

**Міністерство освіти і науки України
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту і права**

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ в ЕК:

Завідувач кафедри,
д.е.н., проф.

_____ Олександр ВЕЛИЧКО
« ____ » _____ 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІЧНОЮ
ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА
АВТОМОБІЛЬНОГО СЕРВІСУ**

Освітньо-професійна програма «Менеджмент»
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Ступінь вищої освіти: Магістр

**Здобувач
МАМОНТОВ**

Костянтин

**Науковий керівник,
д.е.н., професор**

Олександр ВЕЛИЧКО

Дніпро – 2025
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту і права
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня-професійна програма: «Менеджмент»
Освітній ступінь: «Магістр»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____
« ____ » _____ 20 р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу здобувачеві

МАМОНТОВУ КОСТЯНТИНУ КОСТЯНТИНОВИЧУ

- 1. Тема роботи** «Удосконалення управління економічною ефективністю діяльності підприємства автомобільного сервісу»,
Керівник роботи Величко Олександр Петрович, д.е.н., професор,
затвержені наказом ректора ДДАЕУ від « ____ » _____ 2025 р. № ____.
- 2. Строк подання здобувачем роботи** 01 грудня 2025 року.
- 3. Вихідні дані до роботи** Звітність ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки, книга обліку доходів (витрат), облік матеріалів та запчастин, рахунки-фактури.
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розкрити).**
 1. Розглянути сутність та показники економічної ефективності.
 2. Вивчити методи оцінки ефективності діяльності підприємства.
 3. Дослідити сучасні управлінські стратегії підвищення ефективності автосервісного підприємства.
 4. Надати загальну характеристику суб'єкта підприємництва.
 5. Провести аналіз фінансової та економічної діяльності ФОП Травінський К.В.
 6. Здійснити оцінку ефективності використання потенціалу ФОП Травінський К.В.
 7. Запропонувати напрями підвищення ефективності управління бізнес-процесами ФОП Травінський К.В.
 8. Провести інвестиційну оцінку проєкту модернізації та автоматизації СТО.
- 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).**
 - 1) Аналіз доходів ФОП Травінський К.В. за 2022-2024рр., тис. грн.;
 - 2) Оцінка рентабельності ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки;

3) Динаміка показників ефективності використання активів та власного капіталу.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
№3			

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Формулювання теми, визначення об'єкта дослідження, складання завдань та графіка виконання робіт	Червень 2025 року	
2	Вибір та аналіз літературних джерел. Теоретичний розділ роботи	Липень 2025 року-серпень 2025 року	
3	Дослідження фінансово-економічної діяльності суб'єкта підприємництва, виконання аналітичного розділу роботи	Вересень 2025 року	
4	Виконання розрахунків та написання проектного розділу роботи	Жовтень 2025 року	
5	Написання висновків та пропозицій	Листопад 2025 року	
6	Перевірка тексту на оригінальність роботи та відсутність академічного плагіату	Грудень 2025 року	
7	Підготовка доповіді та оформлення презентаційного матеріалу до захисту роботи	Грудень 2025 року	

Здобувач

Костянтин МАМОНТОВ

Керівник роботи

Олександр ВЕЛИЧКО

РЕФЕРАТ

Тема: «Удосконалення управління економічною ефективністю діяльності підприємства автомобільного сервісу».

Кваліфікаційна робота містить: 86 с., 10 рис., 29 табл., 1 додаток, 60 літературних джерел.

Об'єкт дослідження: процес управління економічною ефективністю діяльності ФОП Травінський К.В.

Предмет дослідження: методичні підходи до оцінювання та підвищення економічної ефективності діяльності підприємств автомобільного сервісу.

Метою роботи є розроблення рекомендацій щодо підвищення удосконалення управління економічною ефективністю діяльності підприємства автомобільного сервісу в умовах ринкової конкуренції.

Методи дослідження: порівняльний аналіз; комплексний підхід до вивчення підприємства; економічні методи для оцінки фінансових результатів; графічне відображення даних; прогнозування розвитку діяльності; фінансові інструменти для обґрунтування інвестицій.

У кваліфікаційній роботі вивчено теоретичні основи економічної ефективності підприємств сфери автосервісу. Досліджено передумови підвищення ефективності управління ФОП Травінський К.В. Економічно обґрунтовано заходи підвищення ефективності управління бізнес-процесами.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

Управління. Бізнес-процеси. Обслуговування. Клієнти. Економічна ефективність. Цифровізація. Автоматизація. Інвестиції. Проєкт.

KEYWORDS

Management. Business processes. Service. Customers. Economic efficiency. Digitalization. Automation. Investments. Project.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ АВТОСЕРВІСУ.....9	
1.1. Сутність та показники економічної ефективності.....	9
1.2. Методи оцінки ефективності діяльності підприємства.....	16
1.3. Сучасні управлінські стратегії підвищення ефективності автосервісного підприємства.....	26
Висновки до розділу 1.....	33
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕРЕДУМОВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ФОП ТРАВІНСЬКИЙ К.В.....34	
2.1 Загальна характеристика та динаміка розвитку підприємства.....	34
2.2. Аналіз фінансово-економічного стану ФОП Травінський К.В.....	40
2.3. Оцінка ефективності використання ресурсного та фінансового потенціалу ФОП Травінський К.В.....	49
Висновки до розділу 2.....	59
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІЧНОЮ ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ФОП ТРАВІНСЬКИЙ К.В.....60	
3.1. Напрями підвищення ефективності управління бізнес-процесами ФОП Травінський К.В.....	60
3.2. Інвестиційна оцінка проєкту модернізації та автоматизації СТО ФОП	

Травінський К.В.....	67
Висновки до розділу 3.....	78
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	82
ДОДАТКИ.....	87

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасних умовах господарювання, що характеризуються динамічними змінами ринкових тенденцій, зростанням конкуренції та посиленням вимог до якості послуг, питання підвищення економічної ефективності підприємств автомобільного сервісу набуває особливої значущості. Ринок автосервісних послуг є одним із найбільш конкурентних сегментів сфери обслуговування, де економічний успіх підприємства безпосередньо залежить від ефективності управлінських рішень, рівня ресурсозабезпечення, інноваційної активності та орієнтації на потреби споживачів.

В умовах інтеграції України до європейського економічного простору, підвищення вимог до технічного обслуговування транспортних засобів та екологічної безпеки, підприємства автомобільного сервісу мають не лише адаптуватися до нових стандартів, але й забезпечувати стабільне економічне зростання на основі раціонального використання матеріальних, трудових і фінансових ресурсів.

Управління економічною ефективністю діяльності підприємства автомобільного сервісу є складним багатофакторним процесом, який охоплює планування, контроль, аналіз і регулювання витрат та результатів господарської діяльності. Вдосконалення цього процесу передбачає впровадження сучасних методів економічного аналізу, цифрових технологій обліку й управління, автоматизацію обробки інформації та розробку

ефективних систем мотивації персоналу.

З огляду на зазначене, актуальність теми обумовлюється необхідністю пошуку дієвих підходів до підвищення економічної ефективності підприємств автомобільного сервісу, що дозволить забезпечити їх конкурентоспроможність, фінансову стійкість та довгостроковий розвиток в умовах ринкової економіки. Сучасні тенденції цифровізації, автоматизації бізнес-процесів та переходу до сталого розвитку зумовлюють потребу у формуванні нових моделей управління, здатних інтегрувати економічну ефективність із екологічними та соціальними пріоритетами.

Таким чином, дослідження питань удосконалення управління економічною ефективністю діяльності підприємств автомобільного сервісу має не лише теоретичне, але й вагомим практичне значення, спрямоване на формування сучасних механізмів управління, здатних забезпечити адаптацію підприємств до викликів сучасного ринку послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є розроблення рекомендацій щодо підвищення удосконалення управління економічною ефективністю діяльності підприємства автомобільного сервісу в умовах ринкової конкуренції.

Досягнення поставленої мети передбачає поетапне вирішення таких основних завдань:

- розглянути сутність та показники економічної ефективності;
- вивчити методи оцінки ефективності діяльності підприємства;
- дослідити сучасні управлінські стратегії підвищення ефективності автосервісного підприємства;
- надати загальну характеристику суб'єкта підприємництва;
- провести аналіз фінансової та економічної діяльності ФОП Травінський К.В;
- здійснити оцінку ефективності використання ресурсного та фінансового потенціалу ФОП Травінський К.В.;
- запропонувати напрями підвищення ефективності управління бізнес-

процесами ФОП Травінський К.В.;

– провести інвестиційну оцінку проєкту модернізації та автоматизації СТО ФОП Травінський К.В.

Об’єктом дослідження є процес управління економічною ефективністю діяльності підприємства автомобільного сервісу на прикладі ФОП Травінський К.В.

Предметом дослідження є методичні підходи до оцінювання та підвищення економічної ефективності діяльності підприємств автомобільного сервісу.

Інформаційною базою є звітна документація ФОП Травінський К.В. за період 2022-2024 років, аналітичні дані підприємства, науково-методична література та публікації у фахових виданнях, що висвітлюють проблематику управління ефективністю.

Методи дослідження: порівняльний аналіз для виявлення взаємозв’язків між показниками; комплексний підхід до вивчення підприємства; економічні методи для оцінки фінансових результатів; графічне відображення даних; прогнозування розвитку діяльності; фінансові інструменти для обґрунтування інвестицій та оцінки проєктів: NPV, ROI, термін окупності інвестицій.

Наукова новизна: запропоновано комплекс заходів із модернізації СТО ФОП Травінський К.В., що поєднує впровадження CRM-системи, сучасного діагностичного обладнання, оптимізацію робочих процесів і маркетингові інструменти. Розрахунки підтверджують економічну доцільність проєкту, високу ефективність інвестицій та можливість стабільного зростання прибутковості підприємства.

Практична значущість. Результати дослідження та запропоновані заходи можуть бути безпосередньо використані для підвищення ефективності діяльності СТО ФОП Травінський К.В. Впровадження CRM-системи, модернізація обладнання, оптимізація робочого часу та маркетингові заходи сприятимуть збільшенню доходів підприємства. Запропонований комплекс

заходів може бути адаптований іншими малими та середніми підприємствами автосервісного сектору для підвищення їх економічної ефективності.

Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів та висновків. Список літератури містить 60 джерел. Загальний обсяг роботи – 86 сторінок, включаючи 10 рисунків та 29 таблиць.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ АВТОСЕРВІСУ

1.1. Сутність та показники економічної ефективності

Економічна ефективність – результативність економічної системи, виражена у співвідношенні корисних кінцевих результатів її функціонування до витрачених ресурсів. Економічна ефективність – досягнення найбільших результатів за найменших затрат живої та уречевленої праці. Економічна ефективність є конкретною формою дії закону економії часу. Показниками економічної ефективності є продуктивність і фондомісткість праці, фондівіддача і фондомісткість продукції, матеріалівіддача і матеріаломісткість продукції, економічна ефективність капітальних вкладень, нової техніки, енергомісткість продукції [7, 32].

В науковій літературі економічна ефективність розглядається з різних точок зору [12, 27]:

1. Виробничий підхід – ефективність визначається співвідношенням виробленої продукції або наданих послуг до витрачених ресурсів.

2. Фінансовий підхід – ефективність оцінюється через прибутковість та здатність підприємства забезпечувати фінансову стабільність.

3. Соціальний підхід – враховує вплив діяльності підприємства на задоволення потреб споживачів, зайнятість та соціальний розвиток.

Економічна ефективність є багатокомпонентною категорією, яка включає:

- продуктивність ресурсів – співвідношення обсягів виробленої продукції або послуг до витрат ресурсів;
- фінансову ефективність – здатність підприємства отримувати прибуток та забезпечувати стійке фінансове становище;
- використання активів – ефективність використання основних та оборотних засобів у процесі діяльності.

Виробничий підхід визначає ефективність як співвідношення обсягів виробленої продукції або наданих послуг до витрачених ресурсів. З цього погляду основна увага приділяється продуктивності ресурсів, включаючи трудові, матеріальні та фінансові ресурси. Показники, що застосовуються у межах цього підходу, дозволяють оцінити, наскільки раціонально використовуються виробничі потужності та ресурси підприємства, а також визначити резерви підвищення результативності.

Фінансовий підхід фокусує увагу на оцінці ефективності через показники прибутковості, рентабельності та здатності підприємства забезпечувати стійке фінансове становище. Даний підхід дозволяє аналізувати фінансові результати діяльності, визначати співвідношення доходів і витрат, оцінювати доцільність інвестицій та оптимальність фінансової структури підприємства. Фінансовий підхід широко застосовується в управлінських рішеннях, оскільки забезпечує практичну основу для прийняття рішень щодо інвестування, планування бюджету та оптимізації витрат.

Соціальний враховує вплив діяльності підприємства на задоволення потреб споживачів, створення робочих місць, розвиток кваліфікаційного потенціалу персоналу та внесок у соціальний розвиток суспільства. З цього погляду ефективність не обмежується фінансовими результатами, а

оцінюється через взаємозв'язок підприємства з зовнішнім середовищем, рівень задоволеності клієнтів та соціальну відповідальність бізнесу.

Таким чином, економічна ефективність є багатокомпонентною категорією, що інтегрує кілька аспектів. Продуктивність ресурсів характеризує співвідношення обсягів виробленої продукції або наданих послуг до витрат ресурсів та дозволяє оцінити раціональність їх використання.

Фінансова ефективність відображає здатність підприємства генерувати прибуток, підтримувати фінансову стабільність і забезпечувати інвестиційну привабливість. Ефективність використання активів визначає, наскільки оптимально використовуються основні та оборотні засоби підприємства для досягнення економічного результату. Комплексне застосування цих підходів дозволяє сформувати повну картину економічної ефективності та визначити напрямки вдосконалення діяльності підприємства [5, 41].

Економічну ефективність підприємства прийнято оцінювати за кількома основними групами показників, які дозволяють комплексно охарактеризувати діяльність підприємства та визначити резерви підвищення результативності. До таких груп належать показники рентабельності, оборотності, прибутковості, виробничі та соціальні показники (табл. 1.1, рис. 1.1).

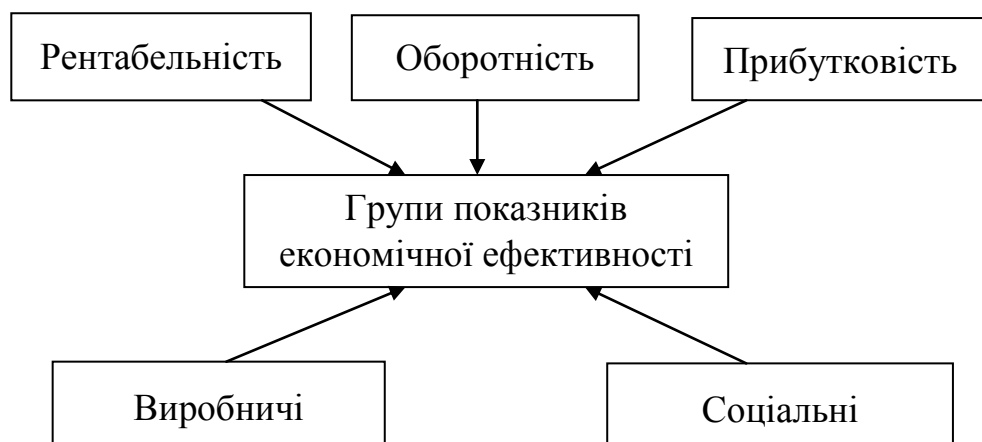


Рис. 1.1. Система показників економічної ефективності

підприємства [29]

Показники рентабельності характеризують здатність підприємства отримувати прибуток у відношенні до вкладених ресурсів або активів. До них належать рентабельність активів, рентабельність власного капіталу, та рентабельність витрат.

Показники оборотності відображають швидкість використання активів і капіталу підприємства для отримання доходу. До таких показників належать коефіцієнт оборотності активів, що показує, скільки разів активи «обертаються» протягом звітного періоду, та коефіцієнт оборотності власного капіталу підприємства, який визначає ефективність обертання капіталу власників.

