких як постачання запчастин, врегулювання страхових випадків і технічне обслуговування обладнання. Наявність численних системних недоліків у цих галузях значно ускладнює створення ефективного «конвеєра» на вітчизняних автосервісах.

Третя модель, яку можна назвати «британським стилем», орієнтована на забезпечення максимально комфортного сервісу для клієнта. Головний акцент робиться не лише на мінімізації часу ремонту, як у «американській» моделі, але

й на створенні позитивного емоційного досвіду. Це включає врахування психологічного комфорту замовника навіть у разі технічних збоїв або затримок. Такий підхід забезпечує високий рівень лояльності клієнтів, але вимагає адаптації до реалій українського ринку, де збої у технологічних процесах, на жаль, є частими [12].

Отже, розвиток автосервісних послуг в Україні потребує комплексного підходу до підвищення якості обслуговування, що враховує переваги кожної з описаних моделей та адаптує їх до специфіки національного ринку.

Розбудова сервісної служби за «британським типом» висуває низку вимог, пов'язаних як із технічними, так і організаційними аспектами її функціонування. Одним із ключових факторів є вибір місця розташування. На відміну від «американської моделі», для якої критичним є знаходження поряд із магістральними шляхами, у «британському форматі» розташування не відіграє такої вирішальної ролі. Основний акцент зміщується на зручність доступу для клієнтів та створення умов для комфортного обслуговування.

Другим важливим елементом є персонал. У «британській моделі» особливе значення мають не лише професійні навички працівників, а й їхня здатність взаємодіяти з клієнтами. Це означає, що кожен співробітник сервісу, незалежно від своєї ролі, повинен мати комунікативні здібності, що сприятимуть формуванню позитивного іміджу підприємства.

Третім компонентом виступає технічне оснащення. Обладнання має бути висококласним, що обумовлюється необхідністю обслуговування сучасних автомобілів та створенням комфортної атмосфери для клієнтів. Вибір постачальника обладнання є стратегічним завданням. Великі постачальники забезпечують широкий асортимент техніки, конкурентні ціни та сприятливі умови гарантійного та післягарантійного обслуговування. Це також спрощує логістичні процеси та знижує витрати на встановлення й підтримку обладнання.

Економічні виклики останніх років вплинули на розвиток автосервісів. Зниження попиту на ремонтні послуги на 30–40% зумовлене спадом на автомобільному ринку. Корпоративні клієнти скоротили обсяги замовлень через

зменшення своєї активності або повне закриття бізнесу. Приватні клієнти, хоча й продовжують звертатися за послугами, віддають перевагу лише необхідному ремонту, уникаючи непередбачуваних витрат.

Окремий виклик становить конкуренція з боку «гаражних сервісів», які пропонують дешевші послуги, однак без належного рівня якості. Зростання цін на запчастини до імпортних автомобілів (на 30% і більше) також змусило сервісні центри переглядати свої тарифи. Ускладнена логістика імпортних поставок та скорочення складських запасів додатково впливають на терміни виконання ремонтних робіт.

Таким чином, розвиток сервісів «британського типу» потребує комплексного підходу, орієнтованого на клієнтоцентричність, високий рівень обслуговування та оптимізацію внутрішніх процесів, що враховує економічні реалії та виклики сучасного ринку.

Проблематика взаємодії автосервісів із постачальниками запчастин залишається актуальною, оскільки вплив самих автосервісів на цей процес є обмеженим. Невелика кількість великих і надійних постачальників якісних комплектуючих змушує компанії пристосовуватися до умов, які їм диктують. Це, у свою чергу, впливає на управління складськими запасами: більшість сервісних компаній не мають змоги підтримувати широкий асортимент запчастин. Основна частина деталей замовляється за каталогами, що хоча й знижує витрати на зберігання, але водночас подовжує терміни ремонту.

Тільки сервісні підрозділи офіційних дилерів великих іноземних автовиробників, для яких це є обов'язковою вимогою, здатні забезпечити достатній рівень стандартного запасу запчастин. Для незалежних автосервісів така практика найчастіше є недосяжною через значні фінансові витрати.

Перспективним напрямком для багатьох майстерень є співпраця з державними установами та великими компаніями. Участь у тендерах вимагає залучення спеціалізованих менеджерів, які контролюють процес підготовки відповідної документації та забезпечують конкурентну участь у таких проектах. Ще однією важливою нішею є обслуговування автопарків транспортних і

виробничих компаній. Для багатьох із них утримання власних сервісних служб стало економічно недоцільним, тоді як використання аутсорсингових послуг дає змогу зменшити витрати.

Разом із тим, обслуговування автомобілів за страховими випадками, що раніше було привабливою нішею, нині супроводжується значними ризиками. Основними проблемами є затримки виплат від страхових компаній та розбіжності між оцінкою збитків страховиками й реальною вартістю ремонту. Такі невідповідності нерідко ускладнюють взаємовідносини між сервісами та клієнтами.

Цінова політика в цьому сегменті ринку не є вирішальним чинником. Створення додаткового попиту через зміну цін виявляється неефективним. Основною конкурентною перевагою автосервісів стає якість обслуговування, зокрема гарантії, які надаються клієнтам.

Стратегія розширення асортименту послуг, що надаються, стає важливим елементом розвитку незалежних авторемонтних компаній. Вона дозволяє забезпечити комплексне обслуговування автомобілів клієнтів, що сприяє підвищенню лояльності споживачів і зміцненню позицій компаній на ринку.

Попри значні виклики, спричинені пандемією COVID-19, війною та пов'язаними із цим економічними труднощами, сфера послуг автосервісу в Україні залишається перспективною нішею для малого й середнього бізнесу. За даними AUTO-Consulting, у 2022 році в Україні було реалізовано близько 40 тисяч нових автомобілів, що на 61% менше порівняно з 2021 роком. Однак у 2023 році ситуація дещо покращилася, і ринок досяг продажу близько 65 тисяч нових авто, демонструючи зростання на 62% за рік. Це свідчить про поступове відновлення галузі навіть за складних умов.

Унаслідок війни та пов'язаних із нею руйнувань спостерігається суттєва проблема із забезпеченням якісного технічного обслуговування транспорту. Станом на 2023 рік забезпеченість станціями технічного обслуговування (СТО) становить приблизно 50-60% від загальної потреби. Водночас попит на послуги

авторемонтів залишається високим, адже навіть в умовах війни автолюбители потребують регулярного ремонту та діагностики транспортних засобів.

Варто розглянути ключові напрямки для розвитку СТО:

Ремонт основних вузлів і агрегатів. Зважаючи на дефіцит комплектуючих через логістичні труднощі, спеціалізація на ремонті двигунів, трансмісій і ходової частини може стати конкурентною перевагою.

Діагностика і профілактика. Вкладення в сучасне діагностичне обладнання дозволить своєчасно виявляти несправності та зменшувати ризик серйозних поломок.

Комплексне обслуговування. Організація СТО, що надає широкий спектр послуг – від дрібного ремонту до заміни масла і фільтрів, – відповідає сучасним потребам клієнтів.

Незважаючи на виклики, зокрема зменшення купівельної спроможності населення, війна стимулювала попит на вживані автомобілі, а також збільшила потребу у відновленні пошкодженого автотранспорту. Для підприємців це створює додаткові можливості розвитку бізнесу, орієнтованого на якісне обслуговування та ремонт автотранспорту в умовах дефіциту.

Таким чином, організація сучасного СТО з використанням інноваційних технологій і гнучкого підходу до клієнтів може стати перспективною бізнес-ідеєю навіть в умовах кризи.

## **1.2. Світовий досвід автосервісного ринку**

Сучасний автосервісний ринок є однією з ключових галузей глобальної економіки, яка забезпечує технічне обслуговування, ремонт та інші послуги для автомобілів. У зв'язку зі зростанням світового автопарку, посиленням екологічних стандартів та зміною вимог клієнтів, автосервісний сектор швидко адаптується до нових викликів. У цьому розділі розглянуто світовий досвід організації автосервісів, включаючи структуру ринку, ключові тенденції, особливості регіональних моделей та перспективи розвитку.

За даними аналітичних досліджень, у 2023 році обсяг світового ринку автосервісних послуг перевищив \$800 млрд, демонструючи стабільне зростання на рівні 4,5% щорічно [1]. Ринок включає такі сегменти:

1. Ремонт та технічне обслуговування автомобілів – 45%;
2. Продаж запасних частин – 30%;
3. Додаткові послуги (мийка, шиномонтаж) – 25%.

Основні регіони-лідери за обсягами ринку представлені у таблиці 1.

Таблиця 1.1

Обсяг ринку автосервісних послуг за регіонами (2023 рік)

Регіон	Обсяг ринку, млрд \$	Частка у світовому ринку, %
Північна Америка	280	35
Європа	240	30
Азія	200	25
Інші регіони	80	10

Джерело: сформовано автором на основі [26]

На рисунку 1.1 представлено структуру розподілу світового ринку автосервісних послуг.

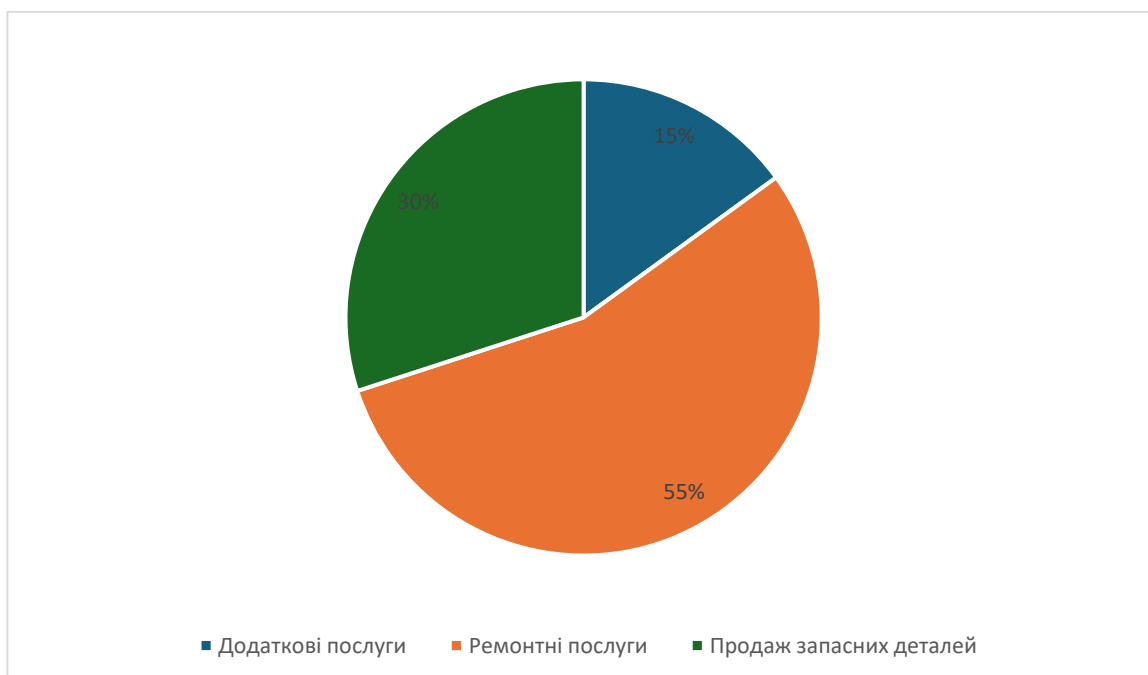


Рис. 1.1. Структура світового ринку автосервісу, 2023 рік, %

Джерело: сформовано автором на основі [26]

Ринок Північної Америки відомий високим рівнем автоматизації та стандартизації. У США та Канаді переважають франчайзингові мережі, які пропонують уніфіковані стандарти обслуговування. Однією з особливостей цього ринку є значна частка DIY-послуг (Do It Yourself), коли клієнти самостійно здійснюють дрібні ремонти завдяки доступності запасних частин і рекомендацій через інтернет.

Європейський ринок характеризується суворими екологічними стандартами, що впливає на розвиток сервісів для електромобілів. У країнах ЄС активно впроваджуються сертифікати якості, що стимулює використання інноваційних технологій, таких як цифрова діагностика та обслуговування «на місці».

В Азії спостерігається високий рівень сегментації ринку, від невеликих майстерень до великих сервісних центрів. Найбільший розвиток автосервісу отримав у Китаї, де державна політика стимулює зростання сервісів для електромобілів. У Японії домінують мережеві автосервіси з акцентом на високу якість послуг.

Електрифікація автопарку. У 2023 році електромобілі становили 14% світового ринку нових автомобілів [2]. Це стимулює створення спеціалізованих сервісів для обслуговування батарей та зарядних станцій.

Цифровізація послуг. Зростає попит на онлайн-записи, віддалену діагностику та інтеграцію мобільних додатків у процес обслуговування.

Інноваційне обладнання. Сучасні автосервіси використовують роботи для шиномонтажу, 3D-принтери для виготовлення деталей та автоматичні мийні станції.

На рисунку 1.2 представлено порівняльну характеристику трьох моделей автосервісу: традиційного, франчайзингового та мобільного.

