



**Universitatea Tehnică a Moldovei**

**PERFEȚIONAREA MANAGEMENTULUI ȘI A  
EFICIENȚEI SERVICIILOR AUTO PE BAZA STAȚIEI  
DE DESERVIRE TEHNICĂ A AUTOMOBILELOR  
FIRMEI “AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L.**

**Absolvent:**

**IVANOV Alexandr**

**gr. MET-241**

**Conducător:**

**TEZEC Iurie**

**conf. univ.,d.ș.t.**

**Chișinău - 2026**

**Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova**  
**Universitatea Tehnică a Moldovei**  
**Facultatea Inginerie, Mecanică, Industrială și Transporturi**  
**Departamentul «Transporturi»**  
**Programul de masterat "Managementul și Exploatarea Transportului"**

**Admis la susținere**

**Șef Departamentul: conf., d.ș.t. Victor CEBAN**

---

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026

**Совершенствование менеджмента и  
эффективности автосервисных услуг на  
базе станции технического обслуживания  
автомобилей фирмы „AUTOPROGRESIV-  
SERVICE” S.R.L.**

**Teza de master**

**Conducător: \_\_\_\_\_ (conf.univ. lu. Tezec)**

**Absolvent: \_\_\_\_\_ ( A. Ivanov)**

**Chișinău – 2026**

## РЕЗЮМЕ

на магистерскую диссертацию на тему:

### **Совершенствование менеджмента и эффективности автосервисных услуг на базе станции технического обслуживания автомобилей фирмы „AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L.**

Основная идея проекта это повышения эффективности автосервисных услуг на базе действующего СТО.

Проект представлен в объёме 83 листа. Расчётно-пояснительная записка состоит из трёх разделов, 32 рисунков и схем, 3 таблиц и 29 источников библиографии.

Магистерская работа включает три взаимосвязанных раздела, содержащих аналитическое исследование, практико-технологические разработки и сводное экономическое обоснование всех представленных проектных предложений.

В ходе выполнения работы были поставлены, детально разработаны и адаптированы для учебно-практического применения следующие направления:

#### **АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

В результате углублённого изучения производственно-хозяйственной деятельности действующей станции технического обслуживания „AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L. (г. Кишинёв) были разработаны рекомендации организационного и технического характера, направленные на улучшение работы производственно-технической базы, а также оптимизацию логистических и технологических процессов.

1. В ходе исследования выполнены следующие задачи:
2. изложена эволюция формирования и развития предприятия „AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L.;
3. проведён детальный разбор показателей производственно-хозяйственной деятельности СТО;
4. исследована действующая система организации обслуживания автомобилей;
5. дана развернутая характеристика функционирования складской инфраструктуры;
6. описана структура и состав персонала сервиса.

#### **ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ**

1. предложен комплекс действий, направленный на усиление конкурентных позиций СТО на рынке сервисного обслуживания;
2. обозначена значимость внедрения эффективной системы менеджмента для повышения качества предоставляемых услуг;
3. рассмотрены направления расширения перечня сервисных работ, включая организацию обслуживания электромобилей;
4. определены технические и технологические решения для создания специализированного поста по ТО и ТР электрических и гибридных транспортных средств;
5. представлены основные подходы и требования в области охраны труда и техники безопасности при выполнении сервисных операций;
6. разработаны рекомендации по совершенствованию технологии и организации складского хозяйства ;

#### **ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

1. просчитана экономическая эффективность внедрения специализированного поста технического обслуживания и ремонта электромобилей в составе СТО фирмы „AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L.;
2. проведен анализ рынка услуг по ремонту электромобилей и конкурентной среды;
3. рассчитаны капитальные затраты на создание поста;
4. составлена смета текущих эксплуатационных расходов;
5. составлен план для создания поста по обслуживанию и установке газового оборудования.

## SUMMARY

for a Master's thesis on the topic:  
Improving the Management and Efficiency of Automotive Service at the Automotive Service Station  
of AUTOPROGRESIV-SERVICE S.R.L.

The main idea of the project is to improve the efficiency of auto repair services at an existing service station.

The project is 83 pages long. The explanatory note consists of three sections, 32 figures and diagrams, three tables, and 29 bibliographic references.

The master's thesis includes three interrelated sections containing an analytical study, practical and technological developments, and a consolidated economic justification for all submitted project proposals.