Таблиця 1.1

Класифікація показників економічної ефективності [17]

Група показників	Основні показники	Призначення
Рентабельність	Рентабельність активів), рентабельність власного капіталу, рентабельність витрат	Оцінка прибутковості та ефективності використання капіталу та активів
Оборотність	Коефіцієнт оборотності активів, коефіцієнт оборотності власного капіталу	Визначає швидкість обороту ресурсів і капіталу
Прибутковість	Чистий прибуток, валовий прибуток, прибуток на одиницю продукції	Визначає абсолютну фінансову результативність підприємства
Виробничі	Виробіток на одного працівника, продуктивність ресурсів	Оцінка продуктивності використання ресурсів
Соціальні	Кількість робочих місць, задоволення потреб споживачів	Визначає соціальний вплив діяльності підприємства

Показники прибутковості дозволяють оцінити абсолютну фінансову результативність підприємства і включають чистий прибуток, що є кінцевим фінансовим результатом після всіх витрат і податків, валовий прибуток, який визначається як різниця між виручкою та собівартістю реалізованої продукції або послуг, а також прибуток на одиницю продукції, що дає змогу оцінити

прибутковість окремих виробничих одиниць чи послуг.

Виробничі показники оцінюють продуктивність використання ресурсів підприємства та включають виробіток на одного працівника, який визначає обсяг продукції або послуг, вироблений одним працівником, та продуктивність ресурсів, що характеризує ефективність використання матеріальних, фінансових і трудових ресурсів [6, 38].

Соціальні показники відображають вплив діяльності підприємства на суспільство та задоволення потреб споживачів і включають кількість робочих місць, що створює підприємство, та рівень задоволення потреб споживачів, який характеризує якість обслуговування клієнтів та рівень наданих послуг. У комплексі ці показники дозволяють отримати всебічну оцінку економічної ефективності підприємства та виступають основою для формування управлінських рішень і стратегій підвищення результативності діяльності.

Показники рентабельності дозволяють оцінити, наскільки ефективно підприємство генерує прибуток від використаних активів або власного капіталу (табл. 1.2).

Показники рентабельності підприємства дозволяють комплексно оцінити ефективність його діяльності та приймати обґрунтовані управлінські рішення. Рентабельність активів відображає ефективність використання всіх ресурсів підприємства, включно з власними та залученими активами, показуючи, скільки прибутку генерується на одиницю загальної вартості активів. Даний показник є важливим інструментом для керівництва, оскільки дозволяє оцінити ефективність управління майном, визначити доцільність оптимізації структури активів та спрямувати ресурси на найбільш прибуткові напрями діяльності [13, 54].

Рентабельність власного капіталу характеризує прибутковість коштів, вкладених власниками підприємства, і відображає рівень доходності, яку власники отримують від своїх інвестицій. Високий рівень цього показника свідчить про ефективне використання власних коштів і робить підприємство

більш привабливим для потенційних інвесторів.

Рентабельність витрат відображає співвідношення отриманого прибутку до загальних витрат підприємства, дозволяючи аналізувати ефективність витратної політики та визначати резерви для економії, що сприяє зниженню собівартості продукції та підвищенню фінансових результатів.

Рентабельність продажів показує, яку частку від доходу від реалізації продукції або послуг складає прибуток, і є ключовим індикатором прибутковості основної діяльності підприємства. Вказаний показник дозволяє порівнювати ефективність різних товарів, послуг або підрозділів, визначати напрямки для підвищення прибутковості та приймати рішення щодо оптимізації цінової політики [23, 40].

Рентабельність виробничих ресурсів характеризує ефективність використання матеріальних і трудових ресурсів у виробничих процесах, демонструючи, скільки прибутку приносить кожна одиниця витрачених ресурсів. Аналіз показника сприяє підвищенню продуктивності, оптимізації витрат, впровадженню сучасних технологій та раціональному використанню персоналу і матеріалів, що, у свою чергу, забезпечує стабільне та ефективне функціонування підприємства в умовах конкурентного середовища.

Таблиця 1.2

Ключові показники рентабельності підприємства [43]

Показники	Характеристика	Практичне значення
Рентабельність активів	Відображає ефективність використання всіх активів підприємства	Допомагає керівництву приймати рішення щодо оптимізації структури активів
Рентабельність власного капіталу	Характеризує прибутковість коштів власників підприємства	Використовується для оцінки інвестиційної привабливості підприємства
Рентабельність витрат	Відображає співвідношення прибутку до загальних витрат підприємства	Дає змогу аналізувати ефективність витрат та визначати резерви економії
Рентабельність	Відображає прибутковість від	Використовується для порівняння

Показники	Характеристика	Практичне значення
продажів	реалізації продукції або послуг	ефективності окремих продуктів або послуг
Рентабельність виробничих ресурсів	Характеризує ефективність використання матеріальних та трудових ресурсів	Сприяє підвищенню продуктивності та оптимізації витрат

Показники оборотності є важливим інструментом оцінки ефективності використання ресурсів підприємства, оскільки вони демонструють, наскільки швидко і продуктивно підприємство перетворює свої активи та капітал у дохід. Показники оборотності відображають, наскільки ефективно підприємство використовує свої ресурси для отримання доходу. До основних показників належать [14, 56]:

1. Коефіцієнт оборотності активів – характеризує швидкість обороту всіх активів підприємства.
2. Коефіцієнт оборотності власного капіталу – оцінює ефективність капіталу власників.
3. Тривалість обороту – показує, за який час ресурси повністю реалізуються у фінансовий результат.

Коефіцієнт оборотності активів відображає швидкість обороту всіх активів підприємства і показує, скільки разів протягом певного періоду активи «повертаються» у вигляді доходу або прибутку. Високий рівень показника свідчить про раціональне використання майна та ресурсів, а низький – про можливу їх недовантаженість або неефективне управління [24, 46].

Коефіцієнт оборотності власного капіталу оцінює ефективність капіталу власників підприємства, тобто показує, скільки доходу або прибутку генерується на кожен одиницю вкладеного власного капіталу. Такий показник є важливим для інвесторів та керівництва, оскільки він дозволяє оцінити окупність вкладень та приймати обґрунтовані рішення щодо подальшого фінансування або реінвестування прибутку.

Тривалість обороту характеризує час, необхідний для повного

перетворення ресурсів підприємства у фінансовий результат, тобто дохід або прибуток та дозволяє визначити швидкість руху активів та капіталу в операційних процесах, виявити «вузькі місця» в ланцюгу постачання або виробництва і оптимізувати використання ресурсів для забезпечення більш ефективного фінансового результату. В комплексі вищенаведені показники дозволяють керівництву підприємства не лише оцінити поточну ефективність використання ресурсів, але й планувати їх оптимальне розміщення, підвищувати ліквідність активів та забезпечувати стійкий розвиток [10, 48].

Для більш комплексного розуміння економічної ефективності використовується інтегральний підхід, який об'єднує показники рентабельності, оборотності та прибутковості. Інтегральні показники дозволяють здійснювати порівняння підприємств, визначати резерви підвищення результативності та планувати ефективне управління ресурсами.

Інтегральний підхід також дозволяє враховувати специфіку автосервісного підприємства: вплив сезонності попиту, ефективність використання обладнання та трудових ресурсів, рівень задоволеності клієнтів.

1.2. Методи оцінки ефективності діяльності підприємства

Оцінка економічної ефективності підприємства базується на використанні комплексу методів, які дозволяють аналізувати результативність використання ресурсів, визначати фінансову стійкість та інвестиційну привабливість. Методи оцінки можна поділити на три основні групи [2, 28]:

– фінансово-економічні методи – включають показники рентабельності, прибутковості та оборотності ресурсів, що дозволяють оцінити ефективність управління активами, капіталом та витратами підприємства;

– інвестиційні методи – використовуються для оцінки доцільності капіталовкладень у нові проекти, враховуючи ризики та очікувану дохідність.

До них належать чиста приведена вартість (NPV), внутрішня норма доходності (IRR) та період окупності;

– ресурсні та виробничі методи – оцінюють продуктивність використання матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, дозволяють визначити резерви підвищення результативності та оптимізувати витрати.

Фінансово-економічні методи дозволяють оцінити здатність підприємства генерувати прибуток від використаних ресурсів, а також визначити оптимальність структури активів та капіталу. Основними групами показників є рентабельність, оборотність та прибутковість.

Основні фінансово-економічні показники діяльності підприємства дозволяють здійснити глибокий аналіз результативності використання ресурсів, оцінити рівень прибутковості, швидкість обігу капіталу та загальну ефективність господарювання та є базою для ухвалення управлінських рішень, спрямованих на підвищення фінансової стабільності і конкурентоспроможності підприємства [18, 35].

Рентабельність активів відображає ефективність використання всіх наявних активів підприємства незалежно від джерел їх фінансування. Показник показує, скільки прибутку приносить кожна гривня, вкладена в активи, тобто наскільки ефективно підприємство управляє своїм майном. Високий рівень рентабельності активів свідчить про раціональне використання ресурсів, ефективну організацію виробництва та збуту. Зниження показника може сигналізувати про неефективну структуру активів, надлишкові або недовантажені ресурси, що вимагає перегляду стратегії управління.

Рентабельність власного капіталу характеризує прибутковість коштів, інвестованих власниками підприємства, показує, який прибуток отримано з кожної гривні власного капіталу, і є ключовим показником для інвесторів та акціонерів, що оцінюють доцільність вкладення коштів. Високе значення показника свідчить про ефективне використання власних фінансових ресурсів, високий рівень управлінської майстерності та здатність

підприємства генерувати прибуток без надмірного залучення позикових коштів [25, 53].

Рентабельність витрат відображає співвідношення отриманого прибутку до понесених підприємством витрат. Показник характеризує ефективність витратної політики та здатність підприємства контролювати собівартість продукції або послуг. Високий рівень рентабельності витрат свідчить про раціональне використання ресурсів, ефективну систему управління виробництвом і контролю витрат. Низький рівень вказує на необхідність перегляду структури витрат, підвищення продуктивності праці або оптимізації постачання.

Коефіцієнт оборотності активів показує швидкість перетворення активів підприємства в дохід і характеризує ефективність управління всіма видами ресурсів. Показник визначає, скільки разів за певний період активи «обертаються», тобто скільки разів вкладені кошти повертаються у вигляді доходу. Чим вищий коефіцієнт, тим швидше активи приносять фінансовий результат, що свідчить про ефективне використання ресурсів. Зниження показника може означати надлишкові запаси, неефективне використання основних засобів або зниження ділової активності [1, 36].

Коефіцієнт оборотності власного капіталу оцінює, наскільки ефективно використовується капітал власників для забезпечення доходів підприємства. Показник відображає, скільки гривень доходу припадає на кожну гривню власного капіталу. Зростання коефіцієнта свідчить про активніше використання капіталу і більшу прибутковість власних коштів.

Тривалість обороту визначає середній час, необхідний для повного обертання активів – від моменту вкладення коштів у ресурси до отримання доходу. Вона є зворотним показником коефіцієнта оборотності активів і вимірюється у днях. Менша тривалість обороту свідчить про швидше повернення вкладених коштів і вищу ліквідність підприємства, тоді як збільшення строку обороту може означати проблеми з реалізацією продукції, накопичення запасів або уповільнення обороту дебіторської заборгованості.

Інвестиційні методи застосовуються для оцінки ефективності капіталовкладень у нові проекти або модернізацію виробництва. Інвестиційні методи враховують часову вартість грошей, ризики та очікувану доходність, що робить їх важливим інструментом для стратегічного планування. Застосування системи показників дозволяє визначити доцільність реалізації інвестицій, рівень їх прибутковості та окупності у часі (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

**Методичні підходи до оцінювання інвестиційної ефективності
проектів підприємства [26]**

Методи	Формула	Переваги	Недоліки
Чиста приведена вартість	$NPV = \sum (CF / (1 + r)^t) - I_0$	Оцінює реальну додану вартість проекту	Чутливий до ставки дисконту
Внутрішня норма доходності	Ставка r , при якій $NPV = 0$	Дозволяє порівнювати доходність різних проектів	Може мати декілька значень при нерівномірних потоках
Період окупності	$PP = I_0 / \text{середній річний CF}$	Простий та наочний показник	Не враховує прибутковість після окупності та часову вартість грошей

Найбільш поширеними методами, що застосовуються в сучасній економічній практиці, є метод чистої приведеної вартості, метод внутрішньої норми доходності та метод періоду окупності. Кожен із них має свої переваги та обмеження, що зумовлює необхідність комплексного підходу до оцінки інвестиційних рішень.

Чиста приведена вартість – визначає суму дисконтованих грошових потоків від проекту після врахування початкових вкладень. Позитивне значення NPV свідчить про ефективність інвестиції. Метод чистої приведеної вартості є базовим інструментом у фінансовому аналізі ефективності інвестиційних проектів. Його сутність полягає у порівнянні теперішньої вартості майбутніх грошових потоків, які генерує проект, із початковими інвестиційними витратами [33, 58].

Основною перевагою методу є можливість оцінити реальну додану вартість проекту з урахуванням фактора часу, що робить його більш точним порівняно з іншими показниками. Водночас недоліком є чутливість до зміни ставки дисконту, оскільки навіть незначні коливання цього параметра можуть суттєво вплинути на кінцевий результат розрахунків.

Внутрішня норма доходності – показує ставку доходності проекту, при якій NPV дорівнює нулю. Внутрішня норма доходності характеризує максимальний рівень вартості капіталу, за якого проект ще залишається ефективним. Якщо IRR перевищує середню вартість капіталу підприємства, проект визнається доцільним для впровадження. Основною перевагою цього методу є його універсальність – він дозволяє порівнювати між собою різні інвестиційні варіанти незалежно від масштабів або обсягів капіталовкладень. Недоліком є те, що при нерівномірному розподілі грошових потоків метод може давати кілька значень IRR, що ускладнює інтерпретацію результатів.

Метод періоду окупності є найбільш простим і наочним способом оцінки інвестицій. Він визначає, за який проміжок часу початкові вкладення будуть повністю компенсовані чистими грошовими надходженнями від реалізації проекту. Метод дозволяє швидко оцінити ризикованість проекту: чим коротший період окупності, тим вища його ліквідність і стабільність. Основною перевагою показника є його простота розрахунку і зрозумілість для практичного використання. Проте суттєвим недоліком є те, що він не враховує прибутковість проекту після завершення періоду окупності, а також ігнорує часову вартість грошей, що знижує його аналітичну точність.

Ресурсні методи спрямовані на оцінку продуктивності використання матеріальних, трудових і фінансових ресурсів. Дані методи допомагають визначити резерви підвищення результативності та оптимізувати витрати. Основними показниками є [22, 57]:

- продуктивність праці – обсяг продукції на одного працівника;
- ефективність використання матеріальних ресурсів – співвідношення обсягу виробленої продукції до витрачених матеріалів;

– використання обладнання – показник завантаження техніки та виробничих потужностей.

Система показників оцінювання ефективності використання виробничих ресурсів дає змогу комплексно оцінити, наскільки раціонально підприємство застосовує свої трудові, матеріальні, технічні та фінансові ресурси для досягнення високих результатів діяльності.

Виробіток на одного працівника – це один із найважливіших показників, що характеризує рівень продуктивності праці персоналу підприємства. Даний показник показує, скільки продукції в середньому виготовляє один працівник за певний період (день, місяць, рік). Зростання виробітку свідчить про підвищення ефективності праці, покращення організації виробництва, автоматизацію процесів або використання сучасних технологій. На практиці такий показник дозволяє оцінити результативність персоналу, виявити резерви підвищення продуктивності, обґрунтувати необхідність навчання або перепідготовки кадрів, а також сформулювати систему мотивації працівників.

Продуктивність ресурсів – показник, що визначає ефективність використання сукупних виробничих ресурсів підприємства, зокрема матеріальних, фінансових і енергетичних. Такий показник демонструє, яку кількість продукції підприємство отримує з кожної одиниці витрачених ресурсів. Високе значення коефіцієнта свідчить про раціональне використання матеріалів, зниження собівартості продукції та економію витрат [21, 59].