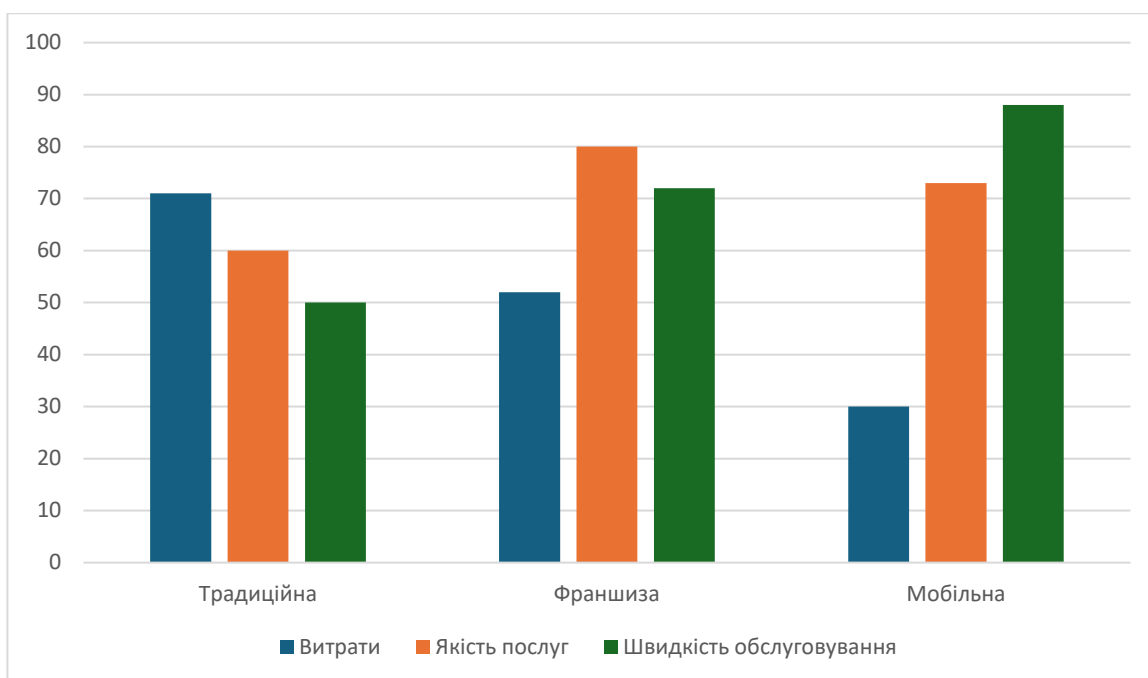


Рис.1.2. Порівняння моделей автосервісу, %

Джерело: сформовано автором на основі [26]

Світовий ринок автосервісних послуг динамічно розвивається, відповідаючи на виклики електрифікації транспорту, зростання попиту на екологічні рішення та цифровізацію. Досвід провідних країн демонструє важливість стандартизації, впровадження інновацій та адаптації до регіональних потреб. Український ринок автосервісу може скористатися цими практиками для інтеграції у глобальні процеси та підвищення конкурентоспроможності.

### 1.3. Особливості автосервісного бізнесу

На сьогодні авторемонтний бізнес в Україні є актуальною сферою, що має значний потенціал для розвитку, незважаючи на численні труднощі, спричинені економічними та соціальними викликами. Традиційно бюджетні автомобілі, виготовлені вітчизняними виробниками, зокрема під брендом «АвтоЗАЗ», є популярним вибором серед українського населення. Вони відрізняються доступною вартістю, що робить їх поширеним видом транспорту на дорогах країни. Однак, ці автомобілі потребують регулярного технічного обслуговування та ремонту, особливо у частині ходової частини та двигунів. Це створює

стабільний попит на послуги авторемонтних майстерень, орієнтованих на транспортні засоби вітчизняного виробництва.

Окрім автомобілів «АвтоЗАЗ», у кваліфікованій технічній допомозі потребують і транспортні засоби інших брендів. Підприємцям у цій сфері важливо пропонувати універсальні послуги, здатні охопити широкий спектр моделей транспортних засобів, забезпечуючи високий рівень якості ремонту та обслуговування.

Малий автосервіс займає значну частку ринку послуг, представляючи приблизно 70% усіх станцій технічного обслуговування (СТО). Його характерні риси — невелика кількість працівників (у середньому 3-5 осіб), мінімальне технічне оснащення та низький рівень формалізації. В Україні цей сегмент часто асоціюється з приватними підприємцями, які працюють із підмайстрами під керівництвом досвідченого фахівця. У таких умовах якість послуг залежить виключно від рівня кваліфікації майстрів, що нерідко стає основною проблемою через недостатню підготовку персоналу та недотримання технологічних стандартів.

Основні недоліки малого автосервісу включають:

- низьку якість ремонту, що зумовлено відсутністю контролю;
- ігнорування вимог безпеки, санітарних і протипожежних норм;
- використання несертифікованих запасних частин.

Однак, завдяки гнучкості та доступності, малий автосервіс залишається популярним серед клієнтів, особливо в умовах зниження купівельної спроможності.

Сучасний малий автосервіс поступово трансформується у багатофункціональні комплекси, що пропонують широкий спектр послуг. Такий підхід передбачає наявність не лише ремонтної бази, але й додаткових сервісів, зокрема:

- магазину автозапчастин;
- мийки та пілососу для автомобілів;
- зон відпочинку для клієнтів із телевізором та інтернетом;

– стоянки та, в окремих випадках, готелю.

Подібні комплекси розташовуються поблизу основних транспортних магістралей, відрізняються сучасним дизайном і забезпечують комфортне обслуговування. У країнах Європи та США такі сервіси часто організуються як сімейний бізнес, інтегрований із заправними станціями. В Україні спостерігається схожа тенденція, однак рівень реалізації таких ідей поки що обмежений через економічні виклики.

Малий автосервіс в Україні залишається ключовим гравцем на ринку авторемонтних послуг, проте його розвиток потребує впровадження сучасних технологій, підвищення кваліфікації персоналу та дотримання стандартів безпеки. Зростаючий попит на комплексні рішення та зручність обслуговування створює перспективи для перетворення традиційного автосервісу на багатофункціональні комплекси, які відповідатимуть сучасним очікуванням клієнтів.

Для сталого розвитку малого автосервісу в Україні важливо переглянути чинне законодавство і запровадити обов'язкову сертифікацію працівників у цій галузі. Сучасний стан авторемонтних послуг обумовлений економічними реаліями, які впливають як на власників автомобілів, так і на самі автосервіси. Дослідження свідчать, що власники транспортних засобів нерідко ухиляються від використання послуг СТО. Частину робіт вони виконують самостійно (від 27% до 79% залежно від марки та строку експлуатації автомобіля), а профілактичне обслуговування проводять лише 16% автовласників. Решта звертаються до сервісів лише за умов явних поломок або повної втрати функціональності транспортного засобу.

Економічні міркування змушують власників обирати дешевші варіанти послуг, що в свою чергу стимулює поширення малих неавторизованих сервісів. Такі тенденції також посилюються через значний відсоток старих автомобілів в Україні: понад 80% транспортного парку складають старі моделі, включаючи вживані іномарки. Власники таких автомобілів, як правило, мають обмежені фінансові можливості, що впливає на їхній вибір сервісу.

Окрім автовласників і працівників автосервісів, в їх існуванні зацікавлені місцеві органи влади. Малий бізнес у цій галузі сприяє зменшенню рівня безробіття та зниженню соціальної напруги. Однак відсутність жорсткого державного контролю і занижені вимоги до діяльності сервісів призводять до серйозних проблем у сфері безпеки дорожнього руху. За оцінками, близько 20% аварій спричинені технічними несправностями, усунення яких входить у компетенцію СТО.

До головних факторів, які знижують ефективність роботи автосервісів та негативно впливають на безпеку руху, належать:

1. Невідповідність технічного рівня станцій вимогам сучасних автомобілів.
2. Низький рівень кваліфікації працівників, що працюють у неавторизованих сервісах.
3. Недостатнє технологічне забезпечення та відсутність систематизованих даних про технічні процеси.
4. Незадовільні умови праці, що не відповідають чинним нормам.
5. Використання неякісних або несертифікованих запчастин.
6. Недотримання технологій ремонту, що часто спричинено відсутністю доступу до відповідної інформації.

Окрім того, значна частина малих сервісів розташована у приміщеннях, які не відповідають стандартам за розміром, обладнанням чи санітарними умовами. Така ситуація вимагає не лише адаптації законодавства, а й посилення контролю за дотриманням чинних норм.

Удосконалення роботи малих автосервісів потребує комплексного підходу, що включає:

- впровадження системи обов'язкової сертифікації працівників;
- забезпечення державної підтримки для модернізації обладнання;
- створення механізмів контролю за якістю послуг;
- запровадження програм навчання та підвищення кваліфікації персоналу.

Розвиток цієї галузі має вирішальне значення для підвищення безпеки на дорогах, а також для створення умов для більшої інтеграції малих автосервісів у формальну економіку України.

У сучасних умовах автосервісна галузь в Україні стикається з низкою важливих проблем, які потребують негайного вирішення. Однією з головних є недостатня якість технічного обслуговування та ремонту автомобілів. Ця проблема спричинена використанням неякісних запасних частин, браком необхідної технологічної інформації та недостатньою кваліфікацією персоналу. Низький рівень сервісу ставить під сумнів безпеку дорожнього руху та довіру клієнтів до СТО. Якість обслуговування на багатьох підприємствах оцінюється як критично низька, що негативно впливає на їхню репутацію та функціональність.

Для вирішення цих проблем необхідно прийняти концепцію розвитку автосервісної галузі, яка враховуватиме специфіку українського ринку. На відміну від розширеної концепції продукту, широко використовуваної в країнах Європи, в Україні найдоцільніше впроваджувати модель «турботи про автомобіль». Ця концепція орієнтована на підвищення безпеки руху, мінімізацію витрат і зменшення потреби в великих земельних ділянках для будівництва СТО та стоянок. Вона також спрямована на створення індивідуалізованого підходу до клієнта, що включає надання якісних послуг та використання надійних матеріалів.

Рішення про відкриття власного автосервісу є стратегічно важливим і вимагає ретельного планування. Підприємець, який вирішив реалізувати бізнес-ідею створення СТО, має виконати низку ключових етапів. Незалежно від обраного формату роботи, технічне обслуговування транспортних засобів залишається вигідним і рентабельним видом підприємницької діяльності. Організація такого бізнесу може бути здійснена за двома основними моделями:

Цей підхід передбачає мінімізацію стартових витрат шляхом використання власних ресурсів, наприклад, приміщення або обладнання. Він підходить для

підприємців, які мають обмежені фінансові можливості, але прагнуть увійти в галузь за рахунок оптимізації витрат і поступового розвитку підприємства.

Цей варіант включає значні вкладення у сучасне обладнання, оренду або купівлю приміщення, найм висококваліфікованого персоналу. Такий підхід дозволяє швидко вийти на ринок і забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів. Інвестиційна модель підходить для підприємців, які прагнуть створити конкурентоспроможний бізнес із високим рівнем якості.

Обидва варіанти організації бізнесу є рентабельними. Вибір між ними залежить від фінансових можливостей і стратегічних цілей підприємця. Перший підхід дозволяє поступово розвивати бізнес із мінімальними ризиками, тоді як другий спрямований на швидке зайняття конкурентної позиції на ринку.

Таким чином, розвиток автосервісної галузі в Україні вимагає не лише вирішення проблем якості, але й створення умов для ефективного функціонування підприємств. Підприємцям важливо враховувати специфіку ринку, розробляти стратегії розвитку та обирати модель бізнесу, яка найбільше відповідає їхнім можливостям та амбіціям.

## РОЗДІЛ 2. БІЗНЕС-ПЛАН ПРОЕКТУ З ВІДКРИТТЯ АВТОСЕРВІСУ

### 2.1. Резюме проекту

<b>Назва проекту</b>	автосервіс «PitStop»
<b>КВЕД</b>	45.20 Технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів
<b>Система оподаткування</b>	Спрощена система оподаткування, 3-я група (5% від доходу)
<b>Сфера діяльності</b>	Послуги з технічного обслуговування, ремонту автомобілів та продажу автозапчастин
<b>Спеціалізація</b>	Діагностика, ремонт ходової частини, моторів, кузовний ремонт, шиномонтаж
<b>Персонал підприємства</b>	8 осіб, включаючи механіків, менеджерів з обслуговування клієнтів, бухгалтера і маркетолога
<b>Інвестиційні кошти</b>	1 509 259 грн
<b>Очікуваний дохід</b>	26 837 982 грн
<b>Заплановані витрати</b>	23 240 493 грн
<b>Чистий прибуток</b>	3 471 679 грн
<b>EBITDA</b>	7 163 966 грн
<b>Точка безбитковості проекту</b>	80,9%
<b>Чиста приведена вартість проекту</b>	4 765 781 грн
<b>IRR</b>	18,7%
<b>Дисконтований термін окупності проекту</b>	2,7 роки
<b>Простий термін окупності</b>	2,3 роки

### 2.2. Концептуальне значення та цілі проекту

У сучасному світі, де швидкість та якість послуг стають ключовими чинниками успішності бізнесу, розвиток автосервісних підприємств набуває стратегічного значення. Проект з відкриття автосервісу «PitStop» створений у відповідь на постійно зростаючий попит на якісне технічне обслуговування автомобілів, який посилюється через збільшення кількості транспортних засобів, урбанізацію та ускладнення транспортної інфраструктури. Концепція «PitStop» базується на інтеграції сучасних технологій, клієнтоорієнтованого підходу та

дотримання високих стандартів якості, що дозволить забезпечити надійність та зручність для кожного клієнта.