During the course of the work, the following areas were defined, developed in detail, and adapted for educational and practical application:

### ANALYTICAL SECTION

As a result of an in-depth study of the production and business activities of the existing service station "AUTOPROGRESIV-SERVICE" S.R.L. (Chisinau), organizational and technical recommendations were developed aimed at improving the operation of the production and technical facilities, as well as optimizing logistics and technological processes.

1. The following objectives were achieved during the study;
2. The evolution of the formation and development of the company "AUTOPROGRESIV-SERVICE" S.R.L. was described;
3. A detailed analysis of the service station's production and business performance indicators was conducted;
4. The current vehicle servicing system was analyzed;
5. A detailed description of the warehouse infrastructure was provided;
6. The structure and composition of the service station's personnel was described.

### PROJECT PART

1. A set of actions aimed at strengthening the competitive position of service stations in the service market is proposed;
2. The importance of implementing an effective management system to improve the quality of services provided is highlighted;
3. Areas for expanding the range of service activities, including organizing the maintenance of electric vehicles, were discussed;
4. Technical and technological solutions for creating a specialized post for the maintenance and repair of electric and hybrid vehicles were identified;
5. Key approaches and requirements for occupational health and safety during service operations were presented;
6. Recommendations for improving warehouse technology and organization were developed;

### ECONOMIC SECTION

1. The economic efficiency of implementing a specialized electric vehicle maintenance and repair station within the AUTOPROGRESIV-SERVICE S.R.L. service station was calculated;
2. The electric vehicle repair market and competitive landscape were analyzed;
3. Capital expenditures for establishing the station were calculated;
4. An estimate of current operating costs was prepared;
5. A plan for establishing a gas equipment maintenance and installation station was developed.

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>		Стр.
<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....		11
<b>1. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ</b> .....		10
1.1 Этапы формирования автосервисного предприятия „AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L.....		12
1.2 Генеральный план предприятия.....		15
1.3 Анализ деятельности автосервисного предприятия.....		18
1.4 Система сервисного обслуживания автомобилей.....		21
1.5 Контроль качества услуг автосервиса.....		23
1.6 Характеристика складской структуры предприятия .....		27
1.7 Организация ресурсами компании.....		30
1.8 Персонал фирмы.....		30
<b>2 ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ</b> .....		<b>31</b>
2.1 Возможности оптимизации предоставления услуг.....		31
2.2 Механизмы обеспечения конкурентоспособности рынка.....		32
2.3 Создание постов обслуживания гибридных автомобилей и электромобилей.....		36
2.4 Организация установки газового оборудования и дальнейшее их обслуживания....		40
2.5 Техника безопасности, охрана труда и пожарная безопасность на предприятии.....		51
2.6 Организация складского хозяйства.....		53
<b>3 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ</b> .....		<b>64</b>
3.1 Оценка необходимого объёма инвестиций.....		64
3.2 Определение финансовых затрат предприятия.....		64
3.3 Анализ экономических затрат автосервиса.....		67
3.4 Формирование стоимости работ и услуг сервиса.....		71
3.5 Расчёт площади зданий сервиса.....		74
3.6 Расчёт финансовых вложений для создания поста обслуживания и ремонта электромобилей.....		76
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....		79
<b>ЛИТЕРАТУРА</b> .....		81

## ВВЕДЕНИЕ

В нынешнее время тяжело представить мир без автомобильного транспорта, который стал основой логистики, мобильности и экономической деятельности. Ключевым условием их безотказной и безопасной работы является своевременное и квалифицированное обслуживание, предоставляемое специалистами в области ремонта и технического обслуживания транспортных средств. Автомобиль трансформировался из роскоши в критически важный инструмент повседневной жизни, что многократно повысило требования к инфраструктуре его поддержания в рабочем состоянии.

Динамика рынка такова, что спрос и общее количество автомобилей неуклонно возрастают. Это обусловлено как ростом благосостояния населения, так и усложнением самих транспортных средств, которые насыщены электроникой и требуют узкоспециализированного подхода. Вследствие этого возникает устойчивая и растущая потребность в большем количестве и разнообразии автосервисных услуг. Эти услуги направлены не только на устранение неисправностей, но и, в первую очередь, на системную поддержку надлежащего технического состояния транспортных средств, что является залогом их долговечности, экологичности и безопасности на дорогах. Как следствие, с каждым годом наблюдается количественный рост станций технического обслуживания (СТО) — от крупных дилерских центров до небольших специализированных мастерских. Этот рост, однако, приводит к обострению конкуренции на рынке, где клиент становится все более информированным и требовательным.