Практичне значення показника полягає у можливості аналізу ефективності ресурсозбереження, планування оптимального рівня запасів сировини та матеріалів, у підвищенні загальної економічної результативності виробництва. Даний показник часто використовується під час оцінювання конкурентоспроможності підприємства, оскільки ефективне використання ресурсів безпосередньо впливає на рівень прибутковості (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

**Система показників оцінювання ефективності використання
виробничих ресурсів [31]**

Показники	Формула	Практичне значення
Виробіток на одного працівника	Обсяг продукції / Кількість працівників	Дозволяє оцінити продуктивність персоналу
Продуктивність ресурсів	Обсяг продукції / Витрати ресурсів	Визначає ефективність використання матеріальних і фінансових ресурсів
Завантаження обладнання	Фактична робота / Потужність обладнання	Показує ступінь ефективного використання технічних засобів

Завантаження обладнання – показник, що характеризує ступінь ефективного використання технічних засобів і виробничих потужностей підприємства. Показник відображає, наскільки інтенсивно експлуатуються машини, механізми та інше обладнання відносно їхньої максимальної можливої потужності.

Оптимальне завантаження сприяє зниженню простоїв, підвищенню продуктивності та зменшенню витрат на одиницю продукції. Якщо рівень завантаження є низьким, це свідчить про наявність невикористаних резервів виробничих потужностей або про неефективну організацію виробничого процесу. У практичному аспекті аналіз цього показника допомагає визначити потребу у модернізації обладнання, скоригувати графіки виробництва чи змінність роботи, що в результаті забезпечує підвищення техніко-економічних показників діяльності підприємства.

Таким чином, система показників дає змогу оцінити ефективність використання виробничих ресурсів підприємства, виявити слабкі місця у процесах виробництва, визначити резерви підвищення продуктивності праці, економії матеріальних витрат та раціонального використання технічних потужностей. Їх застосування у практиці управління сприяє прийняттю обґрунтованих рішень щодо оптимізації виробничих процесів і підвищення загальної ефективності діяльності підприємства [55].

Методи оцінки економічної ефективності підприємства формують

комплексну систему, яка включає фінансово-економічні, інвестиційні та ресурсні підходи. Комплексне застосування даних методів дає можливість підприємству приймати обґрунтовані управлінські рішення, планувати розвиток та забезпечувати стабільну фінансову результативність у конкурентному середовищі (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

Порівняльна характеристика методичних підходів до оцінки економічної ефективності діяльності підприємства [52]

Підходи	Основна мета	Об'єкти оцінювання	Переваги	Обмеження
Фінансово-економічний	Визначення прибутковості та фінансової стійкості	Активи, капітал, прибуток, витрати	Дає кількісну оцінку результатів діяльності	Не враховує нефінансові чинники
Інвестиційний	Оцінка доцільності капіталовкладень	Грошові потоки, інвестиції	Враховує часову вартість грошей	Залежить від точності прогнозів
Ресурсний	Аналіз ефективності використання ресурсів	Праця, матеріали, обладнання	Виявляє внутрішні резерви ефективності	Не оцінює зовнішні фактори
Інтегральний	Узагальнення результатів усіх сфер діяльності	Підприємство загалом	Забезпечує системний підхід	Складний у розрахунку та інтерпретації

Сучасна практика господарювання характеризується тенденцією переходу від вузькофінансових показників ефективності до комплексних моделей оцінювання. Поряд із традиційними фінансовими коефіцієнтами (рентабельність, оборотність, прибутковість) дедалі більшого значення набувають інтегральні та збалансовані підходи, зокрема [8, 44]:

– BSC – система збалансованих показників, яка поєднує фінансові, клієнтські, внутрішні процесні та інноваційні індикатори;

– EVA – метод визначення створеної економічної доданої вартості, що враховує витрати на залучений капітал;

– CFROI – підхід, заснований на аналізі реального грошового потоку, що дає змогу точніше оцінити інвестиційну ефективність.

Система збалансованих показників була розроблена як універсальний інструмент стратегічного управління, який дає змогу комплексно оцінювати діяльність підприємства, враховуючи як фінансові, так і нефінансові результати. Її головна ідея полягає у поєднанні традиційних фінансових показників із показниками, що відображають рівень задоволеності клієнтів, ефективність внутрішніх процесів та потенціал розвитку персоналу. Даний підхід дозволяє підприємству не лише аналізувати минулі результати, а й формувати передумови для довгострокового зростання [34, 49].

BSC ґрунтується на чотирьох ключових площинах, що перебувають у тісному взаємозв'язку. Фінансова перспектива характеризує економічні результати діяльності підприємства, зокрема рівень прибутковості, рентабельності, динаміку зростання вартості бізнесу, оптимізацію витрат і підтримання ліквідності.

Клієнтська перспектива відображає відносини підприємства з ринком – рівень задоволеності та лояльності споживачів, обсяг повторних звернень, частку ринку та сприйняття бренду. Внутрішні бізнес-процеси охоплюють ефективність організації виробництва та управління, продуктивність праці, якість продукції й послуг, інноваційність технологій і гнучкість процесів. Перспектива навчання та розвитку фокусується на людському та інтелектуальному капіталі – кваліфікації персоналу, ефективності комунікацій, розвитку корпоративної культури, впровадженні цифрових технологій та інновацій.

Застосування BSC забезпечує стратегічну узгодженість усіх рівнів управління, оскільки дозволяє пов'язати короткострокові фінансові цілі з довгостроковими орієнтирами розвитку підприємства. Даний підхід сприяє підвищенню ефективності управління, формує єдину інформаційну базу для прийняття рішень і стимулює безперервне вдосконалення діяльності. Водночас, впровадження BSC може бути складним процесом для великих

підприємств, адже вимагає побудови чіткої системи показників, наявності достовірної інформації та належного контролю. Незважаючи на це, BSC є одним із найпоширеніших інструментів стратегічного менеджменту, оскільки поєднує фінансову результативність із нефінансовими факторами успіху та формує основу для збалансованого розвитку [9, 47].

Метод економічної доданої вартості базується на концепції вимірювання реального економічного прибутку підприємства, який визначається як різниця між чистим операційним прибутком після сплати податків і витратами на залучений капітал. Його головна ідея полягає в тому, що прибуток підприємства повинен не просто покривати витрати, а й перевищувати вартість капіталу, необхідного для його отримання. Позитивне значення EVA свідчить про створення доданої вартості та зростання добробуту власників, а негативне – про зниження економічної цінності бізнесу.

EVA є ефективним інструментом управління, який дозволяє оцінити, наскільки ефективно підприємство використовує фінансові ресурси та чи забезпечує воно приріст вартості для акціонерів. Метод враховує ризики, структуру капіталу, а також рівень віддачі від інвестицій. Його перевагами є об'єктивність, орієнтація на створення реальної вартості та можливість визначення ефективності управлінських рішень. Проте застосування EVA вимагає точності розрахунків і повної фінансової прозорості, що може бути складним у випадку підприємств із нестабільними грошовими потоками або недостатньо розвиненою системою обліку. Незважаючи на це, метод EVA широко використовується у стратегічному фінансовому менеджменті як основа для визначення ефективності діяльності та прийняття інвестиційних рішень.

Підхід CFROI орієнтований на визначення ефективності інвестицій шляхом аналізу реальних грошових потоків, а не бухгалтерських прибутків. CFROI дозволяє оцінити, наскільки ефективно підприємство генерує грошові надходження від вкладеного капіталу, враховуючи часовий фактор і реальну

віддачу активів. Метод усуває вплив облікових маніпуляцій, оскільки базується на фактичних грошових потоках, що забезпечує більш об'єктивну оцінку інвестиційної ефективності [16, 39].

Перевагою CFROI є його здатність точно відображати реальний фінансовий стан підприємства та порівнювати прибутковість різних проектів незалежно від структури капіталу. Метод дозволяє аналізувати інвестиції у довгостроковому періоді, визначати їхню окупність та прогнозувати подальші грошові результати. Водночас, метод потребує детального моніторингу грошових потоків і не завжди придатний для підприємств із нерівномірними чи сезонними надходженнями.

Отже, методи BSC, EVA та CFROI є взаємодоповнюючими інструментами оцінки економічної ефективності. Їх комплексне використання дозволяє сформувати цілісну систему управління результативністю підприємства, яка враховує як операційні, так і стратегічні аспекти діяльності. BSC забезпечує баланс між фінансовими й нефінансовими показниками, EVA визначає реальну додану вартість, створену підприємством, а CFROI дає можливість об'єктивно оцінити ефективність інвестицій. Дані методи формують науково обґрунтовану основу для прийняття управлінських рішень, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності, прибутковості та стійкого розвитку підприємства [19].

Використання сучасних інструментів сприяє підвищенню точності оцінювання, оскільки вони дозволяють враховувати не лише фінансові результати, але й нефінансові фактори розвитку підприємства – інноваційність, якість управління, задоволеність клієнтів тощо.

Результати оцінювання економічної ефективності є основою для прийняття ключових управлінських рішень. Дані методи використовуються при формуванні фінансової стратегії, плануванні виробництва, обґрунтуванні інвестиційних проектів, виборі напрямів диверсифікації діяльності. Систематичний моніторинг показників ефективності дає змогу вчасно

виявляти проблемні зони, коригувати політику витрат, оптимізувати структуру капіталу та формувати конкурентні переваги на ринку. У практичному вимірі методи оцінки ефективності виступають не лише інструментом контролю, але й механізмом управління розвитком підприємства, що забезпечує підвищення його рентабельності, фінансової стабільності та інноваційної динаміки.

1.3. Сучасні управлінські стратегії підвищення ефективності автосервісного підприємства

Сучасний стан розвитку автомобільного ринку в Україні та світі зумовлює необхідність застосування комплексних управлінських стратегій для підвищення ефективності діяльності автосервісних підприємств. Автосервісна галузь є висококонкурентною, а задоволення потреб клієнтів вимагає не лише високої якості послуг, а й ефективної організаційної, фінансової та маркетингової діяльності.

Ефективність автосервісного підприємства визначається сукупністю фінансових, операційних і стратегічних показників, що характеризують результативність використання ресурсів, рівень обслуговування клієнтів та конкурентоспроможність на ринку. У сучасних умовах підвищення ефективності передбачає застосування інтегрованих підходів до управління, які поєднують класичні методи стратегічного планування та інноваційні технології управління бізнес-процесами [15, 50].

У науковій та практичній літературі виділяють кілька ключових напрямків підвищення ефективності автосервісних підприємств, серед яких:

1. Стратегія оптимізації бізнес-процесів. Передбачає аналіз та вдосконалення технологічних процесів обслуговування автомобілів, зменшення простоїв обладнання та оптимізацію розподілу робочого часу персоналу.

2. Фінансова стратегія. Включає управління витратами, контроль

собівартості послуг, планування доходів та ефективного використання основних і оборотних коштів.

3. Маркетингова стратегія. Орієнтована на залучення та утримання клієнтів, використання систем лояльності, просування послуг через цифрові канали та соціальні мережі.

4. Стратегія управління персоналом. Здійснюється через мотивацію працівників, підвищення кваліфікації, розробку системи оцінки ефективності та створення сприятливого корпоративного середовища.

5. Інноваційна стратегія. Передбачає впровадження сучасних ІТ-рішень (CRM-системи, автоматизовані системи планування та обліку), сучасного діагностичного обладнання та технологій ремонту (табл. 1.6).

Таблиця 1.6

Класифікація управлінських стратегій автосервісного підприємства [3]

Напрямок стратегії	Основні заходи	Ключові показники результативності
Оптимізація бізнес-процесів	Аналіз технологічних операцій, впровадження стандартів обслуговування	Середній час ремонту, кількість виконаних замовлень на одного працівника
Фінансова стратегія	Контроль витрат, оптимізація запасів, планування бюджету	Рентабельність послуг, рівень витрат на запасні частини
Маркетингова стратегія	Просування послуг, програми лояльності, онлайн-маркетинг	Зростання клієнтської бази, кількість повторних звернень
Управління персоналом	Мотивація, навчання, оцінка ефективності	Рівень кваліфікації персоналу, продуктивність праці, плинність кадрів
Інноваційна стратегія	Впровадження CRM, автоматизація, сучасне обладнання	Час обслуговування клієнта, рівень задоволеності клієнтів, кількість помилок у роботі

Оптимізація бізнес-процесів. Стратегія спрямована на вдосконалення внутрішніх процесів автосервісного підприємства для підвищення продуктивності та якості обслуговування. Основними заходами є аналіз технологічних операцій, виявлення вузьких місць у роботі майстерні та впровадження стандартів обслуговування, що дозволяє впорядкувати процеси ремонту та обслуговування автомобілів, скоротити час простоїв

обладнання та підвищити ефективність використання ресурсів.

Фінансова стратегія - включає ефективне управління фінансовими ресурсами підприємства, передбачає контроль витрат, оптимізацію запасів матеріалів та запчастин, а також планування бюджету, що дозволяє забезпечити стабільну фінансову діяльність, уникати надмірних витрат та забезпечувати економічну ефективність [11, 30].

Маркетингова стратегія - орієнтована на залучення нових клієнтів та утримання існуючих шляхом підвищення впізнаваності бренду та якості обслуговування. Основні заходи включають просування послуг через різні канали комунікації, організацію програм лояльності для постійних клієнтів та використання онлайн-маркетингу.

Управління персоналом - підвищення ефективності роботи працівників автосервісу. До основних заходів відносяться мотивація персоналу, підвищення кваліфікації, навчання та оцінка ефективності роботи співробітників.

Інноваційна стратегія передбачає використання сучасних технологій для підвищення ефективності обслуговування та управлінських процесів. Основні заходи включають впровадження CRM-систем для управління взаємовідносинами з клієнтами, автоматизацію робочих процесів та використання сучасного діагностичного та ремонтного обладнання.

Для реалізації стратегій підвищення ефективності автосервісного підприємства застосовуються різноманітні управлінські інструменти. Серед них [4, 20]:

1. Системи управління якістю. Дозволяють контролювати всі етапи обслуговування та забезпечувати стандартизацію процесів.

2. Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM). Забезпечують персоналізацію послуг, автоматизацію запису клієнтів та підвищення рівня обслуговування.

3. Фінансовий менеджмент. Включає бюджетування, управління грошовими потоками та контроль витрат на запчастини й матеріали.

4. Тайм-менеджмент та планування завантаженості майстерні. Дозволяє оптимізувати робочий графік персоналу та ресурсів.

5. Інформаційні технології та цифровізація процесів. Використання спеціалізованих програмних продуктів для обліку замовлень, контролю запасів та аналітики бізнес-процесів.

Таблиця 1.7

Методи підвищення ефективності автосервісного підприємства та їх вплив [37]

Методи підвищення ефективності	Основні функції	Вплив на ефективність
QMS	Стандартизація процесів, контроль якості	Підвищення якості послуг, зменшення рекамацій
CRM	Управління клієнтською базою, автоматизація комунікацій	Збільшення лояльності клієнтів, повторні замовлення
Фінансовий менеджмент	Контроль витрат, планування бюджету	Зниження собівартості, підвищення прибутку
Тайм-менеджмент	Оптимізація завантаженості персоналу та обладнання	Скорочення часу ремонту, підвищення продуктивності
Цифровізація	Використання програмного забезпечення, автоматизація обліку	Зменшення помилок, швидке прийняття управлінських рішень

Система управління якістю (QMS) - це сукупність організаційних структур, процесів, процедур, ресурсів та діяльності, що забезпечує досягнення та підтримання високого рівня якості продукції чи послуг. Підвищення ефективності QMS означає оптимізацію цих компонентів для забезпечення більшої продуктивності, зниження витрат, підвищення задоволеності клієнтів та конкурентоспроможності підприємства.