Основною метою проекту є створення конкурентоспроможного автосервісу, який здатен задовольнити потреби приватних автовласників та корпоративних клієнтів, забезпечуючи якісне технічне обслуговування автомобілів, ремонт вузлів та агрегатів, а також реалізацію запасних частин. Автосервіс «PitStop» прагне стати лідером у своєму сегменті на ринку Києва, пропонуючи інноваційні рішення та бездоганний сервіс.

Проект автосервісу «PitStop» має важливе концептуальне значення для розвитку локального бізнесу та вирішення низки соціально-економічних завдань. Він не лише відповідає потребам ринку, але й сприяє створенню нових робочих місць, підвищенню безпеки дорожнього руху та зменшенню екологічного впливу за рахунок використання екологічно відповідальних технологій.

Основними концептуальними складовими проекту є:

1. Клієнтоорієнтованість. Забезпечення максимального комфорту для клієнтів завдяки впровадженню гнучких систем обслуговування, зворотного зв'язку та індивідуального підходу до кожного клієнта.
2. Інноваційні технології. Використання сучасного діагностичного обладнання, цифрових платформ для запису та обслуговування клієнтів, що підвищить якість обслуговування та скоротить час виконання робіт.
3. Екологічна відповідальність. Використання екологічно безпечних матеріалів, зменшення відходів та мінімізація негативного впливу на довкілля.
4. Гнучкість та адаптивність. Налаштування послуг під специфічні потреби клієнтів, що дозволить охопити різні категорії користувачів, від власників бюджетних авто до преміум-класу.

Цілі проекту «PitStop» можна поділити на стратегічні, тактичні та оперативні:

Стратегічні цілі:

1. Запровадити інноваційну модель автосервісу, яка забезпечить високу якість послуг за доступними цінами.
2. Завоювати не менше 10% ринку автосервісних послуг у Києві протягом перших п'яти років роботи.
3. Забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів, досягнувши рівня 90% позитивних відгуків протягом першого року.

Тактичні цілі:

1. Розробити та впровадити маркетингову стратегію для підвищення обізнаності про бренд «PitStop» на локальному ринку.
2. Налагодити партнерські відносини з постачальниками якісних запчастин, забезпечивши їх доступність на складі.
3. Впровадити програму лояльності, що включатиме бонуси, знижки та спеціальні пропозиції для постійних клієнтів.

Оперативні цілі:

1. Організувати навчання та сертифікацію персоналу, щоб гарантувати високу якість виконання робіт.
2. Оснастити автосервіс сучасним обладнанням для діагностики, ремонту та обслуговування автомобілів.
3. Відкрити сервіс у зручному місці з розвинутою транспортною інфраструктурою, забезпечивши його доступність для клієнтів.

У підсумку, проект автосервісу «PitStop» спрямований на задоволення актуальних потреб ринку та досягнення конкурентних переваг у сфері обслуговування автомобілів. Реалізація зазначених концепцій та цілей дозволить створити сучасний, ефективний та надійний автосервіс, який забезпечить успіх підприємства та сприятиме сталому розвитку галузі.

### **2.3 Загальна характеристика бізнесу та особливості цільової аудиторії**

Автосервіс «PitStop» є сучасним підприємством, орієнтованим на надання широкого спектра послуг з технічного обслуговування, діагностики та ремонту автомобілів. Основною метою діяльності є забезпечення якісного та швидкого

сервісу, який відповідає найвищим стандартам автомобільної індустрії. «PitStop» позиціонується як сервіс, що поєднує інноваційні технології, професіоналізм персоналу та клієнтоорієнтований підхід.

Автосервіс «PitStop» спеціалізується на таких напрямках:

1. Діагностика автомобільних систем та вузлів із застосуванням сучасного обладнання.
2. Поточний та капітальний ремонт двигунів, ходової частини, гальмівних систем.
3. Проведення планового технічного обслуговування (заміна масла, фільтрів, діагностика систем).
4. Кузовні роботи, включаючи рихтування, фарбування та полірування.
5. Обслуговування систем кондиціонування.
6. Шиномонтаж та балансування.
7. Продаж та заміна автомобільних запчастин і витратних матеріалів.

Цільова аудиторія автосервісу «PitStop» охоплює кілька сегментів:

1. Приватні автовласники. Основна частина клієнтів, які звертаються для проведення діагностики та ремонту автомобілів середнього та бюджетного класу.
2. Власники комерційного транспорту. Малий і середній бізнес, який використовує автопарки для логістичних потреб, часто потребує якісного обслуговування для зменшення витрат на технічні несправності.
3. Корпоративні клієнти. Компанії, які прагнуть аутсорсингу технічного обслуговування своїх автопарків.
4. Автовласники преміум-класу. Споживачі, які орієнтуються на високий рівень сервісу та індивідуальний підхід.

Ринок автосервісних послуг в Україні демонструє динамічне зростання. За даними, кількість зареєстрованих автомобілів у країні станом на 2023 рік перевищує 12 мільйонів одиниць, причому більшість із них припадає на транспортні засоби, старші п'яти років. Це створює значний попит на діагностичні та ремонтні послуги [12].

Зростання попиту також обумовлене такими факторами:

1. Інтенсифікація автомобільного трафіку. У міських умовах автомобілі піддаються підвищеному зносу, що збільшує потребу в регулярному обслуговуванні.
2. Відсутність достатньої кількості висококласних сервісів. Рівень забезпеченості СТО в Україні становить лише 60-70% від потреби, що створює можливості для входу нових гравців на ринок.
3. Тенденції цифровізації. Збільшення використання онлайн-запису та відстеження статусу ремонту стимулює попит на сучасні сервіси.

Для ефективної роботи автосервісу «PitStop» необхідно виконати такі ключові етапи:

1. Реєстрація підприємства. Постановка на облік у податковій службі та отримання відповідних ліцензій.
2. Вибір приміщення. Зручне розташування біля основних транспортних магістралей, що забезпечить швидкий доступ для клієнтів.
3. Закупівля обладнання. Включає сучасні діагностичні стенди, підйомники, інструменти для ремонту двигунів і ходової частини.
4. Підбір персоналу. Набір кваліфікованих фахівців, які мають досвід роботи з різними моделями автомобілів.
5. Маркетингова стратегія. Проведення рекламних кампаній та акцій для залучення клієнтів.

Автосервіс «PitStop» використовуватиме комбіновану модель обслуговування, яка включає як разові звернення клієнтів, так і довгострокові договори на технічне обслуговування. Передбачено впровадження програми лояльності для постійних клієнтів, яка включатиме знижки, бонуси та спеціальні пропозиції.

Варто відзначити конкурентні переваги:

1. Використання передового обладнання, що дозволяє проводити точну діагностику та якісний ремонт.

2. Висока кваліфікація персоналу, який регулярно проходить навчання та сертифікацію.
3. Інтеграція сучасних цифрових технологій для онлайн-запису та інформування клієнтів.
4. Розташування сервісу у стратегічно вигідних точках міста.
5. Надання гарантії на виконані роботи та встановлені запчастини.

У майбутньому автосервіс «PitStop» планує:

1. Розширення спектру послуг, включаючи установку електронних систем керування автомобілями.
2. Впровадження мобільного сервісу для проведення технічного обслуговування на виїзді.
3. Створення мережі сервісних центрів у регіонах.

Автосервіс «PitStop» орієнтований на забезпечення високого рівня якості та зручності для своїх клієнтів. Завдяки інноваційним рішенням та грамотному управлінню проект має всі передумови для успішної реалізації та закріплення позицій на ринку автосервісних послуг.

#### **2.4. Аналіз конкурентного середовища та маркетингова складова проекту**

Ринок автосервісних послуг у місті Києві характеризується високим рівнем конкуренції, обумовленим значною кількістю станцій технічного обслуговування (СТО), які пропонують широкий спектр послуг для різних марок та моделей автомобілів. Згідно з даними порталу «Всі СТО», у Києві функціонує понад 4930 автосервісів, що свідчить про насиченість ринку та високий рівень конкуренції [26].

Тож розглянемо, які основні конкуренти на ринку автосервісних послуг у Києві:

«Автосервіс на Бережанській»: розташований за адресою вул. Бережанська, 17, цей сервіс пропонує широкий спектр послуг, включаючи ремонт двигуна, ходової частини, шиномонтаж та комп'ютерну діагностику

«СТО Ld-Cars»: знаходиться на Залізничному шосе, 45А, спеціалізується на ремонті двигунів, турбін, АКПП, а також на розвал-сходженні та ремонті ходової частини

«Пітлайн»: розташований на проспекті Науки, цей автосервіс надає послуги з ремонту двигуна, ходової частини, фарбування автомобілів та комп'ютерної діагностики

«РемМастер»: знаходиться на вулиці Тепловозній, пропонує якісний ремонт автомобілів, включаючи діагностику та ремонт ходової частини, двигуна та електрообладнання

SWOT-аналіз також є важливим інструментом для оцінки внутрішніх і зовнішніх факторів, що впливають на діяльність підприємства. Нижче представлена таблиця SWOT-аналізу для підприємства «PitStop», а також детальний опис кожного з його компонентів (табл.2.1).

Таблиця 2.1

## SWOT-аналіз по проекту з відкриття автосервісу «PitStop»

<b>Сильні сторони (Strengths)</b>	<b>Слабкі сторони (Weaknesses)</b>
<p>1. Висококваліфікований персонал: наявність досвідчених фахівців забезпечує якісне обслуговування клієнтів.</p> <p>2. Сучасне обладнання: використання передових технологій дозволяє ефективно виконувати широкий спектр ремонтних робіт.</p> <p>3. Зручне розташування: автосервіс розташований у доступному місці, що полегшує клієнтам доступ до послуг.</p> <p>4. Широкий спектр послуг: «PitStop» пропонує комплексне обслуговування, включаючи ремонт двигуна, ходової частини, шиномонтаж та комп'ютерну діагностику.</p>	<p>1. Відсутність впізнаваності бренду: новий автосервіс може стикнутися з проблемою залучення клієнтів через низьку обізнаність про його існування.</p> <p>2. Обмежені фінансові ресурси: на початковому етапі розвитку можливі фінансові обмеження, що впливають на маркетингові активності та розширення послуг.</p> <p>3. Відсутність лояльної клієнтської бази: необхідність формування постійної клієнтської аудиторії потребує часу та зусиль.</p> <p>4. Залежність від постачальників: можливі затримки або проблеми з постачанням запчастин можуть вплинути на оперативність обслуговування.</p>
<b>Можливості (Opportunities)</b>	<b>Загрози (Threats)</b>
<p>1. Розширення спектру послуг: впровадження нових послуг, таких як детейлінг, тюнінг або встановлення додаткового обладнання, може залучити нових клієнтів.</p> <p>2. Партнерство з автосалонами: співпраця з дилерськими центрами для</p>	<p>1. Висока конкуренція: велика кількість автосервісів у Києві може ускладнити залучення нових клієнтів.</p> <p>2. Економічна нестабільність: зміни в економічній ситуації можуть вплинути на платоспроможність клієнтів та їхню</p>

<p>обслуговування їхніх клієнтів може забезпечити стабільний потік замовлень.</p> <p>3. Використання цифрових технологій: розробка мобільного додатку для запису на обслуговування та відстеження статусу ремонту підвищить зручність для клієнтів.</p> <p>4. Участь у програмах лояльності: впровадження бонусних програм та знижок для постійних клієнтів сприятиме підвищенню їхньої лояльності.</p>	<p>готовність витратити кошти на обслуговування автомобілів.</p> <p>3. Зміни в законодавстві: введення нових регуляторних вимог може призвести до додаткових витрат на їх дотримання.</p> <p>4. Технологічні зміни: швидкий розвиток автомобільних технологій вимагає постійного оновлення обладнання та підвищення кваліфікації персоналу.</p>
---	---

Джерело: сформовано автором

#### Сильні сторони:

1. Висококваліфікований персонал: наявність досвідчених фахівців забезпечує якісне обслуговування клієнтів.
2. Сучасне обладнання: використання передових технологій дозволяє ефективно виконувати широкий спектр ремонтних робіт.
3. Зручне розташування: автосервіс розташований у доступному місці, що полегшує клієнтам доступ до послуг.
4. Широкий спектр послуг: «PitStop» пропонує комплексне обслуговування, включаючи ремонт двигуна, ходової частини, шиномонтаж та комп'ютерну діагностику.