В условиях высокой конкуренции для успешного и устойчивого существования автосервиса уже недостаточно лишь наличия базового набора инструментов и помещений. На первый план выходят комплексные факторы, определяющие ценность предприятия в глазах потребителя. К ним относятся:

1. Человеческий капитал: Компетентность и уровень знаний специалистов, их способность работать с современным диагностическим оборудованием и сложными электронными системами, а также коммуникативные навыки для выстраивания доверительных отношений с клиентом.

2. Организация процессов: Эффективное управление временем (минимизация простоя автомобиля), безупречное качество оказываемых услуг, прозрачность в оценке стоимости и причинах неисправностей. Современные системы предварительной записи и планирования становятся не просто удобством, а необходимостью для оптимизации потока клиентов и загрузки мастеров.

3. Клиентоориентированность: Пропускная способность предприятия, комфортность зоны ожидания, наличие услуги «трансфера» или подменного автомобиля, система обратной связи и лояльности. Клиент ценит не только ремонт, но и опыт взаимодействия в целом.

Из-за совокупности вышеперечисленных факторов — технологической сложности автомобилей, растущего спроса, высокой конкуренции и смещения фокуса на клиентский опыт — тема эффективного управления автосервисным предприятием будет сохранять свою высокую актуальность в долгосрочной перспективе. Успех в этой сфере все больше зависит от грамотного синтеза технической экспертизы и современных бизнес-практик.

В данной работе объектом исследования является конкретное предприятие на рынке автоуслуг — „AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L. Выбор конкретного кейса позволяет перейти от общих теорий к прикладному анализу, выявить реальные проблемы и предложить адресные решения.

Целью исследования является разработка практических рекомендаций по повышению операционной и маркетинговой эффективности предприятия „AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L. Для достижения этой цели необходимо решить следующие взаимосвязанные задачи:

1. Повышение внутренней эффективности предприятия: Анализ текущих бизнес-процессов, логистики запасных частей, планирования рабочего времени мастеров и использования производственных мощностей для выявления «узких мест» и потерь.

2. Улучшение взаимодействия между автосервисом и клиентами: Исследование каналов коммуникации, этапов поиска сервиса до получения автомобиля после ремонта, системы работы с отзывами и жалобами для повышения уровня удовлетворенности и лояльности клиентов.

3. Выявление и решение практических трудностей управления качеством услуг: Диагностика существующей системы контроля качества на всех этапах — от первичного осмотра до финальной проверки, анализ причин рекламаций и разработка мер по их предотвращению.

Таким образом, данная работа направлена на то, чтобы на основе анализа реального предприятия „AUTOPROGRESIV-SERVICE” S.R.L. предложить комплексный, сбалансированный подход к развитию автосервиса в современных условиях. Этот подход должен объединить оптимизацию внутренних процессов, построение прочных отношений с клиентами и создание системы устойчивого качества услуг, что в совокупности обеспечит предприятию не только выживаемость, но и долгосрочные конкурентные преимущества на динамичном рынке автосервисных услуг.

## БИБЛИОГРАФИЯ

1. Сайт предприятия  
<https://www.aps.md/>
2. Дыбская В.В. Склад и логистика: организация, управление, системы, технологии : учебно-практическое пособие. – М. : Инфра-М, 2023. – 304 с.
3. Сергеев В.И. Корпоративная логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов. – М. : Инфра-М, 2022. – 976 с.
4. Шарп Д.Ф. Управление складом. Как сократить затраты и повысить эффективность пер. с англ. – М. : Вильямс, 2019. – 368 с.
5. Лайсон К., Джиллингем М. Управление закупками и поставками : пер. с англ. – М. : Инфра-М, 2020. – 798 с.
6. Шарп Д.Ф. Управление складом. Как сократить затраты и повысить эффективность : пер. с англ. – М. : Вильямс, 2019. – 368 с.
7. Неруш Ю.М., Неруш А.Ю. Практикум по логистике : учебное пособие. – М. : Проспект, 2022. – 304 с.
8. Баранов В.В. Управление автосервисом: от создания до эффективной работы / В.В. Баранов. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2022. – 320 с. – (Практика менеджмента). – ISBN 978-5-4461-1856-7.
9. Васильев В.Е. Диагностика электронных систем управления двигателем : практическое руководство / В.Е. Васильев. – М. : За рулем, 2023. – 192 с. : ил. – ISBN 978-5-9698-1654-3.