Основні принципи підвищення ефективності QMS [42, 60]:

– орієнтація на клієнта. Головним завданням QMS є задоволення вимог і очікувань клієнтів. Ефективність системи зростає, якщо підприємство активно збирає та аналізує відгуки клієнтів, швидко реагує на скарги та прагне передбачити потреби ринку;

– лідерство та стратегічне управління. Керівництво підприємства має чітко визначати політику якості, стратегічні цілі та пріоритети. Ефективна QMS неможлива без підтримки топ-менеджменту, який забезпечує ресурси та контроль за виконанням процесів;

– залучення персоналу. Ключовим фактором ефективності є компетентність і мотивація працівників. Підвищення кваліфікації, навчання стандартам ISO, стимулювання інновацій та активна участь у вдосконаленні процесів підвищують результативність QMS;

– процесний підхід. QMS працює ефективніше, коли всі види діяльності підприємства розглядаються як взаємопов'язані процеси, що дозволяє контролювати ресурсні витрати, оптимізувати час виконання, зменшити дефекти та забезпечити сталість результатів;

– системний підхід до управління. Ефективність QMS зростає, коли окремі процеси інтегруються в єдину систему з чіткими взаємозв'язками, що забезпечує узгодженість дій та контроль на всіх рівнях організації;

– безперервне вдосконалення. Метод підвищення ефективності QMS неможливо уявити без постійного аналізу результатів, виявлення слабких місць та впровадження покращень;

– прийняття рішень на основі фактів. Ефективність підвищується завдяки збору, обробці та аналізу даних щодо продукції, процесів і ресурсів, що дозволяє приймати обґрунтовані управлінські рішення, що знижує ризики та підвищує точність планування;

– взаємовигідні відносини з постачальниками. Якість продукції значною мірою залежить від постачальників.

Система управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) – це сукупність технологій, методів і практик, що дозволяють підприємству системно взаємодіяти з клієнтами, зберігати інформацію про них, аналізувати їхні потреби та підвищувати ефективність продажів і обслуговування. Підвищення ефективності CRM означає оптимізацію цих процесів для зміцнення лояльності клієнтів, збільшення доходів і

конкурентоспроможності підприємства.

Метод підвищення ефективності CRM полягає в комплексному управлінні взаємовідносинами з клієнтами з метою максимального задоволення їхніх потреб і підвищення лояльності. Ефективність системи зростає, коли підприємство централізовано зберігає всі дані про клієнтів та взаємодії з ними, автоматизує ключові процеси продажу та обслуговування, активно використовує аналітику і сегментацію для персоналізації пропозицій, формує довгострокові взаємовигідні відносини через програми лояльності та швидку підтримку після продажу, постійно аналізує результати, контролює ключові показники ефективності та адаптує процеси під потреби ринку, а також інтегрує CRM з іншими системами підприємства для оптимізації діяльності та підвищення продуктивності.

Інструменти підвищення ефективності CRM [45, 51]:

1. Програмні рішення CRM – дозволяють автоматизувати роботу з базою клієнтів, продажами та маркетинговими кампаніями.
2. Аналітичні та звітні модулі – дозволяють відстежувати поведінку клієнтів, ефективність акцій та каналів продажу.
3. Маркетингові автоматизації – email-розсилки, SMS, push-повідомлення, персоналізовані пропозиції.
4. Системи моніторингу задоволеності клієнтів – опитування, оцінка NPS.
5. Сегментація та прогнозування – використання даних для прогнозування потреб клієнтів та планування продажів.

Метод підвищення ефективності фінансового менеджменту передбачає комплексне управління фінансовими ресурсами підприємства з метою забезпечення його стабільності, ліквідності та прибутковості, що досягається через стратегічне планування та оперативний контроль за доходами і витратами, раціональне використання капіталу, оптимізацію структури активів і пасивів, управління оборотними і основними засобами, аналіз фінансових показників для оцінки ефективності діяльності та своєчасного

виявлення проблемних зон, прогнозування фінансових потоків і ризиків, а також прийняття обґрунтованих управлінських рішень, спрямованих на підвищення рентабельності, забезпечення фінансової стійкості та підтримку стратегічних цілей підприємства.

Метод тайм-менеджменту полягає у системному плануванні, організації та контролі власного часу і ресурсів з метою досягнення максимальних результатів у встановлені терміни, що забезпечується визначенням пріоритетів завдань, оптимізацією робочих процесів, усуненням неефективних дій та переривань, раціональним розподілом робочого часу між короткостроковими і довгостроковими цілями, встановленням конкретних термінів виконання завдань, регулярним аналізом продуктивності та коригуванням планів, що дозволяє підвищити продуктивність, зменшити стрес, уникнути перевантаження та досягати стратегічних цілей більш ефективно [24, 46].

Цифровізація сприяє підвищенню ефективності діяльності підприємства через впровадження сучасних цифрових технологій та інформаційних систем для оптимізації бізнес-процесів, підвищення точності та швидкості обробки даних, автоматизацію рутинних операцій і покращення взаємодії між відділами підприємства. Цифровізація дозволяє збирати й аналізувати великі обсяги інформації в реальному часі, приймати обґрунтовані управлінські рішення, підвищувати якість продукції та послуг, скорочувати витрати та час виконання завдань, забезпечувати прозорість процесів і адаптивність до змін ринку, а також створює умови для інноваційного розвитку та підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Висновки до розділу 1:

1. Економічна ефективність підприємства відображає здатність досягати максимальних результатів при мінімальних витратах ресурсів і є ключовою категорією управління та стратегічного планування. Вона комплексно оцінюється через продуктивність ресурсів, фінансові показники

прибутковості та рентабельності, ефективність використання активів і соціальний вплив діяльності підприємства. Використання показників рентабельності, оборотності, прибутковості, виробничих та соціальних індикаторів дозволяє не лише визначити рівень результативності діяльності, а й сформувані обґрунтовані управлінські рішення для підвищення конкурентоспроможності підприємства.

2. Оцінка економічної ефективності здійснюється за допомогою фінансово-економічних, інвестиційних та ресурсних методів, що забезпечують всебічний аналіз діяльності підприємства. Фінансово-економічні методи включають показники рентабельності, оборотності та прибутковості, інвестиційні - NPV, IRR та період окупності для визначення доцільності капіталовкладень, а ресурсні оцінюють продуктивність праці, ефективність використання матеріалів та обладнання. Комплексне застосування цих методів дозволяє виявити резерви підвищення результативності, оптимізувати витрати та забезпечити стратегічне управління розвитком підприємства.

3. Сучасні підходи до оцінки ефективності виходять за межі фінансових показників і включають інтегральні та збалансовані системи, такі як BSC, EVA та CFROI, що поєднують фінансові, клієнтські, внутрішні та інноваційні індикатори. Вони дозволяють оцінювати діяльність підприємства всебічно, враховуючи не лише прибутковість та рентабельність, а й задоволеність клієнтів, ефективність внутрішніх процесів, розвиток персоналу та інвестиційну привабливість. Застосування таких підходів сприяє стратегічній узгодженості, підвищенню управлінської ефективності та створенню передумов для довгострокового зростання підприємства.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕРЕДУМОВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ФОП ТРАВІНСЬКИЙ К.В.

2.1. Загальна характеристика та динаміка розвитку підприємства

ФОП Травінський К.В. зареєстрований відповідно до чинного законодавства України як суб'єкт підприємництва – фізична особа-підприємець. Діяльність ведеться на підставі свідоцтва про реєстрацію ФОП з урахуванням обраної системи оподаткування та відповідних видів економічної діяльності (КВЕД), що охоплюють ремонт і технічне обслуговування автотранспортних засобів.

ФОП Травінський К.В. надає комплекс послуг, спрямованих на забезпечення технічного обслуговування та відновлення експлуатаційної придатності транспортних засобів. Основною діяльністю є проведення діагностики транспортних засобів, що дозволяє своєчасно виявляти несправності в різних системах автомобіля та мінімізувати ризик виникнення технічних пошкоджень.

До ключових видів послуг належить ремонт двигуна та трансмісії, що охоплює заміну або відновлення основних механізмів, а також планове технічне обслуговування, яке передбачає регулярну перевірку та заміну витратних матеріалів, мастил, фільтрів та контроль роботи основних вузлів автомобіля. ФОП Травінський К.В. надає також послуги, серед яких ремонт електричних систем, шиномонтаж, балансування коліс, усунення дрібних пошкоджень та інші супутні роботи, що сприяють підвищенню комфорту та безпеки користування транспортним засобом.

Такий спектр послуг дозволяє ФОП Травінський К.В. формувати стабільне джерело доходу. ФОП Травінський К.В. забезпечує індивідуальний підхід до кожного замовника, що підвищує рівень задоволеності клієнтів та створює умови для формування довгострокових ділових відносин.

Організаційна структура ФОП Травінський К.В., який здійснює діяльність у сфері технічного обслуговування та ремонту автотранспортних засобів, характеризується простотою та лінійною ієрархією управління, що властиво невеликим суб'єктам підприємництва. Структура передбачає безпосередній контроль власника над усіма ключовими процесами

підприємства, при цьому частина функцій адміністративного та маркетингового характеру може виконуватися власником або за потреби залученими спеціалістами на умовах договору.

Організаційна структура підприємства передбачає безпосереднє управління власником із залученням фахівців відповідного профілю для виконання робіт. Власник (ФОП Травінський К.В.) здійснює стратегічне управління діяльністю підприємства, визначає пріоритети розвитку та контролює фінансові потоки. Також планує закупівлі матеріалів і запасних частин, забезпечує безперебійну роботу підприємства та підтримує безпосередній контакт із клієнтами, включно з укладанням договорів на обслуговування та ремонт автотранспортних засобів.

Основу операційної діяльності складає технічний персонал, який безпосередньо виконує ремонтні та діагностичні роботи. Механіки та техніки здійснюють комплексне обслуговування автомобілів, включаючи ремонт двигунів, трансмісій, ходової частини, електричних систем та інших вузлів. Працівники відповідають за дотримання стандартів якості та безпеки, що забезпечує надання клієнтам послуг високого рівня та формує позитивну репутацію підприємства.

Оскільки підприємство є невеликим, всі процеси взаємопов'язані та координуються безпосередньо власником, функції бухгалтерського обліку та маркетингу виконують залучені фахівці.

Така організаційна структура ФОП Травінський К.В. дозволяє забезпечити оперативність прийняття управлінських рішень, гнучкість у реагуванні на зміни ринку та ефективне використання наявних ресурсів підприємства.

Таблиця 2.1

Характеристика спектру послуг ФОП Травінський К.В.

Види послуг	Характеристика послуг	Частка в структурі доходу	Роль у формуванні доходу підприємства
Діагностика	Комплексне технічне	Основна	Дозволяє своєчасно

Види послуг	Характеристика послуг	Частка в структурі доходу	Роль у формуванні доходу підприємства
автомобілів	обстеження автомобіля, включаючи перевірку двигуна, трансмісії, ходової частини, електронних систем та інших вузлів.		виявляти несправності, формує повторні звернення клієнтів, забезпечує стабільний потік доходів.
Ремонт двигуна та трансмісії	Усунення механічних та технічних несправностей двигуна та трансмісії, заміна пошкоджених деталей, регулювання та відновлення працездатності агрегатів.	Основна	Забезпечує значну частку доходу від клієнтів, що звертаються з серйозними поломками; підвищує професійний імідж підприємства.
Технічне обслуговування	Планове ТО: заміна мастил, фільтрів, перевірка та регулювання систем авто, проведення профілактичних робіт.	Основна	Формує регулярний дохід від постійних клієнтів, сприяє довгостроковому утриманню клієнтської бази.
Шиномонтаж та балансування коліс	Заміна та ремонт шин, балансування, сезонне зберігання.	Додаткова	Додаткове джерело доходу, підвищує комплексність послуг, приваблює клієнтів із сезонними потребами.
Ремонт електричних систем автомобіля	Усунення несправностей в електричних ланцюгах, акумуляторах, стартерних системах, фарах та приладах управління.	Додаткова	Розширює спектр послуг, підвищує цінність підприємства для клієнтів з різними потребами, формує додатковий прибуток.
Дрібний ремонт та допоміжні роботи	Усунення незначних пошкоджень кузова, заміна лампочок, дрібні регулювання та настройки систем авто.	Додаткова	Збільшує загальну кількість клієнтських звернень, сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Основними джерелами доходу ФОП Травінський К.В. є діагностика автомобілів, ремонт двигунів і трансмісій, а також планове технічне обслуговування, що передбачає комплексне технічне обстеження транспортного засобу, яке охоплює перевірку двигуна, трансмісії, ходової частини, електронних систем та інших вузлів, дозволяє своєчасно виявляти

несправності, формує повторні звернення клієнтів і забезпечує стабільний потік доходів підприємства.

Ремонт двигуна та трансмісії передбачає усунення механічних та технічних несправностей цих агрегатів, включає заміну пошкоджених деталей, регулювання та відновлення працездатності, що забезпечує значну частку доходу від клієнтів із серйозними поломками та підвищує професійний імідж підприємства. Планове технічне обслуговування охоплює заміну мастил, фільтрів, перевірку та регулювання систем автомобіля, проведення профілактичних робіт і формує регулярний дохід від постійних клієнтів, сприяючи довгостроковому утриманню клієнтської бази.

До сервісних послуг ФОП Травінський К.В. належить, також, шиномонтаж та балансування коліс, що включає заміну та ремонт шин, балансування та сезонне зберігання, що дозволяє залучати клієнтів із сезонними потребами та підвищує комплексність надаваних послуг. Ремонт електричних систем автомобіля охоплює усунення несправностей в електричних ланцюгах, акумуляторах, стартерних системах, фарах та приладах управління, що розширює спектр послуг, підвищує цінність підприємства для клієнтів із різними потребами та формує додатковий прибуток. Дрібний ремонт та допоміжні роботи, до яких відносяться усунення незначних пошкоджень кузова, заміна лампочок та дрібні регулювання систем автомобіля, сприяють збільшенню загальної кількості клієнтських звернень та підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Таким чином, спектр послуг ФОП Травінський К.В. забезпечує комплексний підхід до обслуговування автотранспортних засобів, дозволяє формувати стабільний дохід, підвищує лояльність клієнтів та сприяє розвитку підприємства на конкурентному ринку.

Таблиця 2.2

Аналіз впливу внутрішніх та зовнішніх факторів на функціонування ФОП Травінський К.В.

Категорія чинників	Ключові чинники	Значення для розвитку підприємства
Внутрішні фактори	Висока кваліфікація персоналу	Забезпечує високу якість послуг і лояльність клієнтів
	Різноманіття основних послуг (діагностика, ремонт, ТО)	Дозволяє задовольнити різні потреби клієнтів та стабільно отримувати дохід
	Наявність постійних клієнтів	Сприяє стабільності доходів і прогнозуванню фінансових результатів
	Гнучкість у ціноутворенні та підході до клієнта	Підвищує конкурентоспроможність на локальному ринку
	Обмежені фінансові ресурси	Ускладнює масштабування та модернізацію обладнання
	Обмежена клієнтська база	Зменшує потенціал росту доходів
	Залежність від локального ринку	Підвищує ризики при зміні економічних умов
	Відсутність розвинутого маркетингу	Ускладнює залучення нових клієнтів
Зовнішні фактори	Розширення спектру послуг	Сприяє залученню нових клієнтів та зростанню доходів
	Використання цифрових каналів	Підвищує доступність та видимість послуг
	Партнерство з автосалонами та страховими компаніями	Забезпечує додатковий потік клієнтів та доходи
	Впровадження сучасного обладнання	Підвищує якість послуг і конкурентоспроможність
	Поява конкурентів із нижчими цінами	Може знизити частку ринку та доходи підприємства
	Економічна нестабільність	Збільшує витрати та ускладнює фінансове планування
	Зростання витрат на оренду та матеріали	Зменшує маржинальність та прибутковість
	Сезонні коливання попиту	Впливає на регулярність доходів та завантаженість персоналу

До внутрішніх чинників, що формуються всередині ФОП Травінський К.В., належать ресурси, організаційні можливості та професійний потенціал персоналу. Висока кваліфікація технічного персоналу забезпечує надання послуг високої якості та сприяє формуванню лояльної клієнтської бази. Різноманіття основних послуг, що надаються ФОП Травінський К.В.,

дозволяє задовольнити широкий спектр потреб клієнтів та підтримувати стабільний дохід.

Наявність постійних клієнтів забезпечує фінансову стабільність і прогнозованість результатів діяльності, а гнучкість у ціноутворенні та підході до обслуговування клієнтів підвищує конкурентоспроможність підприємства на локальному ринку.