#### Слабкі сторони:

1. Відсутність впізнаваності бренду: новий автосервіс може стикнутися з проблемою залучення клієнтів через низьку обізнаність про його існування.
2. Обмежені фінансові ресурси: на початковому етапі розвитку можливі фінансові обмеження, що впливають на маркетингові активності та розширення послуг.
3. Відсутність лояльної клієнтської бази: необхідність формування постійної клієнтської аудиторії потребує часу та зусиль.
4. Залежність від постачальників: можливі затримки або проблеми з постачанням запчастин можуть вплинути на оперативність обслуговування.

#### Можливості:

1. Розширення спектру послуг: впровадження нових послуг, таких як детейлінг, тюнінг або встановлення додаткового обладнання, може залучити нових клієнтів.

2. Партнерство з автосалонами: співпраця з дилерськими центрами для обслуговування їхніх клієнтів може забезпечити стабільний потік замовлень.

3. Використання цифрових технологій: розробка мобільного додатку для запису на обслуговування та відстеження статусу ремонту підвищить зручність для клієнтів.

4. Участь у програмах лояльності: впровадження бонусних програм та знижок для постійних клієнтів сприятиме підвищенню їхньої лояльності.

Загрози:

1. Висока конкуренція: велика кількість автосервісів у Києві може ускладнити залучення нових клієнтів.

2. Економічна нестабільність: зміни в економічній ситуації можуть вплинути на платоспроможність клієнтів та їхню готовність витратити кошти на обслуговування автомобілів.

3. Зміни в законодавстві: введення нових регуляторних вимог може призвести до додаткових витрат на їх дотримання.

4. Технологічні зміни: швидкий розвиток автомобільних технологій вимагає постійного оновлення обладнання та підвищення кваліфікації персоналу.

Для успішного виходу на ринок та залучення клієнтів автосервіс «PitStop» планує реалізувати комплексну маркетингову стратегію, що включає наступні компоненти:

1. Позиціонування бренду:

«PitStop» позиціонує себе як надійний та сучасний автосервіс, який пропонує комплексне обслуговування автомобілів будь-яких марок. Головними цінностями бренду є якість, швидкість та клієнтоорієнтованість.

2. Розробка унікальної торговельної пропозиції (УТП):

«PitStop» забезпечує індивідуальний підхід до кожного клієнта, пропонує гарантію на всі види робіт, а також додаткові послуги, такі як безкоштовна діагностика для постійних клієнтів.

### 3. Онлайн-присутність:

Розробка веб-сайту з інтеграцією функції онлайн-запису на обслуговування.

Запуск мобільного додатку, який дозволить клієнтам відстежувати статус ремонту, отримувати інформацію про акції та знижки.

Активне використання соціальних мереж для реклами послуг, зворотного зв'язку з клієнтами та залучення нових відвідувачів.

### 4. Маркетингова комунікація:

Проведення рекламних кампаній на радіо, телебаченні та в інтернеті, зокрема в Google Ads та Facebook Ads.

Розміщення банерної реклами в місцях великого скупчення транспорту (заправки, паркінги, автомагістралі).

Створення друкованих матеріалів (буклетів, візиток) для розповсюдження через автосалони та магазини автозапчастин.

### 5. Програма лояльності:

Впровадження бонусних карток для постійних клієнтів, які надають знижки на послуги або безкоштовну діагностику.

Надавання знижок для корпоративних клієнтів, які обслуговують автопарки.

Проведення акцій, наприклад, «безкоштовне замінення масла при замовленні комплексу послуг».

### 6. Партнерства:

Співпраця з автосалонами, страховими компаніями та магазинами запчастин для отримання клієнтів через їхні канали.

Укладання договорів із транспортними компаніями для обслуговування їхнього автопарку.

### 7. Клієнтоорієнтованість:

Здійснення регулярних опитувань щодо задоволеності послугами.

Запровадження гарячої лінії для клієнтів, які можуть висловити свої побажання чи скарги.

Проведення тренінгів для персоналу з метою підвищення якості обслуговування.

#### 8. Цінова політика:

«PitStop» використовує стратегію конкурентної ціни, забезпечуючи оптимальне співвідношення між вартістю послуг та їх якістю. Для постійних клієнтів, пенсіонерів та студентів пропонуються додаткові знижки.

Реалізація запропонованої маркетингової стратегії дозволить «PitStop» досягти наступних цілей:

1. Збільшення кількості клієнтів на 20% протягом першого року діяльності.
2. Отримання стабільного щомісячного потоку клієнтів через програму лояльності.
3. Розширення клієнтської бази шляхом співпраці з корпоративними клієнтами та партнерськими організаціями.
4. Формування впізнаваності бренду «PitStop» як одного з провідних автосервісів у Києві.

Таким чином, проект автосервісу «PitStop» зможе закріпитися на ринку автосервісних послуг Києва, створити стабільну клієнтську базу та забезпечити конкурентоспроможність завдяки якісним послугам, ефективній маркетинговій стратегії та професійному обслуговуванню.

### **2.5. Організаційно-виробничий план**

Процес надання послуг автосервісом «PitStop» передбачає реалізацію кількох ключових етапів, спрямованих на забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів. Основні етапи роботи включають: запис клієнта на технічне обслуговування (ТО) або ремонт, діагностику транспортного засобу,

обробку даних діагностики спеціалістами, виконання необхідних ремонтних робіт, фінальну перевірку якості та видачу автомобіля клієнту.

Автосервіс «PitStop» надає такі основні послуги:

1. Комплексне технічне обслуговування (ТО): регулярна заміна масла, фільтрів, огляд ходової частини та гальмівної системи.
2. Діагностика автомобілів: виявлення технічних несправностей за допомогою сучасного обладнання.
3. Кузовний ремонт: зварювальні роботи, фарбування, відновлення геометрії кузова.
4. Ремонт двигунів та трансмісії: усунення несправностей у ключових системах автомобіля.
5. Електронна діагностика та ремонт: робота з електронними системами автомобіля.
6. Шиномонтаж та балансування: сезонна заміна шин, вирівнювання коліс.
7. Встановлення додаткового обладнання: парктроніки, сигналізації, мультимедійні системи.
8. Експрес-послуги: швидка заміна масла, лампочок або інших дрібних деталей.

Для забезпечення індивідуального підходу до клієнтів «PitStop» надає додаткові послуги:

1. Консультація з технічного стану автомобіля: фахівці пояснюють виявлені несправності та рекомендують оптимальні рішення.
2. Послуги евакуатора: забезпечення доставки несправних автомобілів до сервісу.
3. Програма лояльності для постійних клієнтів: знижки на послуги ТО, безкоштовна діагностика при регулярному обслуговуванні.
4. Мобільний автосервіс: виїзний ремонт або техобслуговування у межах Києва.

Для замовлення послуг клієнт має можливість скористатися кількома каналами:

- Телефонний дзвінок: запис до сервісу через адміністратора.
- Онлайн-платформа: запис на ТО або ремонт через мобільний додаток або веб-сайт.
- Особисте відвідування: оформлення замовлення безпосередньо в офісі автосервісу.

Автосервіс «PitStop» працюватиме у форматі повного циклу, включаючи діагностику, ремонт і технічне обслуговування. Основні етапи організації роботи включають:

1. Укладання договорів із постачальниками обладнання та запасних частин.
2. Закупівля обладнання для діагностики, шиномонтажу, фарбувальних і зварювальних робіт.
3. Організація логістики постачання запасних частин із надійних джерел.
4. Навчання персоналу роботі з новітнім обладнанням.
5. Розробка системи автоматизації прийому замовлень та обліку клієнтів.

Ціноутворення залежить від:

1. Типу послуг: складність і тривалість робіт впливають на кінцеву ціну.
2. Марки автомобіля: обслуговування преміум-сегменту коштує дорожче.
3. Додаткових витрат: вартість запасних частин, що використовуються для ремонту.

Ціни на стандартні послуги:

- Заміна масла: 800–1200 грн (в залежності від типу масла та марки автомобіля).
- Комплексна діагностика: 1200 грн.

- Ремонт двигуна: від 10 000 грн.
- Фарбування кузова: 3000 грн за панель.
- Заміна гальмівних колодок: 1200–1800 грн (в залежності від марки автомобіля та типу гальмівної системи).
- Ремонт ходової частини: від 1500 грн (в залежності від обсягу робіт та складності).
- Заправка та обслуговування кондиціонера: 1000–1500 грн (включаючи заміну фільтра та заправку фреоном).
- Регулювання розвалу-сходження коліс: 800–1200 грн (в залежності від типу автомобіля).
- Заміна акумулятора: 500–1000 грн (без врахування вартості нового акумулятора).
- Антикорозійна обробка кузова: 3000–6000 грн (залежно від площі обробки та використаних матеріалів).
- Ремонт трансмісії (механічної чи автоматичної): від 8000 грн (залежно від складності та необхідності заміни деталей).
- Установка парктроніка або камери заднього виду: 2000–4000 грн (в залежності від моделі пристрою та автомобіля).

На початковому етапі діяльності команда автосервісу «PitStop» складатиметься з:

1. Менеджера сервісу (1 особа): адміністрування процесу обслуговування.
2. Майстрів-механіків (3 особи): виконання діагностики та ремонтних робіт.
3. Спеціаліста з електроніки (1 особа): обслуговування електронних систем автомобілів.
4. Фахівця з кузовного ремонту (1 особа): зварювальні роботи, фарбування.
5. Адміністратора (1 особа): прийом замовлень, оформлення документів, консультації клієнтів.

Зі зростанням кількості клієнтів планується найм додаткових працівників.

Організаційно-виробничий план автосервісу «PitStop» спрямований на забезпечення високоякісного технічного обслуговування клієнтів шляхом впровадження сучасного обладнання, залучення кваліфікованого персоналу та використання інноваційних підходів у бізнес-процесах. Основна мета – створити конкурентоспроможний автосервіс у Києві, здатний задовольнити широкий спектр запитів клієнтів.

Автосервіс «PitStop» спеціалізується на комплексному технічному обслуговуванні автомобілів, включаючи діагностику, ремонт двигунів і трансмісій, шиномонтаж, кузовний ремонт, фарбування та встановлення додаткового обладнання.

Для забезпечення ефективності та швидкості виконання замовлень важливо враховувати потенційні перешкоди, такі як сезонні зміни попиту, погодні умови та можливі затримки з постачанням запчастин. У цьому контексті особливе значення має гнучкість організації робочого процесу та використання різних форм зайнятості персоналу.

1. Гнучкий підхід до формування штату.
  - Для забезпечення безперебійного функціонування автосервісу «PitStop» планується залучення штатних працівників для виконання ключових функцій: діагностики, ремонту, управління та обслуговування клієнтів.
  - Деякі функції (наприклад, бухгалтерія та маркетинг) будуть виконуватись на умовах аутсорсингу, що дозволить оптимізувати витрати.
2. Розподіл обов'язків.
  - Висококваліфіковані механіки зосередяться на технічно складних завданнях, таких як ремонт двигунів і електронних систем.
  - Додаткові послуги, включаючи миття автомобілів та установку аксесуарів, виконуватимуть молодші спеціалісти.
3. Робота з постачальниками.

о Налагодження відносин з надійними постачальниками автозапчастин є ключовим завданням, яке забезпечить своєчасність і якість обслуговування клієнтів.

Фонд оплати праці автосервісу «PitStop» враховує необхідність залучення професійних кадрів, а також конкурентну оплату праці для збереження високої мотивації персоналу. Детальна структура витрат наведена в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

## Фонд оплати праці по проекту з відкриття автосервісу «PitStop»

Посада	Кількість працівників	Заробітна плата, грн/міс	Нарахована заробітна плата, грн/міс	ЄСВ, грн/міс
Менеджер автосервісу	1	30 000	35 850	7 887
Спеціаліст з електроніки	1	20 000	23 900	5 258
Спеціаліст з обслуговування клієнтів	1	15 000	17 925	3 943
Бухгалтер (аутсорсинг)	1	12 000	14 340	3 154
Майстри-механіки	3	54 000	64 350	14 157
Маркетолог (аутсорсинг)	1	10 000	11 950	2 629
<b>Всього</b>	<b>8</b>	<b>105 000</b>	<b>168 315</b>	<b>37 028</b>

Джерело: сформовано автором

## Ключові аспекти виробничого процесу

1. Діагностика та ремонт. Усі етапи обслуговування, починаючи з діагностики та закінчуючи ремонтом, здійснюватимуться на спеціалізованих діагностичних стендах.

2. Оптимізація часу виконання замовлень. Для забезпечення максимальної оперативності кожен працівник матиме чітко визначені обов'язки.

3. Постійне навчання. Працівники проходитимуть тренінги для підвищення кваліфікації, зокрема в сфері обслуговування сучасних електронних систем автомобілів.

4. Упровадження CRM-системи. Це дозволить ефективно вести облік клієнтів, замовлень і контролювати процес виконання послуг.

Організаційно-виробничий план автосервісу «PitStop» забезпечує інтегрований підхід до надання послуг, оптимізацію ресурсів та гнучкість в умовах мінливого ринку. Завдяки впровадженню сучасних технологій, навчання персоналу та організації робочих процесів, автосервіс зможе задовольнити потреби клієнтів і забезпечити конкурентоспроможність на ринку автосервісних послуг у Києві.