10. Отраслевой стандарт ОСТ 37.001.269-96. Автотранспортные средства. Правила организации технического обслуживания и ремонта [Текст]. – Введ. 1997-01-01. – М. : Изд-во стандартов, 1996. – 48 с.
11. Петров П.С. Как повысить прибыль автосервиса на 50% за 6 месяцев: пошаговое руководство для владельцев / П.С. Петров, К.А. Сидоров. – М. : Альпина Паблицер, 2020. – 180 с. – ISBN 978-5-9614-7123-8.
12. Иванов И.И. Привлечение инвестиций в автосервисный бизнес: оценка, питч, переговоры / И.И. Иванов. – М. : Вершина, 2023. – 215 с. – ISBN 978-5-9905432-8-1.
13. Марков А.С. Адаптация автосервиса к электромобилям: оборудование, обучение, сервисные протоколы / А.С. Марков, И.Л. Петрова. – СПб. : Наука и Техника, 2024. – 192 с. – ISBN 978-5-94387-912-3.
14. Клиентоориентированный автосервис: от отзывов до лояльности / А.В. Новиков [и др.]. – М. : Эксмо, 2022. – 208 с. – (Бизнес. Маркетинг). – ISBN 978-5-04-123456-7.
15. Цифровой маркетинг для СТО: SMM, таргетинг, контекст / ред. О.С. Крылова. – СПб. : БХВ-Петербург, 2023. – 272 с. : ил. – ISBN 978-5-9775-6789-0.
16. Диагностическое оборудование для современных автомобилей : справочник / авт.-сост. Д.Р. Тихонов. – М. : За рулем, 2021. – 144 с. : ил. – ISBN 978-5-9698-1588-1.  
Издательский центр «Академия», 2013. — 480 с. — (Сер. Бакалавриат). ISBN 978-5-7695-8829-7
17. Техническая документация автомобилей BMW  
<https://www.newtis.info/tisv2/a/en/>
18. Техническая документация VAG - группы  
[https://vwts.ru/vw\\_passat8\\_3g.html](https://vwts.ru/vw_passat8_3g.html)
19. Дизайн рабочего места автослесаря: эргономика, освещение, безопасность : альбом типовых решений. – М. : ВНИИТЭ, 2019. – 98 с. : ил.
20. Архитектура современных многофункциональных автосервисных комплексов / Ж.М. Кузнецова // Архитектура и строительство. – 2022. – № 4. – С. 45-51.
21. Планировка и зонирование территории СТО: нормы, рекомендации, лучшие практики / А.Б. Леонтьев. – М. : Стройиздат, 2021. – 176 с. : ил. – ISBN 978-5-274-05678-9.
22. Система менеджмента качества (СМК) на СТО по ISO 9001: пошаговое внедрение / консалт. группа «Практика качества». – СПб. : Питер, 2023. – 224 с. – ISBN 978-5-4461-2345-5.
23. Афанасьев Л.Л. Газобаллонное оборудование автомобилей: устройство, установка, диагностика и ремонт : учеб. пособие / Л.Л. Афанасьев. – 3-е изд.,



- перераб. – М. : Академия, 2022. – 208 с. : ил. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-2456-7.
24. Панов В.Ф. Практическое руководство по установке и настройке ГБО 4-го и 5-го поколения / В.Ф. Панов. – Ростов н/Д : Феникс, 2023. – 189 с. : ил. – (Сервис и ремонт). – ISBN 978-5-222-37890-4.
25. Диагностика электронных блоков управления (ЭБУ) ГБО: ошибки, протоколы, адаптация : справочник-мануал / Д.И. Комолов. – М. : За рулём, 2022. – 144 с. : ил. – ISBN 978-5-9698-1723-6.
27. Инструкция по охране труда для работников автосервиса (по профессиям) : типовая документация. – М. : НЦ ЭНАС, 2023. – 145 с. – (Библиотека нормативных документов).
29. Перспективы водородно-газовых смесей (HCNG) для ДВС: модификация систем ГБО : отчёт о НИР / НАМИ; рук. А.Б. Соколов. – М., 2023. – 65 с.