ФОП Травінський К.В. стикається з внутрішніми обмеженнями: обмежені фінансові ресурси ускладнюють масштабування та модернізацію обладнання, обмежена клієнтська база зменшує потенціал зростання доходів, залежність від локального ринку підвищує ризики при зміні економічних умов, а відсутність розвиненого маркетингу обмежує можливості залучення нових клієнтів.

Зовнішні чинники визначаються впливом ринкового та соціально-економічного середовища на діяльність ФОП Травінський К.В. Розширення спектру послуг, що планується, сприяє залученню нових клієнтів і збільшенню доходів підприємства. Використання цифрових каналів для просування послуг підвищує доступність і видимість послуг. Партнерство з автосалонами та страховими компаніями забезпечує додатковий потік клієнтів і доходи для ФОП Травінський К.В., а впровадження сучасного обладнання суттєво підвищує якість наданих послуг і конкурентоспроможність досліджуваного підприємства.

Діяльність ФОП Травінський К.В. піддається впливу зовнішніх ризиків: поява конкурентів із нижчими цінами здатна зменшити частку ринку та обсяги доходів, економічна нестабільність збільшує витрати та ускладнює фінансове планування, зростання витрат на оренду та матеріали знижує прибутковість, а сезонні коливання попиту впливають на регулярність доходів і рівень завантаженості персоналу ФОП Травінський К.В.

2.2. Аналіз фінансово-економічного стану ФОП Травінський К.В.

Оцінка фінансово-економічного стану підприємства є важливим етапом

аналізу його діяльності, оскільки дозволяє визначити рівень ефективності використання ресурсів, стабільність розвитку та конкурентоспроможність на ринку. Для цього необхідно дослідити ключові показники, які відображають динаміку доходів, витрат, прибутковості та структуру активів.

У процесі аналізу фінансових результатів особлива увага приділяється доходам від надання послуг, адже саме вони формують основне джерело прибутку підприємця та характеризують обсяг господарської активності.

Для оцінки ефективності господарської діяльності фізичної особи-підприємця Травінський К.В. проведено аналіз основних фінансово-економічних показників за 2022-2024 роки. Такий аналіз дозволяє визначити динаміку доходів, витрат, рентабельності, а також виявити тенденції зміни фінансових результатів підприємця (табл. 2.1, рис. 2.1).

Таблиця 2.1

Динаміка доходів ФОП Травінський К.В. за видами послуг, тис. грн.

Показники	2022 рік	2023 рік	Відхилення 2023/2022		2024 рік	Відхилення 2024/2023	
			тис. грн.	%		тис. грн.	%
Діагностика автомобілів	350,0	365,0	15,0	4,29	280,0	-85,0	-23,29
Ремонт двигуна та трансмісії	270,0	280,0	10,0	3,70	210,0	-70,0	-25,0
Технічне обслуговування	200,0	210,0	10,0	5,0	150,0	-60,0	-28,57
Інші послуги (шини, електрика)	166,9	168,3	1,4	0,84	111,7	-56,6	-33,63
Загальний дохід	986,9	1023,3	36,4	3,69	751,7	-271,6	-26,54

Проаналізувавши таблицю 2.1 встановлено помірне зростання доходів ФОП Травінський К.В. у 2022-2023 рр. за всіма видами послуг. Загальний дохід підприємства збільшився з 986,9 тис. грн до 1023,3 тис. грн., тобто на 36,4 тис. грн. (3,69%).

Найбільше зростання відзначалося за послугами діагностики

автомобілів (4,29%) і технічного обслуговування (5,0%), що вказує на стабільний попит на ці види робіт. Однак у 2024 році ситуація суттєво погіршилася: загальний дохід зменшився на 271,6 тис. грн., або на 26,54% порівняно з попереднім роком. Найбільше скорочення зафіксовано за послугами «Інші послуги (шини, електрика)» – на 33,63%, «Технічне обслуговування» – на 28,57% та «Ремонт двигуна та трансмісії» – на 25,0%. Найменше, але все ж помітно, зменшився дохід від діагностики автомобілів – на 23,29%.

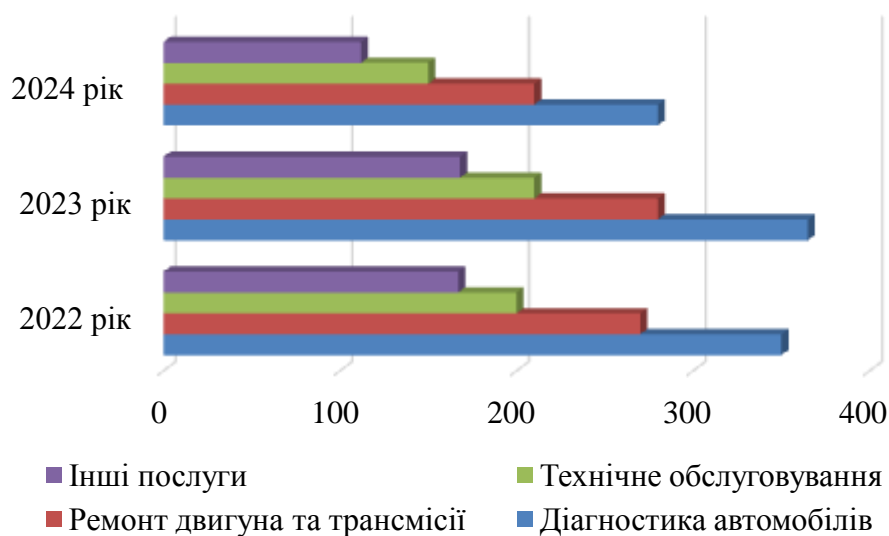


Рис. 2.1. Тенденції зміни доходів ФОП Травінський К.В. за 2022-2024рр., тис. грн.

Рисунок 2.1 демонструє помірне зростання доходів ФОП Травінський К.В. у 2022-2023 рр. за всіма видами послуг, особливо зросли надходження від діагностики та технічного обслуговування. У 2024 році спостерігалось суттєве зниження доходів, найбільше – за послугами шин, електрики та технічного обслуговування, тоді як зменшення доходів від діагностичних послуг відбувалося меншою мірою, але залишалось вагомим.

Основні фінансові показники включають дохід від надання послуг, що відображає загальні надходження, та собівартість послуг, яка враховує всі витрати на їх виконання. Валовий прибуток показує ефективність основної

діяльності як різницю між доходом і собівартістю, а чистий прибуток відображає кінцевий фінансовий результат після врахування всіх витрат і податків (табл. 2.2, рис. 2.2).

Таблиця 2.2

**Динаміка зміни основних фінансових показників ФОП Травінський К.В.
за 2022-2024 рр., тис. грн.**

Показники	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Темп зростання, %	
				2023/2022	2024/2023
Дохід від реалізації послуг	986,9	1023,3	751,7	103,7	73,5
Собівартість послуг	678,2	695,1	521,1	102,5	75,0
Валовий прибуток	308,7	328,2	230,6	106,3	70,3
Чистий прибуток	198,8	215,4	157,5	108,3	73,1
Рентабельність послуг, %	25,8	26,9	27,0	1,1	0,1

Проаналізувавши таблицю 2.2, встановлено, що у 2022-2023 рр. ФОП Травінський К.В. продемонстрував помірне зростання основних фінансових показників.

Дохід від надання послуг станції технічного обслуговування (СТО) зріс із 986,9 тис. грн. до 1023,3 тис. грн., що супроводжувалося збільшенням валового прибутку з 308,7 тис. грн. до 328,2 тис. грн. та чистого прибутку з 198,8 тис. грн. до 215,4 тис. грн. Рентабельність послуг, які надає ФОП Травінський К.В. залишалася практично стабільною – зросла з 25,8% до 26,9%.

У 2024 році спостерігалось суттєве зниження доходу та прибутковості ФОП Травінський К.В.: дохід зменшився до 751,7 тис. грн., валовий прибуток – до 230,6 тис. грн., а чистий прибуток – до 157,5 тис. грн. При цьому рентабельність послуг залишилася практично на попередньому рівні – 27,0%, що відображає пропорційне скорочення доходів і витрат.

Загалом динаміка наведених показників свідчить про стабільну роботу ФОП Травінський К.В. у 2022-2023 рр. та значне погіршення фінансового стану підприємства у 2024 році.

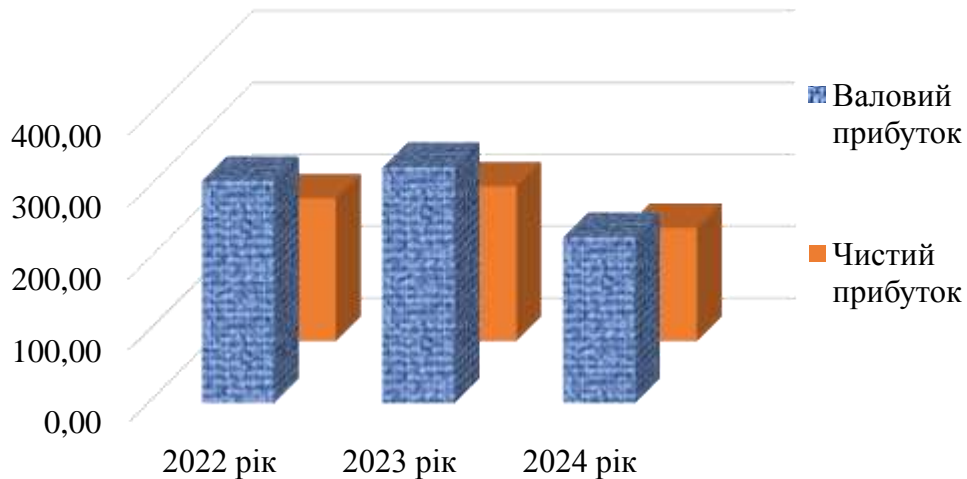


Рис. 2.2. Аналіз показників валового та чистого доходу ФОП Травінський К.В. за 2022-2024рр., тис. грн.

Рисунок 2.2 відображає динаміку валового та чистого прибутку ФОП Травінський К.В. У 2022-2023 роках спостерігалось помірне зростання обох показників, у 2024 році доходи суттєво знизилися: найбільше скоротилися валовий і чистий прибуток за послугами шин, електрики та технічного обслуговування.

Горизонтальний аналіз фінансових результатів діяльності підприємства передбачає порівняння показників за декілька звітних періодів з метою оцінки динаміки доходів, витрат та чистого фінансового результату. Цей вид аналізу дозволяє виявити тенденції зростання або зниження фінансових показників, оцінити темпи їх змін та визначити фактори, що впливають на результати діяльності.

Для проведення горизонтального аналізу визначають абсолютні та відносні відхилення показників за кожний рік у порівнянні з базовим періодом, що дозволяє об'єктивно оцінити ефективність господарської діяльності. Завдяки такому підходу можна виявити як позитивні, так і негативні зміни у структурі доходів і витрат, оцінити вплив податкових платежів, операційних витрат та інших фінансових зобов'язань на чистий

прибуток (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

**Горизонтальний аналіз фінансових результатів діяльності ФОП
Травінський К.В. за за 2022-2024 рр., тис. грн.**

Показники	2022 рік	2023 рік	Горизонтальний аналіз	
			Абсолютне відхилення, ±	Відносне відхилення, %
Дохід від реалізації послуг	986,9	1023,3	+36,4	+3,69
Податок на додану вартість	197,4	204,7	+7,3	+3,70
Інші відрахування з доходу	20,0	21,0	+1,0	+5,0
Чистий дохід від надання послуг	769,5	797,6	+28,1	+3,65
Собівартість наданих послуг	678,2	695,1	+16,9	+2,49
Валовий прибуток	308,7	328,2	+19,5	+6,32
Інші доходи від операційної діяльності	15,0	18,0	+3,0	+20,0
Операційний прибуток	248,7	256,2	+7,5	+3,02
Прибуток до оподаткування від звичайної діяльності	248,7	256,2	+7,5	+3,02
Податок на прибуток	49,7	51,2	+1,5	+3,02
Прибуток від звичайної діяльності	199,0	205,0	+6,0	+3,02
Чистий прибуток	198,8	215,4	+16,6	+8,35

Аналізуючи дані таблиці 2.3, можна зробити висновок, що фінансові результати діяльності ФОП Травінський К.В. у 2023 році демонструють стабільне та помірне зростання порівняно з 2022 роком. Дохід від реалізації послуг збільшився на 36,4 тис. грн, що відповідає приросту на 3,69%, при цьому податкові відрахування зросли пропорційно, зберігаючи стабільність чистого доходу, який збільшився на 28,1 тис. грн. або на 3,65%. Водночас собівартість наданих послуг зросла на 16,9 тис. грн., що забезпечило приріст валового прибутку на 19,5 тис. грн. (6,32%), а зростання інших доходів від операційної діяльності на 3,0 тис. грн. (20%) позитивно вплинуло на формування операційного прибутку.

Показники прибутку до оподаткування та податку на прибуток

збільшилися на 7,5 тис. грн. (3,02%) і 1,5 тис. грн. (3,02%) відповідно, що призвело до зростання прибутку від звичайної діяльності на 6,0 тис. грн. (3,02%) і чистого прибутку на 16,6 тис. грн. (8,35%). Загалом горизонтальний аналіз свідчить про позитивну тенденцію розвитку підприємства, зростання його доходів та прибутковості при контрольованому рівні витрат, що свідчить про ефективність управлінських рішень та стабільність фінансового стану ФОП Травінський К.В.

Горизонтальний аналіз забезпечує комплексне розуміння фінансового стану підприємства та слугує основою для прийняття управлінських рішень щодо оптимізації витрат, підвищення доходності та забезпечення стабільного розвитку бізнесу, що дозволяє не лише оцінити минулі результати, а й прогнозувати потенційні зміни в майбутньому, (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

**Горизонтальний аналіз показників фінансово-господарської діяльності
ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 рр., тис. грн.**

Показники	2023 рік	2024 рік	Горизонтальний аналіз	
			Абсолютне відхилення, ±	Відносне відхилення, %
Дохід від реалізації послуг	1023,3	751,7	-271,6	-26,54
Податок на додану вартість	204,7	150,3	-54,4	-26,56
Інші відрахування з доходу	21,0	15,4	-5,6	-26,67
Чистий дохід від надання послуг	797,6	586,0	-211,6	-26,54
Собівартість наданих послуг	695,1	521,1	-174,0	-25,04
Валовий прибуток	328,2	230,6	-97,6	-29,73
Інші доходи від операційної діяльності	18,0	12,0	-6,0	-33,33
Операційний прибуток	256,2	179,6	-76,6	-29,90
Прибуток до оподаткування від звичайної діяльності	256,2	179,6	-76,6	-29,90
Податок на прибуток	51,2	35,9	-15,3	-29,88
Прибуток від звичайної діяльності	205,0	143,7	-61,3	-29,90
Чистий прибуток	215,4	157,5	-57,9	-26,88

Аналізуючи дані таблиці 2.4 щодо горизонтальної динаміки фінансово-

господарської діяльності ФОП Травінський К.В. за 2023-2024 роки, можна констатувати суттєве зниження більшості ключових показників.

Дохід від реалізації послуг ФОП Травінський К.В. зменшився на 271,6 тис. грн., що відповідає скороченню на 26,54%, при цьому пропорційно знизилися податкові відрахування та інші відрахування з доходу, що забезпечило зменшення чистого доходу на 211,6 тис. грн. (-26,54%). Водночас собівартість наданих послуг знизилася на 174,0 тис. грн. (-25,04%), проте це не компенсувало падіння валового прибутку підприємства, який скоротився на 97,6 тис. грн. (-29,73%).

Зменшення інших доходів від операційної діяльності ФОП Травінський К.В. на 33,33% додатково вплинуло на скорочення операційного прибутку на 76,6 тис. грн (-29,90%).

Прибуток до оподаткування та податок на прибуток знизилися на 76,6 тис. грн (-29,90%) та 15,3 тис. грн. (-29,88%) відповідно, що призвело до скорочення прибутку від звичайної діяльності на 61,3 тис. грн. (-29,90%) і чистого прибутку на 57,9 тис. грн. (-26,88%).