Виробничий розділ бізнес-плану передбачає обґрунтований розрахунок як інвестиційних, так і поточних витрат, що забезпечують повноцінну реалізацію проекту. До поточних витрат належать постійні й змінні витрати, а також витрати на амортизацію основних засобів, які дозволяють підтримувати функціонування підприємства у процесі його діяльності.

Інвестиційні витрати, у свою чергу, охоплюють первинні вкладення, необхідні для запуску бізнесу, зокрема придбання обладнання, інвентарю, меблів та інших елементів інфраструктури офісу. Крім того, до інвестиційних витрат відносять додаткове фінансування на період, коли підприємство ще не досягло рівня самодостатнього генерування прибутку, що дозволяє забезпечити стабільну роботу в перші місяці функціонування.

Для наочності інвестиційні витрати представлено у таблиці 2.3 і проілюстровано на рисунку 2.4, що надає чітке уявлення про необхідні обсяги та структуру початкових капіталовкладень.

Таблиця 2.3

## Інвестиційні витрати по проекту з відкриття автосервісу «PitStop»

Стаття витрат	Кількість / Одиниці	Вартість за одиницю, грн	Загальна сума, грн
Підйомники для авто	3	120 000	360 000
Діагностичне обладнання	1	200 000	200 000
Інструменти та обладнання	3 комплекти	50 000	150 000
Комп'ютери та програмне забезпечення	2	25 000	50 000
CRM-система	1	80 000	80 000
Офісне обладнання та меблі	1	40 000	40 000
Юридичні послуги та реєстрація	1	25 000	25 000

Стаття витрат	Кількість / Одиниці	Вартість за одиницю, грн	Загальна сума, грн
Страхування обладнання	1	15 000	15 000
Оборотні кошти			217 298
<b>Всього</b>			<b>1 137 298</b>

Джерело: сформовано автором

У перший рік реалізації проекту інвестиційні витрати спрямовані на закупівлю основного обладнання, необхідного для надання послуг автосервісу «PitStop». Це включає підйомники для автомобілів, діагностичне обладнання, спеціалізовані інструменти та офісне обладнання. Крім того, значні кошти виділено на придбання та впровадження CRM-системи, яка допоможе автоматизувати управлінські процеси та забезпечити ефективну роботу з клієнтами.

Юридичні послуги та витрати на реєстрацію підприємства дозволяють забезпечити легальність діяльності. Також передбачено витрати на страхування обладнання, що мінімізує ризики можливих непередбачених витрат.

Значна частина інвестицій складається з оборотних коштів, які спрямовані на забезпечення поточних витрат, таких як оплата праці, комунальні послуги та матеріали для обслуговування клієнтів.

У наступні два роки основна частина інвестицій буде зосереджена на дофінансуванні операційної діяльності, що дозволить підтримувати стабільний розвиток бізнесу та розширення клієнтської бази.

Розглянемо детальніше структуру інвестиційних витрат, представлену на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Структура інвестиційних витрат по проекту з відкриття автосервісу «PitStop»

Джерело: сформовано автором

Рисунок 2.1 відображає структуру інвестиційних витрат проекту відкриття автосервісу «PitStop» за частками. Найбільша частка інвестицій припадає на придбання спеціалізованого обладнання для ремонту та обслуговування автомобілів, зокрема підйомники для авто. Значну вагу також займають витрати на ремонт приміщення, придбання офісного обладнання та меблів. Інші витрати, такі як юридичні послуги, реєстрація бізнесу та страхування обладнання, мають приблизно однакову частку в загальному розподілі інвестиційних ресурсів.

Всього інвестиційні витрати нашого проекту дорівнюють 1 137 298 грн.

Початок діяльності заплановано на січень 2025 року, що дозволить забезпечити належну підготовку до основного етапу — запуску проекту. Основні інвестиційні витрати (рис. 2.2) сконцентровані в січні та лютому першого року реалізації проекту. Зокрема, передбачено витрати на придбання спеціалізованого

обладнання для ремонту та обслуговування автомобілів (підйомники для авто), витрати на ремонт приміщення, придбання офісного обладнання та меблів, на юридичні послуги, реєстрацію бізнесу та страхування обладнання. Подальші фінансові вливання спрямовуватимуться на покриття поточних витрат, що виникають у процесі реалізації проекту.

У таблиці 2.4 представлено структуру щорічних витрат підприємства «PitStop», поділених на три категорії: змінні витрати, постійні витрати та амортизаційні відрахування, із зазначенням їх розподілу по роках.

Таблиця 2.4

## Щорічні витрати по проекту з відкриття автосервісу «PitStop», грн

Статті витрат	Всього	1 рік	2 рік	3 рік	4 рік	5 рік
<b>Змінні витрати</b>	7 775 280	1 905 456	1 467 456	1 467 456	1 467 456	1 467 456
Ремонт приміщення	200 000	200 000	0	0	0	0
Купівля офісних меблів та оргтехніки	238 000	238 000	0	0	0	0
Комунальні послуги	5 919 696	49 872	1 467 456	1 467 456	1 467 456	1 467 456
<b>Постійні витрати</b>	14 756 230	2 983 246	2 943 246	2 943 246	2 943 246	2 943 246
Оренда	2 440 000	520 000	480 000	480 000	480 000	480 000
Витрати на послуги зв'язку та охорони	528 000	105 600	105 600	105 600	105 600	105 600
Реклама	180 000	36 000	36 000	36 000	36 000	36 000
Оплата праці	10 109 700	2 021 940	2 021 940	2 021 940	2 021 940	2 021 940
ЄСВ	1 498 530	299 706	299 706	299 706	299 706	299 706
<b>Амортизація</b>	708 983	136 583	146 700	144 300	141 900	139 500
<b>Всього</b>	22 531 510	4 888 702	4 410 702	4 410 702	4 410 702	4 410 702
<b>Всього з урахуванням амортизації</b>	23 240 493	5 025 285	4 557 402	4 555 002	4 552 602	4 550 202

Джерело: сформовано автором

До змінних витрат відносяться витрати, що змінюються залежно від обсягів обслуговування. Це, зокрема, оплата електроенергії та витратні матеріали для ремонту автомобілів. Постійні витрати охоплюють оренду

приміщень, оплату праці постійних співробітників, рекламу та комунальні послуги. Амортизаційні відрахування забезпечують поступове повернення інвестиційних витрат, враховуючи зношення обладнання та приміщень.

Такий розподіл витрат забезпечує ефективне управління фінансовими ресурсами, сприяючи стабільності та довгостроковій рентабельності проекту «PitStop».

На рисунку 2.2 продемонстровано динаміку витрат за рік.

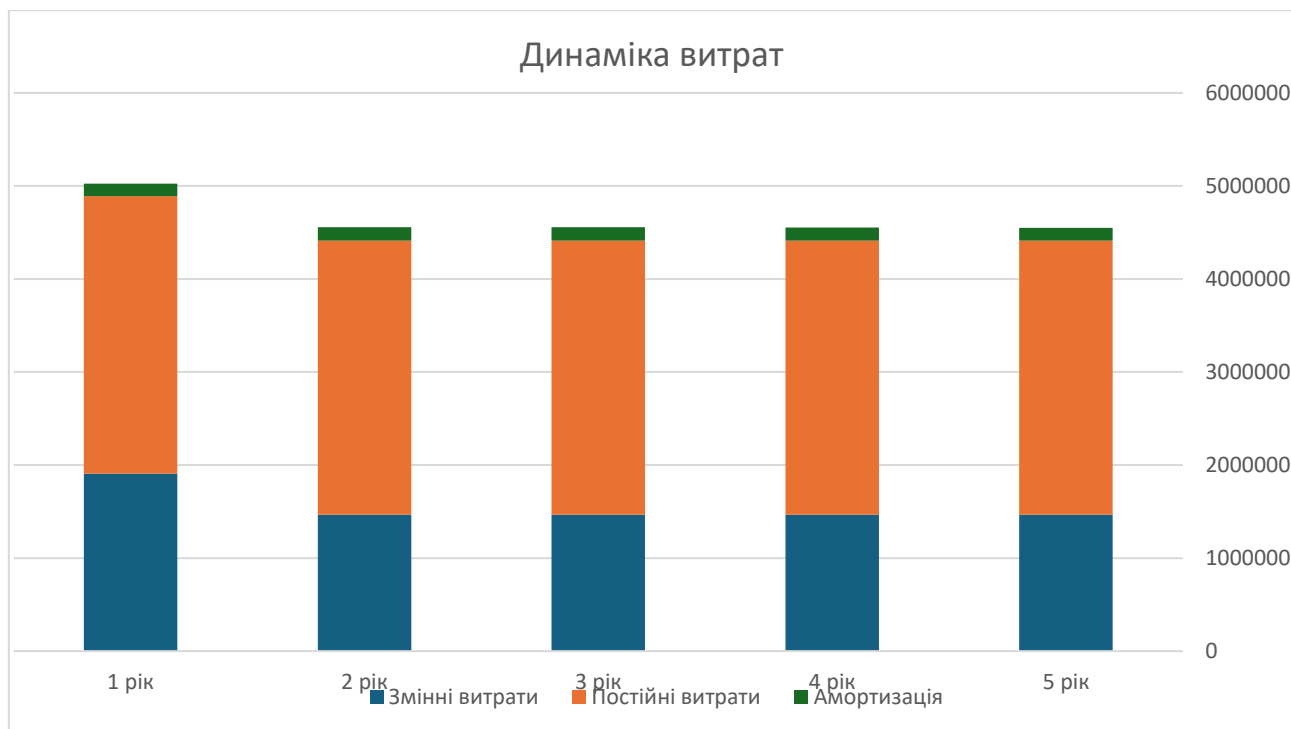


Рис. 2.2. Динаміка витрат по проекту з відкриття автосервісу «PitStop» за роками

Джерело: сформовано автором

Рисунок 2.2 відображає динаміку до зменшення витрат протягом перших 5 років, в подальшому зі стабілізацією. Здійснені розрахунки створюють можливість побудови кругової діаграми, яка наочно ілюструє структуру витрат, передбачених у межах реалізації даного проекту (рис. 2.3). Такий графічний підхід дає змогу не лише візуально розподілити витрати за категоріями, а й полегшує аналіз співвідношення різних видів витрат, що, у свою чергу, сприяє

кращому розумінню фінансової структури проекту та обґрунтуванню майбутніх фінансових рішень.

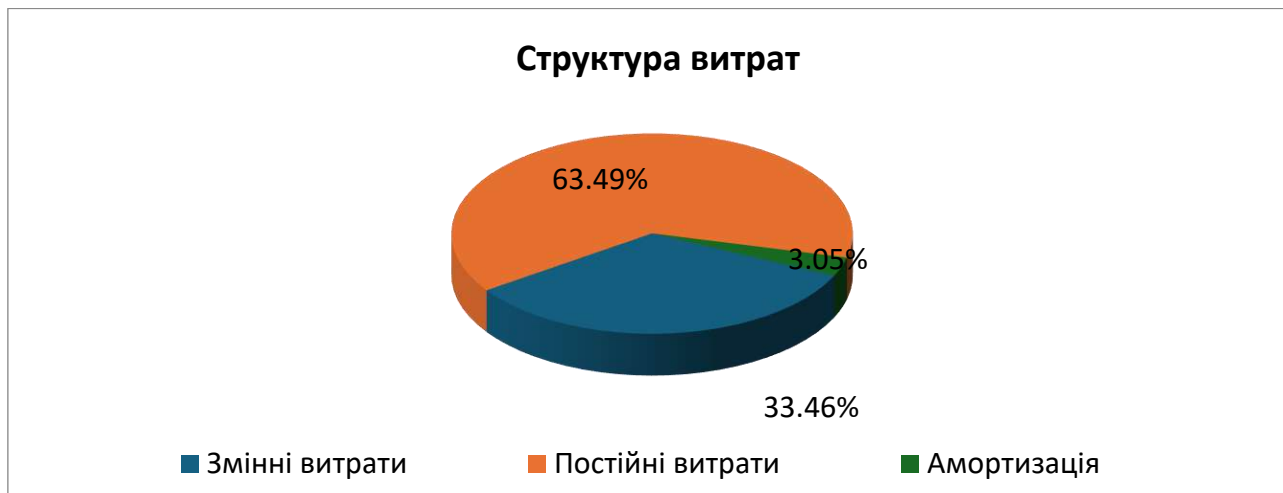


Рис. 2.3. Структура витрат по проекту з відкриття автосервісу «PitStop»

Джерело: сформовано автором

На рисунку 2.3 представлено структуру витрат проекту, де найбільшу частку займають постійні витрати, що складають 63,49 %. Водночас змінні витрати становлять 33,46 %, що вказує на певний баланс у розподілі ресурсів у межах проекту. Частка амортизації – 3,05 %, що пояснюється високою часткою технічного обладнання, передбаченого для закупівлі. Амортизаційні відрахування слугують способом поступового перенесення вартості основних засобів, таких як обладнання, меблі та інвентар, на собівартість продукції. Це дозволяє згодом оновлювати обладнання, використовуючи накопичені кошти.

У нашому проекті щомісячна амортизація розраховується за методом прямолінійного списання, що дозволяє забезпечити рівномірний розподіл амортизаційних витрат протягом усього строку експлуатації основних засобів. Такий підхід сприяє точному відображенню витрат на амортизацію в фінансових звітах, дозволяючи ефективніше планувати витрати та ресурси автосервісу «PitStop».

Інвестиційні витрати включають витрати на закупівлю основного обладнання для діагностики, ремонту та обслуговування автомобілів, придбання

інструментів, підйомників, облаштування офісу, а також витрати на реєстрацію підприємства. Ці витрати є критично важливими для забезпечення початкового функціонування автосервісу та створення конкурентоспроможної бази.

Поточні витрати охоплюють регулярні платежі, такі як оплата оренди приміщення, комунальних послуг, витрат на електроенергію, витратних матеріалів, заробітної плати персоналу та інші операційні витрати. Важливу роль відіграють також амортизаційні відрахування, які відображають зношення обладнання і сприяють формуванню резервів для його майбутнього оновлення.

Отримані дані щодо витрат проекту є основою для подальших фінансових розрахунків, які враховують динаміку витрат у коротко- та довгостроковій перспективі. Результати дозволять спрогнозувати фінансову стабільність і рентабельність автосервісу «PitStop», а також підготувати підприємство до можливих змін ринкової кон'юнктури та внутрішніх витрат.

## **2.6 Оцінка ефективності проекту**

Для подальших розрахунків у межах бізнес-плану розглянемо прогнозовані доходи від діяльності нашого проекту. Для цього необхідно визначити основні показники, які враховуються при обчисленні обсягів виробництва та реалізації продукції.

Доходи нашого підприємства будуть відображати потребу в інтеграції до загальної системи оподаткування, яка передбачає сплату податку на додану вартість (ПДВ). Це вплине на формування фінансових потоків, зокрема враховуючи необхідність врахування податкових зобов'язань на всіх етапах виробничого процесу. У таблиці 2.6 наведено прогнозовані обсяги реалізації послуг за плановими роками. Динаміку зростання доходів відображено на рисунку 2.4, що дає змогу наочно оцінити зміну обсягів продажів протягом обраного періоду та виявити тенденції розвитку проекту.

Ці розрахунки забезпечують основу для стратегічного планування та дозволяють оцінити прибутковість, рентабельність і економічну ефективність запропонованої бізнес-моделі.

## Динаміка доходів проекту з відкриття автосервісу «PitStop», грн

Стаття доходів	Всього	1 рік	2 рік	3 рік	4 рік	5 рік
<i>Заміна масла</i>	<i>606 992</i>	<i>110 144</i>	<i>115 113</i>	<i>123 452</i>	<i>127 207</i>	<i>131 077</i>
<i>Заправка та обслуговування кондиціонера</i>	<i>647 459</i>	<i>117 486</i>	<i>122 787</i>	<i>131 683</i>	<i>135 688</i>	<i>139 815</i>
<i>Ремонт двигуна</i>	<i>1 213 985</i>	<i>220 287</i>	<i>230 225</i>	<i>246 905</i>	<i>254 415</i>	<i>262 153</i>
<i>Фарбування кузова</i>	<i>1 294 917</i>	<i>234 973</i>	<i>245 573</i>	<i>263 365</i>	<i>271 376</i>	<i>279 630</i>
<i>Заміна гальмівних колодок</i>	<i>1 699 579</i>	<i>308 402</i>	<i>322 315</i>	<i>345 667</i>	<i>356 181</i>	<i>367 014</i>
<i>Комплексна діагностика Ремонт ходової частини</i>	<i>7 122 045</i>	<i>1 292 351</i>	<i>1 350 654</i>	<i>1 448 509</i>	<i>1 492 567</i>	<i>1 537 965</i>
<i>Ремонт ходової частини</i>	<i>2 185 173</i>	<i>396 517</i>	<i>414 405</i>	<i>444 429</i>	<i>457 947</i>	<i>471 876</i>
<i>Регулювання розвалу-сходження коліс</i>	<i>3 237 293</i>	<i>587 432</i>	<i>613 933</i>	<i>658 413</i>	<i>678 439</i>	<i>699 075</i>
<i>Заміна акумулятора</i>	<i>364 195</i>	<i>66 086</i>	<i>69 068</i>	<i>74 071</i>	<i>76 324</i>	<i>78 646</i>
<i>Антикорозійна обробка кузова</i>	<i>1 748 138</i>	<i>317 213</i>	<i>331 524</i>	<i>355 543</i>	<i>366 357</i>	<i>377 500</i>
<i>Ремонт трансмісії (механічної чи автоматичної)</i>	<i>4 855 940</i>	<i>881 148</i>	<i>920 900</i>	<i>987 620</i>	<i>1 017 659</i>	<i>1 048 612</i>
<i>Установка парктроніки або камери заднього виду</i>	<i>4 459 640</i>	<i>744 967</i>	<i>920 900</i>	<i>922 792</i>	<i>924 688</i>	<i>946 292</i>
<i>Всього</i>	<i>26 837 982</i>	<i>5 277 007</i>	<i>5 320 497</i>	<i>5 362 059</i>	<i>5 412 059</i>	<i>5 466 360</i>

Джерело: сформовано автором



Рис. 2.4. Динаміка доходів по проекту з відкриття автосервісу «PitStop», грн

Джерело: сформовано автором

Таблиця та рисунок відображають динаміку доходів компанії з плином часу. Перший рік реалізації проекту приносить найменше доходів. Однак уже на другий рік очікується певний приріст. З подальшими роками відбувається поступове зростання доходів, обумовлене збільшенням наданих послуг. Ця тенденція відображається і в зміні розміру ПДВ, а також чистого доходу, розрахованого без урахування податків. На рисунку 2.5 проілюстровано щомісячні показники виручки по проекту з відкриття автосервісу «PitStop», що дозволяє відстежувати коливання в структурі доходів протягом року залежно від попиту.

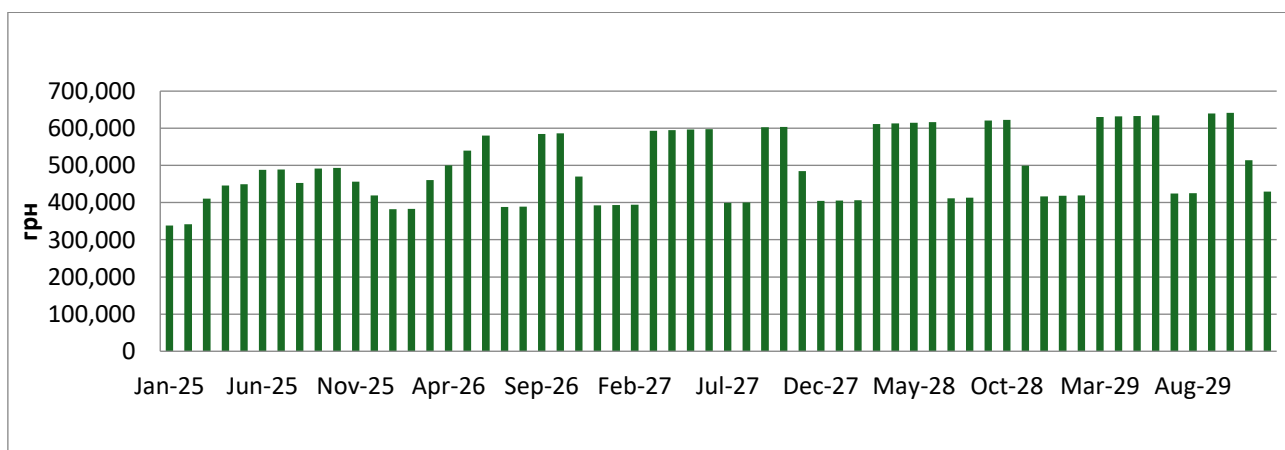


Рис. 2.5. Щомісячна динаміка доходів по проекту з відкриття автосервісу «PitStop», грн

Джерело: сформовано автором

Для оцінки прибутковості проекту приведемо таблицю 2.6.

Таблиця 2.6

Звіт про фінансові результати по проекту з відкриття автосервісу «PitStop», грн

Статті звіту про прибуток та збитки	Всього	1 рік	2 рік	3 рік	4 рік	5 рік
<i>Виручка</i>	29 172 192	5 277 007	5 657 397	6 067 278	6 079 253	6 091 258
<i>Витрати</i>	22 531 510	4 888 702	4 410 702	4 410 702	4 410 702	4 410 702
<i>Податки</i>	2 957 140	563 556	582 576	603 070	603 669	604 269
	0	0	0	0	0	0
<i>Амортизація</i>	715 583	136 583	146 700	144 300	144 100	143 900
<i>Прибуток до вирахування податків, % та амортизації (EBITDA)</i>	<b>6 640 682</b>	<b>388 305</b>	<b>1 246 695</b>	<b>1 656 576</b>	<b>1 668 551</b>	<b>1 680 556</b>
<i>Прибуток</i>	<b>2 967 959</b>	<b>-311 835</b>	<b>517 419</b>	<b>909 206</b>	<b>920 782</b>	<b>932 387</b>
<i>Прибуток накопиченим підсумком</i>	1 114 790	-311 835	205 584	1 114 790	2 035 572	2 967 959
<i>Чистий прибуток</i>	<b>2 967 959</b>	<b>-311 835</b>	<b>517 419</b>	<b>909 206</b>	<b>920 782</b>	<b>932 387</b>
<i>Чистий прибуток накопиченим підсумком</i>	2 967 959	-311 835	205 584	1 114 790	2 035 572	2 967 959
<i>Чистий прибуток+амортизація</i>	3 683 543	-175 251	664 119	1 053 506	1 064 882	1 076 287
<i>Чистий прибуток+амортизація накопиченим підсумком</i>	3 683 543	-175 251	488 868	1 542 373	2 607 256	3 683 543

Джерело: сформовано автором

У таблиці, поданій вище, представлено основні фінансові показники проекту на наступні п'ять років його реалізації. Особливу увагу привертають показники чистого прибутку, чистого прибутку з амортизацією, а також

ЕВІТДА. Останній показник є особливо значущим для потенційних інвесторів, оскільки відображає прибуток, який можна спрямувати на повернення інвестиційних вкладень. Важливо відзначити, що у нашому проекті цей показник виходить на позитивне значення вже з першого року, що демонструє обнадійливі перспективи розвитку.

Динаміка чистого прибутку має схожу тенденцію, показуючи стабільне зростання починаючи з другого року реалізації, що дозволяє забезпечити стабільний дохід для власників. Чистий прибуток із урахуванням амортизації також є важливим, оскільки ці кошти можуть бути використані як власний капітал для подальших інвестицій у цей чи інші проекти.

На рисунку 2.6 зображено щомісячну динаміку чистого прибутку проекту, а на рисунку 2.7 відображено накопичений чистий прибуток, що дає змогу проаналізувати фінансові результати проекту в довгостроковій перспективі.



Рис. 2.6. Чистий прибуток по проекту з відкриття автосервісу «PitStop», грн  
Джерело: сформовано автором

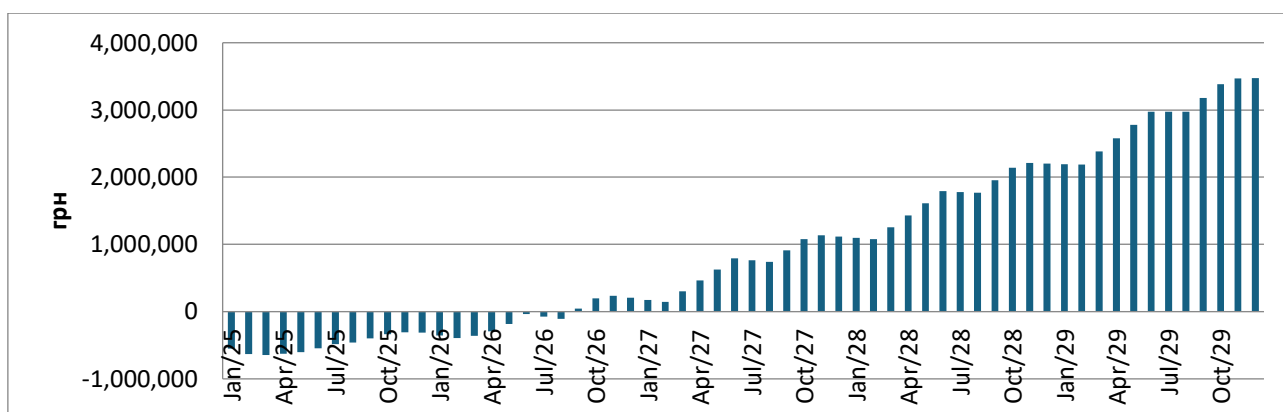


Рис. 2.7. Чистий прибуток по проекту з відкриття автосервісу «PitStop» накопиченим підсумком, грн

Джерело: сформовано автором

Графік на рисунку 2.6 відображає зміни чистого прибутку нашого проекту з часом. Вперше чистий прибуток фіксується у квітні першого року, однак на початковому етапі його обсяг ще недостатній для покриття всіх наступних витрат. У подальші роки цей показник поступово зростає, стаючи дедалі важливішим для загальної прибутковості проекту. Оскільки наш бізнес має дещо сезонний характер, показник чистого прибутку також зазнає коливань, що відображає залежність від сезонності.