Динаміку виручки від реалізації послуг автосервісу, що надає ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки відображено на рисунку 2.3.

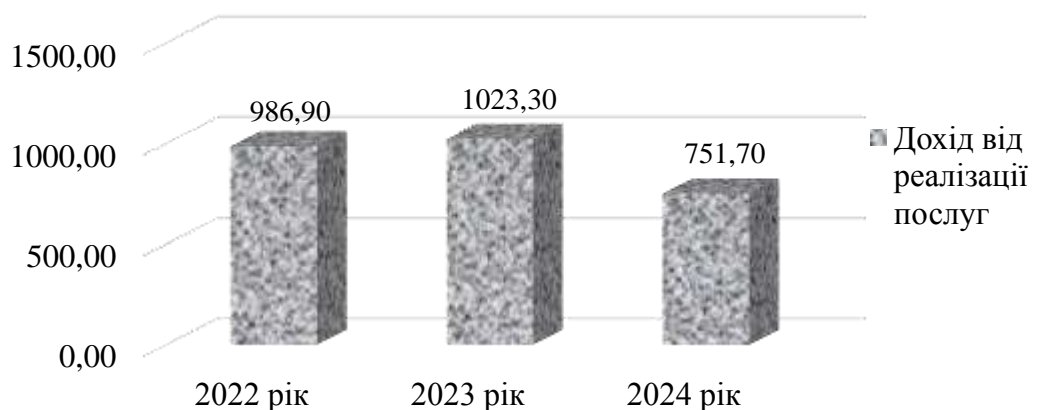


Рис. 2.3. Динаміка доходу від реалізації послуг ФОП Травінський К.В. за 2022-2024рр., тис. грн.

Дохід від надання послуг ФОП Травінський К.В. за аналізований

період скоротився, при цьому пропорційно зменшилися податкові та інші обов'язкові відрахування, що призвело до зниження чистого доходу підприємства на аналогічний відсоток.

Вертикальний аналіз фінансових результатів діяльності підприємства передбачає визначення структури доходів, витрат та прибутку у відсотках до загальної суми доходу за конкретний звітний період. Даний вид аналізу дозволяє оцінити пропорційний вклад кожного елемента у формування фінансового результату, виявити зміни у структурі витрат і доходів, визначити напрямки підвищення ефективності діяльності.

На основі вертикального аналізу порівнюється частка різних статей у загальних доходах та проводиться оцінка елементів, які найбільше впливають на чистий прибуток (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Вертикальний аналіз фінансових результатів діяльності ФОП

Травінський К.В. за 2022-2024 рр.

Показники	2022 рік, тис. грн	Частка, %	2023 рік, тис. грн	Частка, %	2024 рік, тис. грн	Частка, %
Дохід від реалізації послуг	986,9	100,0	1023,3	100,0	751,7	100,0
Чистий дохід від реалізації послуг	769,5	78,0	797,6	77,9	586,0	77,9
Собівартість наданих послуг	678,2	68,7	695,1	67,9	521,1	69,3
Валовий прибуток	308,7	31,3	328,2	32,1	230,6	30,7
Операційний прибуток	248,7	25,2	256,2	25,0	179,6	23,9
Чистий прибуток	198,8	20,1	215,4	21,1	157,5	20,9

За результатами дослідження вертикальної структури фінансових результатів діяльності ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки, можна відзначити відносну стабільність частки ключових показників у загальному доході від реалізації послуг.

Чистий дохід від реалізації послуг становив 78,0% у 2022 році, 77,9% у

2023 та 2024 роках, демонструючи незначні коливання і збереження пропорційної частки доходів після сплати податків. Собівартість наданих послуг у структурі доходу ФОП Травінський К.В. коливалася від 68,7% у 2022 році до 69,3% у 2024 році, що обумовило зміну валового прибутку від 31,3% у 2022 році до 30,7% у 2024 році.

Операційний прибуток зменшився з 25,2% у 2022 році до 23,9% у 2024 році, а частка чистого прибутку у доході залишалася на рівні близько 21%, демонструючи незначне зниження у 2024 році. Незважаючи на абсолютне зменшення фінансових результатів у 2024 році, пропорційна структура доходів і витрат підприємства залишається відносно збалансованою, що вказує на певну стабільність фінансової діяльності ФОП Травінський К.В.

Динаміку частки собівартості та валового прибутку у структурі доходу від реалізації послуг ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки представлено на рисунку 2.4.

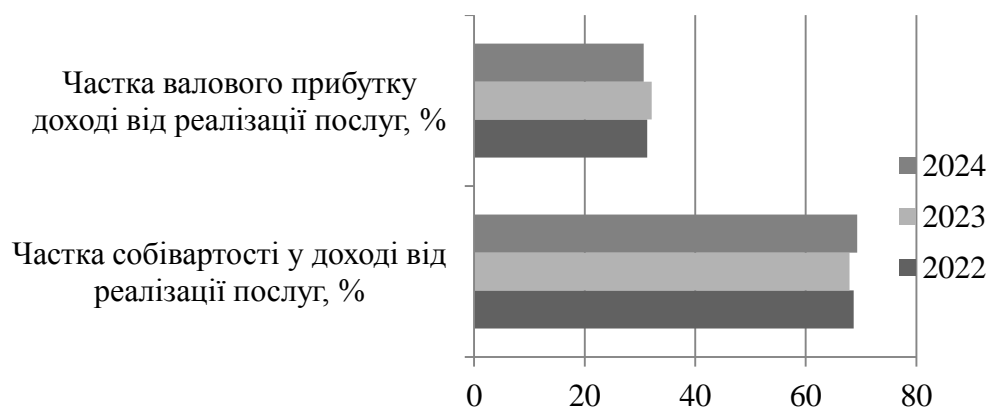


Рис. 2.4. Зміни частки собівартості та валового прибутку у доході від реалізації послуг ФОП Травінський К.В. за 2022-2024рр., %

Динаміка частки собівартості та валового прибутку демонструє нестійкість показників: після незначного покращення прибутковості спостерігається зростання витрат і зниження рентабельності, що підкреслює потребу в контролі собівартості для стабільності доходів.

2.3. Оцінка ефективності використання ресурсного та фінансового

потенціалу ФОП Травінський К.В

Оцінка ефективності використання потенціалу ФОП Травінський К.В. є важливим етапом аналізу його діяльності, оскільки дозволяє визначити ступінь раціонального використання матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, а також вплив витрат на кінцеві результати підприємницької діяльності. Для цього доцільно дослідити показники операційних витрат, які відображають структуру витрат та їх динаміку за певний період.

Для оцінки ефективності використання ресурсного та фінансового потенціалу ФОП Травінський К.В. проведено аналіз операційних витрат за 2022-2024 роки. Результати такого аналізу відображають зміни у витратній частині діяльності та дозволяють зробити висновки щодо оптимізації використання ресурсів (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Оцінка показників операційних витрат ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 рр.

Показники	2022 рік, частка од.	Абсолютне відхилення 2023/2022, ±	2023 рік, частка од.	Абсолютне відхилення 2024/2023, ±	2024 рік, частка од.
Коефіцієнт собівартості послуг	0,88	0,01	0,89	-0,02	0,87
Коефіцієнт адміністративних витрат	0,041	0,000	0,041	0,000	0,041
Коефіцієнт маркетингових витрат	0,025	0,002	0,027	-0,004	0,023
Коефіцієнт інших операційних витрат	0,010	0,001	0,011	-0,002	0,009
Разом операційних витрат	0,956	0,014	0,968	-0,026	0,942

Досліджуючи показники операційних витрат ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки, встановлено загальну тенденцію до оптимізації витратної структури підприємства. У 2023 році спостерігалось незначне підвищення

загального рівня операційних витрат із 0,956 до 0,968 часток одиниці, що зумовлено зростанням коефіцієнтів собівартості послуг, маркетингових та інших операційних витрат. Проте у 2024 році ситуація змінилася - загальний рівень операційних витрат знизився до 0,942 часток одиниці.

Зменшення коефіцієнта собівартості послуг, маркетингових витрат на та інших операційних витрат відображає прагнення підприємства до підвищення ефективності господарської діяльності. При цьому рівень адміністративних витрат залишався незмінним упродовж трьох років.

Аналіз показників рентабельності є одним із ключових етапів оцінки ефективності діяльності підприємства, оскільки дозволяє визначити здатність підприємця отримувати прибуток від використаних ресурсів та вкладених коштів. Розрахунок та дослідження рентабельності доходу, витрат, активів і власного капіталу дає змогу оцінити рівень прибутковості, виявити тенденції зміни фінансових результатів та визначити резерви підвищення ефективності господарської діяльності (табл. 2.7, рис. 2.5).

Таблиця 2.7

**Аналіз показників рентабельності ФОП Травінський К.В.
за 2022-2024 рр., %**

Показники	2022 рік,	2023 рік,	2024 рік,	Відхилення 2024/2022
Рентабельність послуг	25,8	27,0	26,9	1,1
Рентабельність витрат	29,3	31,0	30,2	0,9
Рентабельність операційної діяльності	32,3	32,1	30,6	-1,7

Показники рентабельності ФОП Травінський К.В. у 2022-2023 роках демонстрували позитивну динаміку. Рентабельність послуг зросла з 25,8% до 27,0%, а рентабельність витрат підвищилася з 29,3% до 31,0%, відображаючи оптимізацію витратної складової діяльності. Водночас рентабельність операційної діяльності залишалася стабільною на рівні 32,3% у 2022 році та 32,1% у 2023 році. У 2024 році, незважаючи на загальне зниження доходів,

рентабельність послуг залишилася на високому рівні - 26,9%, рентабельність витрат склала 30,2%, що лише незначно поступається попереднім показникам, а рентабельність операційної діяльності знизилася до 30,6%, або на 1,7 п.п. порівняно з 2022 роком.

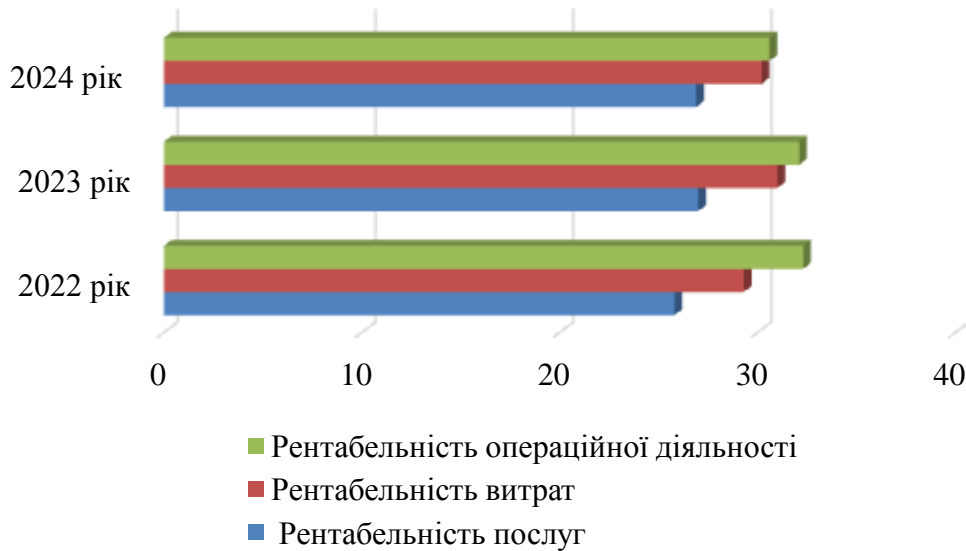


Рис. 2.5. Рівень рентабельності ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки, %

Динаміка показників рентабельності ФОП Травінський К.В. демонструє високий рівень прибутковості навіть за умов зниження доходів у 2024 році. Рентабельність послуг та витрат залишалася стабільною, а рентабельність операційної діяльності зазнала незначного зниження, що є свідченням ефективного управління витратами та контролю за операційною діяльністю.

Оцінка ефективності використання активів та власного капіталу є важливим етапом аналізу фінансово-господарської діяльності підприємства, оскільки дозволяє визначити, наскільки раціонально використовуються наявні ресурси для отримання прибутку. Даний аналіз дозволяє визначити, наскільки оптимально розподілені ресурси підприємства та який вплив їх використання має на фінансові результати діяльності (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

**Оцінка ефективності використання активів та власного капіталу ФОП
Травінський К.В. за 2022-2024 рр.**

Показники	Роки			Відхилення, +/-
	2022	2023	2024	
Обсяг обороту на 1 грн. загальних активів	1,22	1,16	0,91	-0,31
Використання основних засобів	1,76	1,63	1,43	-0,33
Ефективність використання оборотних засобів	2,09	2,08	1,88	-0,18
Використання власного капіталу	1,16	1,09	0,83	-0,33
Оборотність дебіторської заборгованості	22,2	26,7	29,4	7,4
Середній термін отримання коштів від клієнтів, дні	16,8	13,8	12,6	-4,2
Оборотність кредиторської заборгованості	8,25	7,99	9,34	1,09
Середній термін розрахунку з постачальниками, дні	44,4	45,9	39,2	-5,2
Оборотність запасів (запчастини та витратні матеріали) по собівартості	51,4	53,1	58,7	7,3
Оборотність запасів по доходу від послуг	64,7	67,1	73,8	9,1

Показники ефективності використання активів та власного капіталу ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки вказують на зниження загальної ефективності застосування основних ресурсів підприємства.

Спостерігається зменшення обсягу обороту на одиницю загальних активів, ефективності використання основних і оборотних засобів, а також використання власного капіталу підприємства. Водночас оборотність дебіторської заборгованості та запасів ФОП Травінський К.В. демонструє позитивну тенденцію, а середні терміни отримання коштів від клієнтів і розрахунку з постачальниками скоротилися.

Отже, незважаючи на зниження загальної ефективності використання активів, ФОП Травінський К.В. забезпечує більш динамічне управління грошовими потоками та запасами, що сприяє підтриманню стабільності фінансових результатів.

Динаміку оборотності активів та власного капіталу ФОП Травінський

К.В. за 2022-2024 роки відображено на рисунку 2.6.

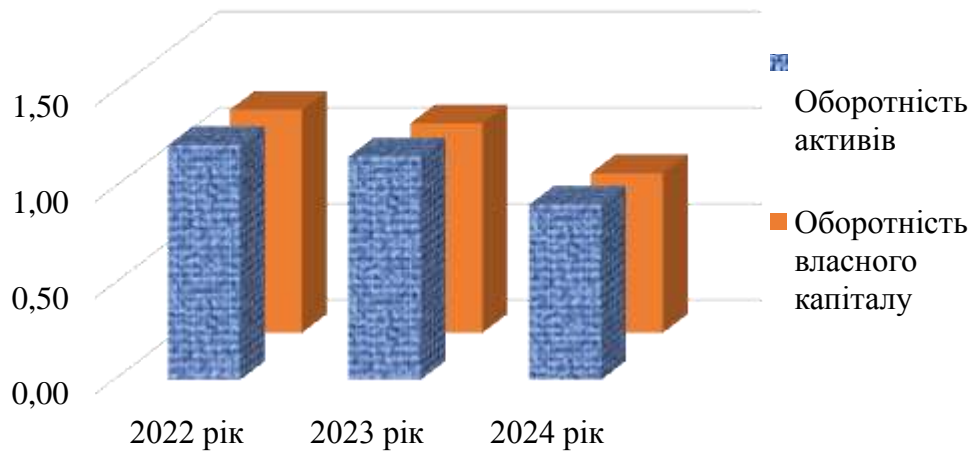


Рис. 2.6. Динаміка показників ефективності використання активів та власного капіталу ФОП Травінський К.В. за 2022-2024рр.

Показники обсягу обороту на одиницю загальних активів та ефективності використання власного капіталу ФОП Травінський К.В. демонструють тенденцію до зниження за 2022-2024 роки, що зумовлює необхідність впровадження заходів щодо оптимізації управління активами для підвищення фінансової ефективності.

Аналіз забезпеченості активів власними капіталом є показником фінансової стійкості підприємства (табл. 2.9, рис. 2.7).