На рисунку 2.7 зображено динаміку накопиченого чистого прибутку, який демонструє стійке зростання починаючи з жовтня другого року діяльності проекту. Відтоді підприємство виходить на стабільний рівень прибутковості, незважаючи на сезонні коливання. Показник накопиченого чистого прибутку більше не опускається нижче нульової позначки, що свідчить про рентабельність проекту з кінця другого року його реалізації.

Рисунок 2.8 містить основні показники діяльності підприємства у сфері автосервісу, що дозволяє оцінити ефективність та стабільність основної операційної діяльності проекту.

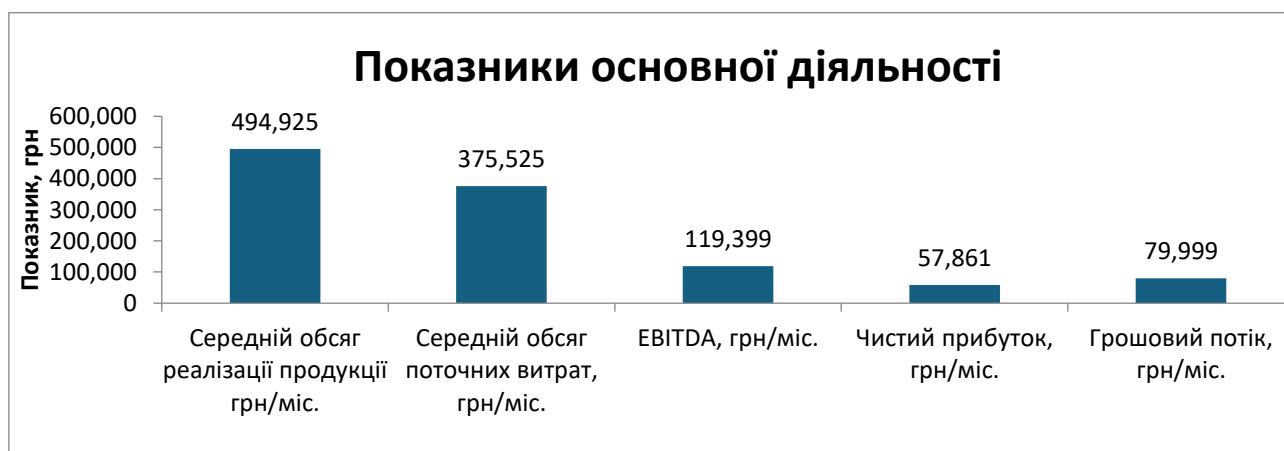


Рис. 2.8. Показники основної діяльності по проекту з відкриття автосервісу «PitStop»

Джерело: сформовано автором

Рисунок 2.8 відображає середні показники діяльності проекту за п'ятирічний плановий період. Середньорічний обсяг продажу продукції суттєво перевищує загальні поточні витрати, що підкреслює економічну привабливість бізнесу для потенційних інвесторів. Показник EBITDA виявляє високу значущість у фінансовій оцінці проекту, оскільки його значення значно перевищує чистий прибуток — практично на 100 тисяч гривень, що робить його ключовим орієнтиром для інвестиційного аналізу.

Одним з основних аспектів розробки бізнес-плану є визначення точки беззбитковості, що дозволяє визначити обсяг продажів, необхідний для покриття всіх витрат і початку отримання прибутку. У даному випадку цей показник розглядається як у грошовому, так і у відсотковому вираженні, оскільки обсяги продажів враховують продукцію різних сортів, хоча і з однаковою ціною.

На рисунку 2.9 та у таблиці 2.8 наведені детальні дані щодо точки беззбитковості, що дозволяє об'єктивно оцінити фінансову ефективність та стійкість проекту.

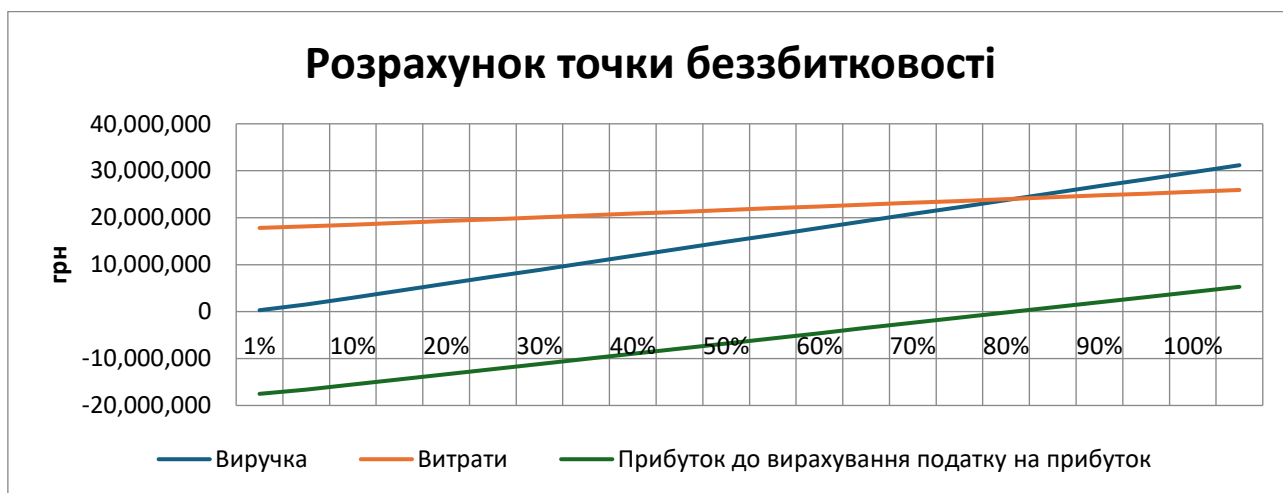


Рис. 2.9. Точка беззбитковості по проекту з відкриття автосервісу «PitStop»

Джерело: сформовано автором

Таблиця 2.7

Точка беззбитковості проекту з відкриття автосервісу «PitStop»

Показник точки беззбитковості	Значення
Точка беззбитковості, % реалізації продукції	80,9%
Точка беззбитковості, грн реалізації продукції	24 031 897
Точка беззбитковості, грн в середньому на міс.	400 532
Величина операційного важеля	73,8%

Джерело: сформовано автором

Таблиця 2.7 дає змогу визначити, що точка беззбитковості для нашого проекту становить 80,9% від загального обсягу продажу послуг, що відповідає понад 20 мільйонам гривень у грошовому еквіваленті. Цей результат також відображено на рисунку 2.9, де на графіку чітко видно точку перетину витрат та виручки. Враховуючи загальний дохід, цей показник є достатньо обнадійливим і свідчить про перспективність проекту для досягнення прибутковості.

При оцінці інвестиційної привабливості проекту особливо важливим є аналіз дисконтованих грошових потоків, що дозволяє враховувати вплив ставки дисконтування. У даному випадку ставка становить 15%, і це означає, що для оцінки майбутніх грошових надходжень проект повинен враховувати зниження реальної вартості коштів на цей відсоток. Дисконтований грошовий потік відрізняється від чистого прибутку, оскільки дохід проекту коригується на ставку дисконту, що забезпечує точнішу оцінку інвестиційної віддачі з урахуванням часової вартості грошей.

Результати демонструють позитивну динаміку, яка є узгодженою протягом усього періоду реалізації проекту. З урахуванням усіх вищевикладених показників, підсумкові результати та основні висновки узагальнено в таблиці 2.8, що дозволяє всебічно оцінити перспективи реалізації проекту.

Таблиця 2.8

Показники інвестиційної привабливості проекту з відкриття автосервісу  
«PitStop»

Інвестиційні показники	Значення за проектом
Термін прогнозу, міс.	60
Ставка дисконтування	15,0%
IRR (Внутрішня норма доходності), % на рік	18,7%
Загальний обсяг фінансування проекту	1 509 259
Чистий грошовий потік	3 370 662
NPV (Чистий дисконтований дохід)	1 755 313
NPV (Чистий дисконтований дохід) з урахуванням вартості бізнесу	4 765 781
Термінальна вартість бізнесу	3 010 468
PB (Простий термін окупності), роки	2,3

DPB (Дисконтований термін окупності), роки	2,7
PI (Індекс доходності за проектом)	2,18

Джерело: сформовано автором

Згідно з наведеними прогнозами розвитку проекту, представленими в таблиці, перспектива бізнесу виглядає дуже позитивно. Одним із найважливіших показників, який підтверджує це, є NPV (чистий дисконтований дохід), що для нашого проекту становить понад 1,7 млн грн. Цей результат є досить позитивним, оскільки він відображає масштаб нашого проекту та рівень інвестицій, які ми вкладаємо в його реалізацію.

Показник IRR, що дорівнює 18,7%, є досить високим, що вказує на економічну доцільність відкриття такого бізнесу, навіть з урахуванням можливих змін у ставці дисконтування.

Час окупності дисконтованого капіталу складає 2,7 роки, що практично на пів року більше за стандартний період окупності без урахування ставки дисконтування. Проте цей показник все одно є позитивним і підтверджує інвестиційну привабливість нашого проекту.

З урахуванням вищезазначених показників можна зробити висновок, що наш бізнес-план щодо відкриття автосервісу «PitStop» є не тільки прибутковим, а й інвестиційно привабливим. Позитивні результати підтверджуються такими ключовими показниками, як чистий прибуток, EBITDA та іншими інвестиційними маркерами. Водночас перед реалізацією проекту необхідно детально вивчити потенційні ризики, які можуть виникнути на шляху до його реалізації.

## 2.7. Управління ризиками проекту

Управління ризиками є невід'ємною частиною процесу планування та реалізації проекту відкриття автосервісу «PitStop». Врахування потенційних ризиків дозволяє зменшити їхній негативний вплив на результати проекту, забезпечити ефективність бізнес-процесів та підвищити ймовірність досягнення

стратегічних цілей. У цьому розділі розглянемо основні ризики, пов'язані з діяльністю автосервісу, а також запропонуємо стратегії їхнього управління.

Основні категорії ризиків та шляхи їхнього управління

*Операційні ризики*

1. Недостатній потік клієнтів у перші місяці роботи

Причини: недостатня впізнаваність бренду, обмежена рекламна кампанія.

Управління: впровадження активної маркетингової стратегії, програми лояльності для нових клієнтів, акційні пропозиції на старті роботи.

2. Затримки в обслуговуванні клієнтів.

Причини: брак персоналу, технічні несправності обладнання.

Управління: забезпечення регулярного технічного обслуговування обладнання, найм додаткового персоналу під час пікових періодів.

3. Високий рівень зношення обладнання.

Причини: інтенсивне використання техніки, відсутність своєчасного оновлення.

Управління: розробка плану амортизації, інвестиції в модернізацію обладнання.

*Фінансові ризики:*

1. Нестача коштів для покриття поточних витрат.

Причини: перевищення планових витрат, нерівномірний дохід.

Управління: створення резервного фонду, оптимізація витрат, залучення додаткового фінансування.

2. Високий рівень конкуренції у місті Києві.

Причини: наявність великої кількості автосервісів із схожим спектром послуг.

Управління: аналіз ринку, диференціація послуг, впровадження конкурентоспроможних тарифів.

*Ризики ринку:*

1. Зміна уподобань клієнтів.

Причини: підвищення попиту на послуги мобільних автосервісів.

Управління: розширення спектру послуг, включення виїзного обслуговування.

2. Сезонність попиту на послуги.

Причини: зменшення кількості клієнтів у літній період.

Управління: впровадження сезонних акцій, знижок та додаткових послуг.

*Технологічні ризики:*

1. Поломки обладнання.

Причини: інтенсивна експлуатація або недотримання регламенту обслуговування.

Управління: створення графіка технічного обслуговування, оперативне усунення несправностей.

2. Впровадження нових технологій.

Причини: відсутність досвіду роботи персоналу з новими системами.

Управління: проведення навчальних тренінгів для персоналу, залучення фахівців для консультацій.

*Юридичні ризики:*

1. Зміни у законодавстві щодо надання автосервісних послуг.

Причини: впровадження нових норм щодо технічного обслуговування автомобілів.

Управління: регулярний моніторинг змін у законодавстві, консультації з юристами.

2. Ризики, пов'язані зі страховими випадками.

Причини: неналежне виконання робіт, що призвело до претензій з боку клієнтів.

Управління: впровадження стандартів якості обслуговування, оформлення страховки на випадок судових позовів.

Процес управління ризиками.

1. Ідентифікація ризиків. Постійний аналіз діяльності підприємства для виявлення можливих загроз.

2. Оцінка ризиків. Визначення ймовірності їхнього виникнення та оцінка потенційного впливу на бізнес.

3. Розробка плану дій. Розробка стратегії мінімізації ризиків, визначення необхідних ресурсів та заходів для їхнього подолання.

4. Моніторинг та контроль. Постійний нагляд за станом реалізації планів управління ризиками та їхнє коригування у разі змін.

5. Комунікація та навчання персоналу. Проведення регулярних інструктажів для співробітників, інформування про актуальні ризики та способи їхньої мінімізації.

Ефективне управління ризиками є ключовим елементом успішної реалізації проекту відкриття автосервісу «PitStop». Завдяки розробленим стратегіям, проект зможе уникнути потенційних труднощів, забезпечити стабільність бізнесу та створити конкурентоспроможний сервіс, орієнтований на потреби клієнтів. Це сприятиме не лише досягненню стратегічних цілей, а й формуванню довгострокової репутації підприємства на ринку автосервісних послуг.

### **РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ З РЕАЛІЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПЛАНУ ПРОЕКТУ З ВІДКРИТТЯ АВТОСЕРВІСУ**

У попередньому розділі було розроблено бізнес-план для відкриття автосервісу «PitStop», основною метою якого є надання високоякісних послуг у сфері ремонту та технічного обслуговування автомобілів у місті Київ. Для успішної реалізації проекту важливо врахувати всі аспекти бізнес-процесів, починаючи з ефективної організації роботи персоналу та технічного оснащення до впровадження інноваційних підходів у наданні послуг клієнтам. У цьому розділі пропонуємо стратегії та рекомендації, спрямовані на забезпечення успішної реалізації проекту.

#### **1. Оптимізація бізнес-процесів автосервісу.**

Для досягнення максимальної ефективності роботи автосервісу пропонується впровадження автоматизованої системи управління бізнес-процесами. Це дозволить оптимізувати планування роботи майстрів, розподіл замовлень і контроль за виконанням послуг. Система дозволить знизити ризик затримок, підвищити точність оцінки вартості робіт та зменшити адміністративні витрати.

#### **2. Введення програми лояльності для клієнтів.**

Автосервіс «PitStop» може запровадити програму лояльності, яка включатиме знижки для постійних клієнтів, бонуси за обсяги замовлень та спеціальні пропозиції на сезонне обслуговування. Наприклад, накопичувальні бали за кожен візит, які клієнти можуть використовувати для оплати послуг, стануть ефективним інструментом утримання клієнтів.

#### **3. Розширення спектру послуг.**

Для залучення ширшого кола клієнтів рекомендується розширити перелік послуг автосервісу. Окрім стандартного ремонту та технічного обслуговування, можна запропонувати спеціалізовані послуги, такі як реставрація кузова, тюнінг, установка газобалонного обладнання, полірування фар та продаж автозапчастин. Це дозволить збільшити дохідність та забезпечити різноманітність пропозицій.

#### **4. Використання сучасних технологій.**

Впровадження сучасного діагностичного обладнання дозволить надавати послуги високої точності, особливо для автомобілів преміум-класу. Також доцільно використовувати програмне забезпечення для ведення електронних карток клієнтів, що дозволить зберігати історію обслуговування автомобіля.

#### 5. Навчання та мотивація персоналу.

Професійна підготовка співробітників є ключовим елементом успіху автосервісу. Для цього рекомендується організовувати регулярні тренінги з підвищення кваліфікації, зокрема з використання сучасного обладнання. Мотивація персоналу через систему премій за досягнення встановлених цілей допоможе підвищити якість обслуговування.

#### 6. Розробка маркетингової стратегії.

Для забезпечення впізнаваності бренду необхідна ефективна маркетингова стратегія. Вона має включати просування послуг через соціальні мережі, створення веб-сайту з онлайн-записом на обслуговування, партнерство з страховими компаніями та автомобільними дилерами.

#### 7. Врахування відгуків клієнтів.

Створення системи зворотного зв'язку сприятиме підвищенню якості обслуговування. Рекомендується інтегрувати на сайті автосервісу або в мобільному додатку можливість залишати відгуки. Регулярний аналіз відгуків допоможе виявляти слабкі місця та вдосконалювати роботу.

#### 8. Створення партнерських відносин.

Встановлення партнерств з автомобільними салонами, магазинами автозапчастин та іншими бізнесами відкриє нові можливості для залучення клієнтів. Наприклад, автосервіс може надавати знижки партнерам, які рекомендуватимуть його послуги своїм клієнтам.

#### 9. Екологічна відповідальність.

Для покращення іміджу автосервісу рекомендується впровадження екологічних ініціатив, таких як утилізація відпрацьованих мастил і фільтрів, а також використання енергозберігаючих технологій.

Впровадження запропонованих рекомендацій сприятиме успішній реалізації бізнес-плану автосервісу «PitStop». Комплексний підхід, що включає оптимізацію бізнес-процесів, використання сучасних технологій, розширення послуг та орієнтацію на клієнта, забезпечить конкурентоспроможність проекту. Завдяки впровадженню інновацій та професійному підходу автосервіс «PitStop» зможе зайняти гідне місце на ринку автосервісних послуг у Києві.

## ВИСНОВКИ

Написання магістерської кваліфікаційної роботи дозволило зробити такі висновки щодо проекту з відкриття автосервісу «PitStop»:

1. Аналіз ринку автосервісних послуг в Україні свідчить про стабільне зростання попиту на якісне технічне обслуговування автомобілів. Це зумовлено зростанням кількості транспортних засобів, особливо старих іномарок, що потребують регулярного обслуговування та ремонту. Проект автосервісу «PitStop» враховує ці тенденції, що забезпечує значний потенціал для його розвитку.

2. Світовий ринок автосервісних послуг динамічно розвивається, відповідаючи на виклики електрифікації транспорту, зростання попиту на екологічні рішення та цифровізацію. Досвід провідних країн демонструє важливість стандартизації, впровадження інновацій та адаптації до регіональних потреб. Український ринок автосервісу може скористатися цими практиками для інтеграції у глобальні процеси та підвищення конкурентоспроможності.

3. Рішення про відкриття власного автосервісу є стратегічно важливим і вимагає ретельного планування. Підприємець, який вирішив реалізувати бізнес-ідею створення СТО, має виконати низку ключових етапів. Незалежно від обраного формату роботи, технічне обслуговування транспортних засобів залишається вигідним і рентабельним видом підприємницької діяльності. Організація такого бізнесу може бути здійснена за двома основними моделями: підхід, що передбачає мінімізацію стартових витрат шляхом використання власних ресурсів, наприклад, приміщення або обладнання, підходить для підприємців, які мають обмежені фінансові можливості, але прагнуть увійти в галузь за рахунок оптимізації витрат і поступового розвитку підприємства; підхід, що включає значні вкладення у сучасне обладнання, оренду або купівлю приміщення, найм висококваліфікованого персоналу, дозволяє швидко вийти на ринок і забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів.

4. Організаційно-виробничий план відкриття автосервісу включає витрати на закупівлю сучасного діагностичного та ремонтного обладнання,

облаштування робочих зон, впровадження автоматизованої системи управління бізнесом, а також забезпечення ефективної організації роботи персоналу. Всі ці аспекти забезпечать надання послуг високої якості та оптимізацію внутрішніх процесів.

5. Проведений аналіз фінансових показників, таких як чистий дисконтований дохід (NPV), внутрішня норма прибутку (IRR) та термін окупності проекту, підтверджує його інвестиційну привабливість. NPV перевищує 1,7 млн грн, що свідчить про високий фінансовий потенціал бізнесу, а IRR становить 18,7%, що є вагомим аргументом на користь реалізації проекту. А простий термін окупності та дисконтований термін окупності становлять 2,3 і 2,7 років відповідно, що також виглядає інвестиційно привабливо.

6. Згідно з прогнозами, проект автосервісу «PitStop» почне приносити чистий прибуток із другого року діяльності. Такий результат зумовлений ефективним використанням інвестицій, грамотним плануванням витрат та оптимізацією роботи підприємства.

7. Основні ризики проекту, зокрема збої у постачанні запчастин, підвищення цін на матеріали та залежність від сезонності, можуть бути мінімізовані за рахунок багатоканальних постачань, довгострокових договорів із постачальниками та впровадження програми сезонного технічного обслуговування.

8. Реалізація проекту відкриття автосервісу «PitStop» є економічно доцільною, фінансово вигідною та соціально відповідальною ініціативою. Завдяки комплексному підходу до планування, управління ризиками та маркетингу, проект має значні перспективи стати успішним і конкурентоспроможним підприємством у сфері автосервісних послуг Києва.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безугла Л. С. Шинкаренко Н. В., Куваєва Т. В. Дослідження тенденцій розвитку ринку послуг в Україні; current trends in the development of the services market in ukraine. *Економічний вісник дніпровської політехніки; економіческий вестник днепровской политехники; economic bulletin of dnipro university of technology*, 2022.
2. Борисенко І. О. Особливості організації бізнесу в автосервісі: сучасні виклики та перспективи розвитку. *Вісник економіки транспорту і промисловості*, 2021. № 74. С. 145–151.
3. Вітровий А. О. Напрямки розвитку автосервісу в Україні *Економічні, правові, інформаційні та гуманітарні проблеми розвитку*. Тернопіль ТНЕУ, 2009. С. 26-28.
4. Гірняк О.С. Менеджмент: теоретичні основи і практикум. Київ, 2013. 336 с.
5. Горохова Н. О., Поляков О. А. Аналіз ризиків в автосервісному бізнесі. *Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія «Економічна»*, 2022. № 103. С. 87–94.
6. Гужва І. Ю., Онищенко В. П. Глобальні ланцюги доданої вартості та інтеграція до них України. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*, 2015, 3, С. 10-19.
7. Деркач А. В. Організація обслуговування автомобілів: підручник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2019. 312 с.
8. Дернова, І. Світовий ринок послуг: сучасний стан та тенденції розвитку. *Економіка та суспільство*, (50), 2023. С. 86-93.
9. Коваленко М. В. Бізнес-планування в автосервісі: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2020. 256 с.
10. Лозовий Д. В. Маркетингове стратегічне і тактичне забезпечення виходу підприємства на зовнішні ринки. 2023. URL: <https://dspace.dsau.dp.ua/handle/123456789/8899> (дата звернення: 18.02.2024).

11. Марков О. Д. Організація автосервісу. Львів: Оріяна-Нова, 2018. 332 с.
12. Мурлаченко Є.О. Основні вектори зовнішньоекономічної стратегії Китаю в сучасному світі: дис. ... канд. екон. наук : 08.00.02 / Національний авіаційний університет. Київ, 2022. 213 с.
13. Мартинюк, К. О. Розвиток електронної торгівлі в умовах глобалізації. *Архів кваліфікаційних робіт (2019-2020 ÷ 2022-2023 н. р.)*, 2020. С. 8-14.
14. Олійник К. В. Моделювання інформаційного середовища підприємства (за матеріалами ТОВ «Нова пошта»). 2021. URL: <http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/11185> (дата звернення: 18.02.2024).
15. Романов С. П. Інноваційні підходи до розвитку автосервісу в Україні. *Економічний простір*, 2021. № 172. С. 77–84.
16. Шарий О. Г., Дяченко В. П. Управління конкурентоспроможністю автосервісного підприємства. *Економіка та управління підприємствами*, 2022. Том 17, № 3. С. 29–34.
17. George.J.Stigler. The Division of Labor Is Limited by the Extent of the Market *The Journal of Political Economy*. LIX: 3. 1951. June. 5.
18. Douglas Bade, James Mueller, Bryan Youd Technology in the Next Generation of Supply Chain Outsourcing – Leveraging Capabilities of Fourth Party Logistics, *Ascet Volume 1*, 2016. 6.
19. Lynch, Clifford. Developing a Strategy for Outsourcing. *Logistics Management and Distribution Report*, Volume 40, Issue 6, Jun 2001.
20. Rupert Gasser Outsourcing Strategies in Manufacturing. *The Outsourcing Project*, Volume 1, 2002.
21. Brigham E. F., & Ehrhardt M. C. Financial Management: Theory & Practice (15th ed.). Cengage Learning, 2016. 928 p.
22. Brynjolfsson E., & McAfee A. The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. W. W. Norton & Company, 2014. 416 p.

23. Collins J. *Good to Great: Why Some Companies Make the Leap... and Others Don't*. HarperCollins, 2001. 320 p.
24. Drucker P. F. *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperCollins, 2006. 288 p.
25. Grant R. M. *Contemporary Strategy Analysis (10th ed.)*. Wiley, 2019. 624 p.
26. Inventure. Авторинок України у 2023 році: продаж авто та прогнози на 2024 рік. URL: <https://inventure.com.ua/> (дата звернення: 18.02.2024)
27. Harrington J. *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill Education, 2017. 448 p.
28. Hasan, Shah & Junnikkala, Sami & Peltoniemi, Olli & Paulin, Lars & Lyyski, Annina & Vuorenmaa, Juhani & Oliviero, Claudio. Dietary supplementation with yeast hydrolysate in pregnancy influences colostrum yield and gut microbiota of sows and piglets after birth. *PLOS ONE*. 13. P. 128-134.
29. Schilling M. A. *Strategic Management of Technological Innovation (6th ed.)*. McGraw-Hill Education, 2017. 624 p.
30. Wei G. The Scientometric Evaluation of 100 Developing Countries in the Field of Economics From 2007 to 2016. *SSRN Electronic Journal*, 2017. P. 3-45.