Таблиця 2.9

Аналіз забезпеченості активів ФОП Травінський К.В. власними капіталом за 2022-2024 роки, тис. грн.

Роки	Власні активи, тис. грн	Основні засоби, тис. грн	Чисті оборотні кошти, тис. грн	Рівень забезпечення власними активами
2022	678,8	450,1	228,8	0,89
2023	743,3	500,2	243,3	0,92
2024	727,5	530,1	197,5	0,76

Аналізуючи показники забезпеченості активів власним капіталом ФОП

Травінський К.В. за 2022-2024 роки, можна відзначити, що рівень забезпечення власними активами залишався високим у 2022-2023 роках, досягаючи 0,89 та 0,92 відповідно. У 2024 році спостерігається значне зниження цього показника до 0,76. Незважаючи на збільшення основних засобів, скорочення чистих оборотних коштів призвело до зниження фінансової незалежності, що вказує на необхідність більш ефективного управління ресурсами для підтримання стабільного фінансового стану.

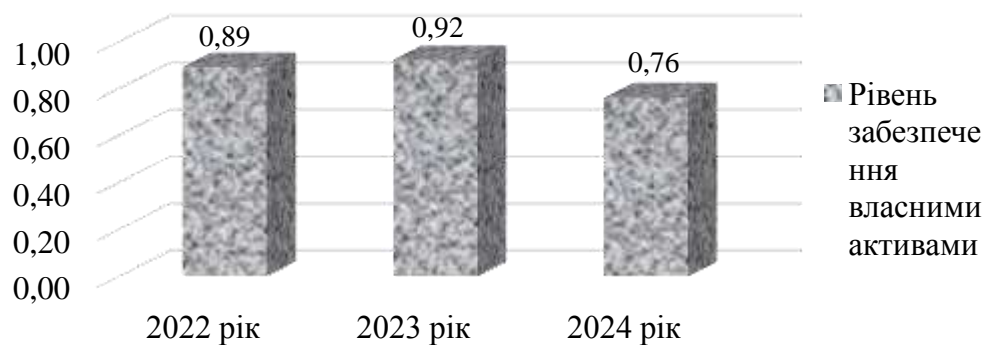


Рис. 2.7. Оцінка рівня забезпеченості активів власними коштами ФОП Травінський К.В..

Рівень забезпечення власними активами ФОП Травінський К.В. демонструє високі значення у 2022-2023 роках, проте у 2024 році спостерігається помітне зниження, що вказує на зменшення частки власного капіталу у структурі активів підприємства та потребує підвищеної уваги до управління фінансовими ресурсами.

Аналіз ефективності використання основних засобів визначає рівень їх віддачі, інтенсивності використання та впливу на результати господарської діяльності підприємства та дає змогу оцінити, наскільки раціонально залучені основні фонди у процесі надання послуг, чи забезпечують вони достатній рівень прибутковості та чи потребують оновлення (табл. 2.10, рис. 2.8).

Таблиця 2.10

**Оцінка ефективності використання основних засобів ФОП Травінський
К.В. за 2022-2024 рр.**

Показники	Роки			Абсолютне відхилення 2024р. до 2022р., +/-
	2022р.	2023р.	2024р.	
Частка необоротних активів у загальних активах	0,46	0,46	0,49	0,03
Частка основних засобів у загальних активах	0,45	0,50	0,53	0,08
Частка нарахованої амортизації від вартості основних засобів	0,25	0,27	0,28	0,03

За результатами оцінки показники ефективності використання основних засобів ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки, можна зробити висновок, що частка необоротних активів у загальних активах залишалася стабільною у 2022-2023 роках на рівні 0,46, а у 2024 році зросла до 0,49, що відповідає приросту на 0,03. Частка основних засобів у загальних активах за цей період зросла з 0,45 у 2022 році до 0,50 у 2023 році та до 0,53 у 2024 році, тобто на 0,08 у порівнянні з базовим роком. Частка нарахованої амортизації від вартості основних засобів ФОП Травінський К.В. зростала - з 0,25 у 2022 році до 0,27 у 2023 році та до 0,28 у 2024 році, що відповідає збільшенню на 0,03.

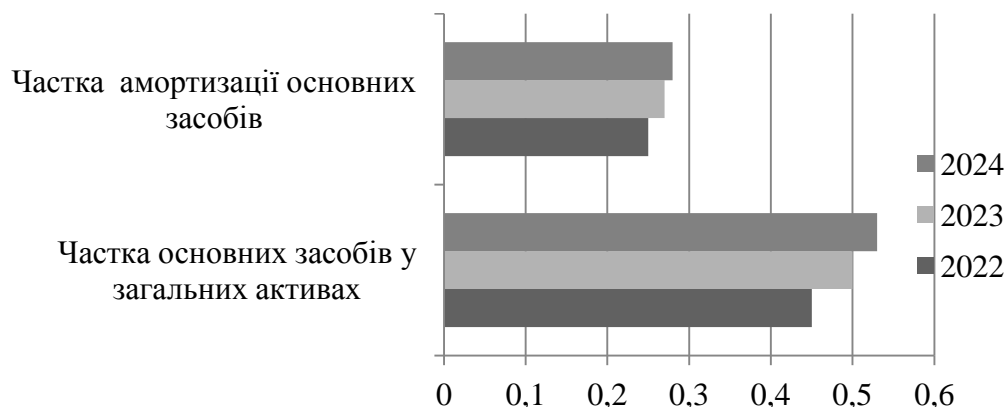


Рис. 2.8. Динаміка частки основних засобів та амортизаційного

знос у загальних активах ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 рр.

Динаміка показників, відображених на рисунку 2.8, демонструє зростання частки основних засобів у структурі загальних активів. Одночасно зростання частки нарахованої амортизації від вартості основних засобів відображає інтенсивне використання наявного обладнання та процес природного зносу, що потребує планування оновлення і модернізації матеріально-технічної бази.

Показники ділової активності характеризують інтенсивність і результативність використання підприємством своїх ресурсів у процесі господарської діяльності. Вони дають змогу оцінити швидкість обігу капіталу, ефективність управління активами, запасами, дебіторською заборгованістю, а також загальну динаміку розвитку підприємства. Висока ділова активність свідчить про ефективне управління ресурсами, стабільні фінансові потоки та конкурентоспроможність підприємства на ринку. Низький рівень активності може вказувати на уповільнення обороту коштів, неефективне використання ресурсів або зниження попиту на продукцію чи послуги (табл. 2.11).

Таблиця 2.11

Аналіз показників ділової активності ФОП Травінський К.В. за 2022-2024рр.

Показники	На кінець року			Абсолютне відхилення 2024р. до 2022р., +/-
	2022	2023	2024	
Коефіцієнт оборотності активів	1,22	1,16	0,91	-0,31
Коефіцієнт оборотності власного капіталу	1,16	1,09	0,83	-0,33
Рентабельність активів, %	20,2	21,0	17,3	-2,9
Рентабельність власного капіталу, %	29,2	31,4	25,5	-3,7

За результатами дослідження показників ділової активності ФОП

Травінський К.В. за 2022-2024 роки встановлено, що коефіцієнт оборотності активів знизився з 1,22 у 2022 році до 1,16 у 2023 році та до 0,91 у 2024 році, що відповідає зменшенню на 0,31 порівняно з базовим роком. Аналогічна тенденція простежується у використанні власного капіталу: коефіцієнт оборотності знизився з 1,16 у 2022 році до 1,09 у 2023 році та до 0,83 у 2024 році, тобто на 0,33 за період.

Рентабельність активів зменшилася з 20,2% у 2022 році до 21,0% у 2023 році та до 17,3% у 2024 році, а рентабельність власного капіталу скоротилася з 29,2% до 31,4% у 2023 році та до 25,5% у 2024 році, що відповідає зниженню на 3,7 п.п. за три роки. Така динаміка показників ділової активності демонструє зменшення ефективності використання активів та власного капіталу, а також про зниження доходності підприємства у 2024 році порівняно з попередніми роками, що підкреслює необхідність оптимізації управлінських і фінансових рішень для підвищення продуктивності ресурсів.

Показники автономії, поточної та швидкої ліквідності належать до ключових індикаторів фінансової стабільності підприємства. Вони відображають його здатність своєчасно виконувати зобов'язання, підтримувати платоспроможність і зберігати незалежність від зовнішніх джерел фінансування (табл. 2.12, рис. 2.9).

Таблиця 2.12

**Оцінка ефективності управління фінансовими ресурсами
ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 рр.**

Показники	На кінець року			Абсолютне відхилення 2024р. до 2022р., +/-
	2022	2023	2024	
Показник автономії	0,89	0,92	0,76	-0,13
Показник поточної ліквідності	1,45	1,52	1,39	-0,06
Показник швидкої ліквідності	0,92	0,95	0,84	-0,08

За результатами аналізу показників, відображених у таблиці 2.12, можна відзначити певні зміни у структурі фінансової стійкості та ліквідності підприємства. Показник автономії знизився з 0,89 у 2022 році до 0,76 у 2024 році, що відповідає зменшенню на 0,13 і відображає скорочення частки власного капіталу у загальній структурі фінансування активів.

Показник поточної ліквідності коливався від 1,45 у 2022 році до 1,52 у 2023 році та знизився до 1,39 у 2024 році, що вказує на деяке зменшення здатності підприємства покривати короткострокові зобов'язання за рахунок оборотних активів. Показник швидкої ліквідності, також зменшився з 0,92 до 0,84 за три роки, що відображає скорочення частки ліквідних активів, доступних для негайного погашення поточних зобов'язань. Загалом динаміка цих показників демонструє певне зниження фінансової стійкості та платоспроможності підприємства у 2024 році порівняно з попередніми роками, що підкреслює необхідність підвищення ефективності управління фінансовими ресурсами.

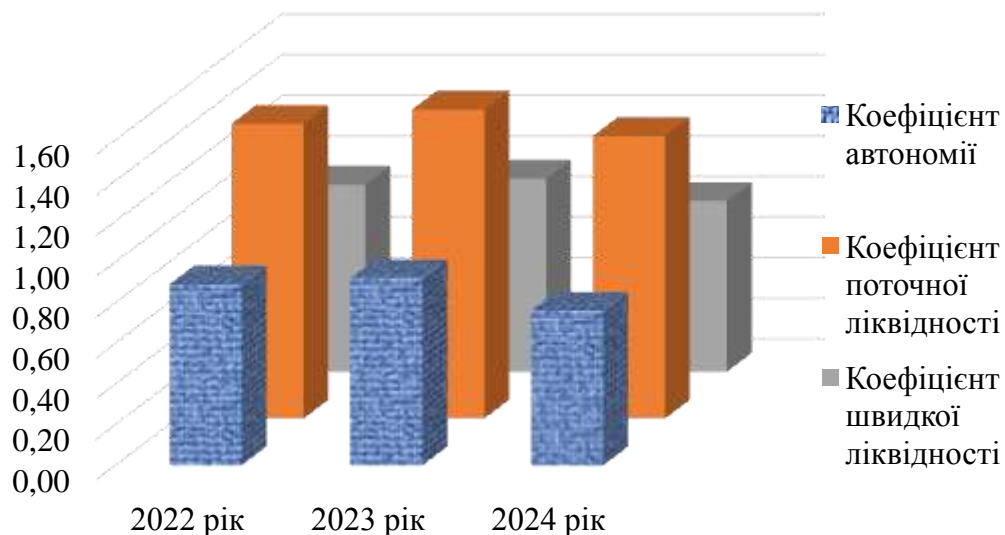


Рис. 2.9. Динаміка показників автономії та ліквідності ФОП Травінський К.В. за 2022-2024рр.

Динаміка показників ефективності управління фінансовими ресурсами ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки демонструє зниження фінансової

стійкості та ліквідності підприємства, що вказує на необхідність підвищення ефективності управління власним капіталом і оборотними активами для забезпечення стабільності та платоспроможності.

Висновки до розділу 2:

1. ФОП Травінський К.В. є суб'єктом підприємництва з простою лінійною структурою управління. Основний спектр послуг, що включає діагностику, ремонт двигунів і трансмісій, технічне обслуговування та додаткові роботи, забезпечує стабільний дохід та формує лояльну клієнтську базу. Високий професійний рівень персоналу, індивідуальний підхід до клієнтів та гнучкість у ціноутворенні сприяють підтриманню конкурентоспроможності ФОП Травінський К.В. на локальному ринку, тоді як обмежені фінансові ресурси та вузька клієнтська база залишають потенціал для розвитку і модернізації.

2. Фінансово-економічний аналіз діяльності ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки показує, що у 2022-2023 роках підприємство демонструвало помірне зростання доходів, валового та чистого прибутку при стабільній рентабельності послуг, що підкреслює ефективність управлінських рішень і контрольоване використання ресурсів. Однак у 2024 році спостерігалось суттєве зниження доходів на 26,54% та пропорційне скорочення прибутків, що відображає негативний вплив зовнішніх факторів, сезонних коливань попиту та економічної нестабільності, хоча структура витрат і доходів залишилася відносно збалансованою.

3. Горизонтальний та вертикальний аналіз фінансових результатів діяльності ФОП Травінський К.В. підтверджує зростання ключових показників у 2022-2023 роках та різке їх зниження у 2024 році. Водночас частка собівартості, валового та чистого прибутку у структурі доходу залишалася стабільною, що є наслідком збереження пропорційної фінансової структури та потенціалу для оптимізації витрат і підвищення ефективності управління. Дослідження демонструє, що ФОП Травінський К.В. має основу для стабільної діяльності, але потребує заходів щодо підвищення фінансової

стійкості та адаптації до змін ринкових умов. Впровадження запропонованих проектних заходів дозволить зміцнити конкурентоспроможність підприємства та забезпечити довгострокове зростання його доходів.

РОДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІЧНОЮ ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ФОП ТРАВІНСЬКИЙ К.В.

3.1. Напрями підвищення ефективності управління бізнес-процесами ФОП Травінський К.В.

Сучасні умови діяльності автосервісних підприємств характеризуються високим рівнем конкуренції, постійними змінами технологій обслуговування та зростанням вимог клієнтів до якості та швидкості виконання послуг.

Для забезпечення стабільного розвитку та підвищення ефективності діяльності ФОП Травінський К.В. необхідно впровадити комплексний і системний підхід до вдосконалення управління бізнес-процесами, який охоплює всі етапи обслуговування клієнтів - від первинного контакту та запису на послуги до виконання робіт, контролю їх якості, фінансового оформлення та післяобслуговування.

Дана концепція передбачає інтеграцію сучасних інформаційних технологій для автоматизації операційних процесів, оптимізацію роботи персоналу, модернізацію обладнання, розширення спектру послуг та застосування ефективних маркетингових інструментів. Реалізація комплексного підходу дозволить не лише підвищити продуктивність праці та точність виконання робіт, а й покращити взаємодію з клієнтами, зменшити час очікування та підвищити рівень їхньої задоволеності.

Процес підвищення ефективності передбачає інтеграцію сучасних інформаційних технологій, модернізацію обладнання, оптимізацію використання робочого часу персоналу, розширення спектру послуг та активізацію маркетингових заходів. Такий комплексний підхід дозволяє не

лише покращити організацію роботи станції, а й збільшити задоволеність клієнтів, підвищити продуктивність праці та забезпечити зростання фінансових показників підприємства.

Основні напрямки вдосконалення діяльності ФОП Травінський К.В. та конкретні заходи, які передбачають підвищення ефективності управління бізнес-процесами наведено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

**Основні напрямки підвищення ефективності діяльності ФОП
Травінський К.В.**

№	Напрями вдосконалення	Зміст	Етапи реалізації
1	Впровадження електронної системи управління обслуговуванням клієнтів (CRM)	Автоматизація запису клієнтів, ведення бази даних транспортних засобів, контроль виконання робіт	Вибір та закупівля програмного забезпечення; інтеграція з поточними процесами; навчання персоналу
2	Модернізація діагностичного обладнання	Придбання сучасного комп'ютерного сканера для багатомарочних авто	Придбання сучасного сканера; навчання персоналу; інтеграція в робочі процеси
3	Оптимізація використання робочого часу персоналу	Впровадження гнучкого графіка роботи та системи внутрішнього контролю за продуктивністю	Аналіз завантаженості; розробка гнучкого графіка; впровадження системи контролю продуктивності
4	Розширення спектру послуг (хімчистка, комп'ютерне розвал-сходження)	Надання додаткових послуг, які підвищують комплексність обслуговування	Додавання нових видів послуг (хімчистка, розвал-сходження); інформування клієнтів
5	Маркетингові заходи на місцевому рівні	Розробка системи лояльності, соціальні мережі, акції для постійних клієнтів	Розробка програми лояльності; ведення соцмереж; проведення акцій

Для підвищення ефективності роботи станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В. рекомендується впроваджувати заходи за наступним покроковим планом:

1. Впровадження електронної системи управління обслуговуванням

клієнтів (CRM). На першому етапі слід обрати та інтегрувати сучасну CRM-систему, що дозволяє автоматизувати запис клієнтів ФОП Травінський К.В., вести базу даних транспортних засобів з історією обслуговування та контролювати виконання замовлень. Працівники СТО повинні пройти навчання для роботи з системою, а керівництво - налагодити моніторинг завантаженості персоналу та строків виконання робіт, що дозволить зменшити черги, підвищити лояльність клієнтів та забезпечити оперативний контроль за бізнес-процесами.

2. Модернізація діагностичного обладнання станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В. Наступним кроком є придбання сучасного комп'ютерного сканера для багатомарочних автомобілів. Його впровадження дозволяє підвищити точність діагностики, скоротити час обслуговування та мінімізувати повторні звернення клієнтів. Працівникам слід провести навчання щодо використання нового обладнання та інтегрувати його у внутрішні процеси СТО, щоб забезпечити ефективне та безперервне обслуговування.

3. Оптимізація використання робочого часу персоналу станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В. Рекомендується впровадити гнучкий графік роботи, що враховує пікові та менш завантажені години, а також встановити систему внутрішнього контролю продуктивності праці. Це дозволить підвищити ефективність роботи персоналу на 10–15%, скоротити простої та створити умови для рівномірного завантаження працівників. Крім того, рекомендується регулярно аналізувати результати роботи та за потреби коригувати графіки, щоб забезпечити максимальну продуктивність.

4. Розширення спектру послуг станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В. Для залучення більшої кількості клієнтів слід впроваджувати додаткові послуги: хімічистку салону, комп'ютерне розвал-сходження, шиномонтаж та інші спеціалізовані роботи. Надання комплексного обслуговування підвищує середній чек клієнта, збільшує

прибутковість підприємства та сприяє формуванню позитивного іміджу СТО. На цьому етапі важливо також організувати інформаційне повідомлення клієнтів про нові послуги через усі доступні канали комунікації.

5. Маркетингові заходи на місцевому рівні. Рекомендується розробити програму лояльності для постійних клієнтів станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В., активно вести сторінки СТО у соціальних мережах, проводити акції та спеціальні пропозиції. Це сприятиме збільшенню клієнтської бази на 20-25%, підвищенню впізнаваності бренду та залученню нових клієнтів. Важливо також систематично збирати відгуки клієнтів, аналізувати їхні потреби та реагувати на запити, щоб постійно покращувати якість обслуговування.

Моніторинг та корекція процесів станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В. Для забезпечення стійкого ефекту рекомендується впровадити регулярний моніторинг результатів кожного заходу, оцінювати показники ефективності, зокрема завантаженість персоналу, середній чек, швидкість обслуговування та рівень задоволеності клієнтів. На основі отриманих даних слід коригувати процеси, впроваджувати нові технології та додаткові послуги, адаптуючи роботу станції технічного обслуговування до змін на ринку та потреб клієнтів (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Критерії оцінки ефективності управління бізнес-процесами станції
технічного обслуговування ФОП Травінський К.В.**

№	Планові дії	Критерії оцінки ефективності
1	Впровадження CRM-системи	Зменшення черг, підвищення задоволеності клієнтів, скорочення часу обслуговування
2	Модернізація діагностичного обладнання	Зменшення кількості повторних звернень, точність виявлення несправностей
3	Оптимізація використання робочого часу персоналу	Збільшення продуктивності персоналу, рівномірне завантаження
4	Розширення спектру послуг	Кількість нових замовлень, середній чек, прибуток від додаткових послуг

№	Планові дії	Критерії оцінки ефективності
5	Маркетингові заходи	Кількість нових клієнтів, охоплення у соцмережах, кількість учасників акцій
6	Моніторинг та корекція процесів	Показники завантаженості, рівня обслуговування, фінансові показники, задоволеність клієнтів

Враховуючи визначені на попередньому етапі заходи та напрями підвищення ефективності діяльності ФОП Травінський К.В., доцільним є проведення детального аналізу організації кожного етапу обслуговування клієнтів, що дозволить не лише конкретизувати планові заходи, але й оцінити їх практичне застосування та очікуваний ефект у реальних умовах функціонування СТО. Пропозиції з удосконалення бізнес-процесів на ключових етапах роботи підприємства, порівняння існуючого стану з запропонованими рішеннями та визначення потенційних результатів їх впровадження наведено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

**Удосконалення організації та управління бізнес-процесми станції
технічного обслуговування ФОП Травінський К.В.**

Етапи	Поточна ситуація	Запропоновані рішення	Очікуваний ефект
Прийом автомобіля на діагностику	Запис телефоном, не фіксується історія обслуговування	Введення електронного журналу обліку клієнтів	Зменшення помилок, швидший запис
Проведення діагностики	Застаріле обладнання, довготривала процедура	Новий сканер із підтримкою сучасних марок авто	Скорочення часу на 30%, точніші результати
Видача авто після ремонту	Відсутній контроль якості після робіт	Впровадження внутрішньої системи перевірки виконаних замовлень	Підвищення довіри клієнтів, зменшення рекламаций
Робота з постійними клієнтами	Відсутня база нагадувань про ТО	CRM із автоматичними повідомленнями	Формування лояльності, повторні звернення

Для підвищення ефективності роботи ФОП Травінський К.В. пропонується впровадити комплекс практичних заходів, які охоплюють усі ключові етапи обслуговування клієнтів і спрямовані на оптимізацію бізнес-

процесів, підвищення продуктивності праці, точності виконання робіт та покращення взаємодії з клієнтами.

На етапі прийому автомобіля на діагностику доцільно перейти від традиційного телефонного запису до електронного журналу обліку клієнтів, що дозволить не лише автоматизувати процес реєстрації, але й вести детальну історію обслуговування кожного транспортного засобу, фіксувати індивідуальні потреби клієнтів та контролювати завантаженість майстрів. Впровадження такого інструменту забезпечить зменшення кількості помилок при записі, скоротить час очікування на прийом, сприятиме раціональному плануванню робочого дня персоналу та підвищить оперативність обслуговування. Крім того, наявність електронного журналу сприятиме формуванню єдиної бази даних клієнтів, що стане основою для подальшої аналітики та маркетингових заходів.

ФОП Травінський К.В. пропонується модернізувати наявне обладнання шляхом придбання сучасного комп'ютерного сканера, сумісного з багатьма марками автомобілів. Використання такого обладнання дозволяє швидко та точно виявляти несправності, скорочує тривалість діагностики приблизно на 30%, знижує ризик помилок, що виникають при ручному аналізі, та мінімізує кількість повторних звернень клієнтів. Одночасно з цим необхідно передбачити навчання персоналу щодо роботи з новим обладнанням та інтеграцію його у поточні робочі процеси станції, щоб забезпечити безперервність і якість обслуговування.

ФОП Травінський К.В. рекомендується на етапі видачі автомобіля після ремонту впровадити внутрішню систему контролю виконаних робіт, яка дозволить перевіряти якість ремонту перед передачею автомобіля клієнту. Такий контроль дозволить знизити кількість рекламаций, підвищити рівень довіри та задоволеності клієнтів, а також створить додаткову гарантію професіоналізму персоналу. Рекомендується розробити стандартизовані процедури перевірки та вести відповідну документацію, що полегшить оцінку ефективності роботи майстрів та загального рівня якості послуг.

Для роботи з постійними клієнтами доцільно інтегрувати CRM-систему з автоматичними повідомленнями про майбутні технічні обслуговування, акції, спеціальні пропозиції та нагадування про важливі події, пов'язані з автомобілем, що дозволить підтримувати постійний контакт із клієнтами, підвищить рівень лояльності, стимулюватиме повторні звернення та сприятиме формуванню стабільної клієнтської бази. Також, систематичний збір відгуків клієнтів та їх аналіз дозволить оперативно реагувати на потреби ринку, удосконалювати послуги та підвищувати загальну конкурентоспроможність станції.

Для забезпечення стабільного результату та зниження ймовірності негативного впливу на бізнес-процеси ФОП Травінський К.В. доцільно враховувати потенційні ризики та передбачати заходи їх мінімізації. Основними ризиками є технічні, організаційні та фінансові.

Технічні ризики пов'язані із можливими збоями у роботі CRM-системи, програмного забезпечення або діагностичного обладнання, що може призвести до затримок у обслуговуванні клієнтів станції технічного обслуговування або некоректного обліку даних. Для їх мінімізації слід організувати резервне копіювання даних, регулярне технічне обслуговування обладнання, наявність інструкцій для усунення збоїв та забезпечення оперативної технічної підтримки.

Організаційні ризики виникають через можливий опір персоналу змінам, пов'язаним із впровадженням нових технологій та систем управління, що може сповільнити адаптацію та знизити ефективність впровадження заходів. З метою мінімізації таких ризиків рекомендується проводити навчальні тренінги та семінари для персоналу, роз'яснювальну роботу щодо переваг нових систем, впроваджувати мотиваційні програми та залучати працівників до процесу впровадження змін.

Фінансові ризики пов'язані з можливим перевищенням бюджету на реалізацію заходів, включаючи закупівлю обладнання, програмного забезпечення та навчання персоналу. Для їх мінімізації слід заздалегідь

складати детальний кошторис проекту, передбачати резервний фонд для непередбачених витрат та здійснювати регулярний моніторинг фінансових показників під час реалізації заходів.

3.2. Інвестиційна оцінка проєкту модернізації та автоматизації СТО ФОП Травінський К.В.

ФОП Травінський К.В. пропонується реалізувати проєкт модернізації та автоматизації діяльності станції технічного обслуговування, спрямований на підвищення ефективності виробничих і управлінських процесів, покращення якості надання послуг та зміцнення конкурентних позицій на ринку автосервісу.

Метою проєкту є підвищення ефективності діяльності станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В. шляхом модернізації матеріально-технічної бази, автоматизації управлінських та виробничих процесів, а також покращення якості обслуговування клієнтів. Реалізація проєкту спрямована на забезпечення стабільного зростання конкурентоспроможності підприємства, оптимізацію витрат і підвищення рівня задоволеності споживачів.

У межах проєкту передбачається реалізація комплексу взаємопов'язаних заходів, спрямованих на технічне оновлення, цифрову трансформацію та вдосконалення організаційних процесів. Зокрема, буде здійснено:

- впровадження CRM-системи для автоматизації управління клієнтською базою, контролю історії обслуговувань і формування нагадувань щодо повторних візитів, що сприятиме підвищенню якості комунікації з клієнтами;

- модернізацію діагностичного обладнання через придбання сучасного мультимарочного сканера, який забезпечить точнішу діагностику, скорочення часу обслуговування та зниження кількості технічних помилок;

- обладнання робочого місця діагноста, включно з придбанням

комп'ютерної техніки, меблів та підключенням до мережі, що створить комфортні умови праці та підвищить продуктивність персоналу;

– оптимізацію виробничих процесів шляхом дотримання внутрішніх стандартів роботи, системи контролю якості та регламентів виконання послуг, що дозволить зменшити простої й підвищити загальну ефективність роботи станції технічного обслуговування;

– проведення локальних маркетингових заходів, зокрема запуск програми лояльності, рекламних акцій і реферальної програми, що сприятиме залученню нових клієнтів і зміцненню довгострокових відносин із постійними споживачами.

Для реалізації запропонованого проєкту необхідним є залучення інвестиційних ресурсів, спрямованих на модернізацію матеріально-технічної бази, автоматизацію управлінських процесів та посилення маркетингової активності підприємства.

Інвестиції охоплюють як технічні, так і організаційно-маркетингові заходи, що у комплексі забезпечать досягнення поставленої мети – підвищення ефективності роботи СТО та зростання конкурентоспроможності ФОП Травінський К.В. Основні напрями інвестування та обсяги необхідних витрат наведено у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Обсяги фінансового забезпечення інвестиційного проєкту

№	Заходи	Зміст заходу	Сума інвестицій, грн.
1	Впровадження CRM-системи	Закупівля, налаштування, інтеграція, навчання персоналу	40000
2	Придбання діагностичного сканера	Покращення точності діагностики, скорочення часу обслуговування	80000
3	Облаштування робочого місця діагноста (ПК, меблі, принтер)	Підвищення швидкості обробки замовлень, зменшення простоїв	25000
4	Оптимізація бізнес-процесів	Зниження втрат часу,	10000

№	Заходи	Зміст заходу	Сума інвестицій, грн.
	(організаційні зміни, документообіг)	підвищення дисципліни виконання робіт	
5	Маркетингові заходи (соцмережі, реклама, програми лояльності, робота маркетолога)	Притік нових клієнтів, підвищення впізнаваності бренду	60000
Разом			215000

Загальна сума інвестицій в проєкт становить 215000 грн., які планується спрямувати на технічне, організаційне та маркетингове вдосконалення підприємства.

Найбільша частка інвестицій передбачена на придбання діагностичного сканера – 80 тис. грн., що зумовлено необхідністю оновлення обладнання та підвищення якості діагностичних робіт. Значну частину коштів також буде спрямовано на впровадження CRM-системи (40 тис. грн.) для автоматизації клієнтських і управлінських процесів та проведення маркетингових заходів (60 тис. грн.), які сприятимуть залученню нових клієнтів і формуванню позитивного іміджу СТО. Крім того, облаштування робочого місця діагноста (25 тис. грн.) забезпечить підвищення продуктивності персоналу, а оптимізація бізнес-процесів (10 тис. грн.) дозволить знизити непродуктивні витрати часу та покращити організаційну дисципліну.

Таким чином, структура інвестиційного бюджету демонструє збалансований підхід до розподілу ресурсів між ключовими напрямками розвитку підприємства, що забезпечить комплексне підвищення ефективності діяльності СТО.

Для забезпечення реалізації проєкту модернізації та автоматизації діяльності станції технічного обслуговування необхідно визначити джерела фінансування, з яких буде сформовано інвестиційний бюджет. Оскільки загальна вартість проєкту становить 215000 грн., фінансування передбачається здійснити за рахунок власних коштів підприємця та залучених ресурсів. Такий підхід дасть змогу оптимально розподілити

фінансове навантаження, забезпечити стабільність грошових потоків і мінімізувати ризики ліквідності. Структуру джерел фінансування проєкту наведено у таблиці 3.5.

Загальний обсяг інвестицій становить 215 тис. грн., які передбачається профінансувати з двох основних джерел – власних і залучених коштів. Переважну частку фінансування – 69,8 % (150 тис. грн.) – становлять залучені кошти, отримані у формі позики або банківського кредиту, що дозволить забезпечити своєчасне виконання усіх запланованих заходів без суттєвого впливу на поточну ліквідність підприємства. Водночас власні кошти складають 30,2 % (65 тис. грн.) загального обсягу фінансування, що демонструє зацікавленість власника у реалізації проєкту та готовність розділити фінансові ризики.

Таблиця 3.5

**Джерела фінансування проєкту модернізації та автоматизації
СТО ФОП Травінський К.В.**

Джерело фінансування	Сума, грн.	Частка, %
Власні кошти	65000	30,2
Залучені кошти (позики, кредит)	150000	69,8
Разом	215000	100

Структура фінансування проєкту є раціональною, оскільки поєднання власних і залучених ресурсів забезпечує фінансову стійкість проєкту, дає змогу підтримувати достатній рівень оборотних коштів і прискорює впровадження інноваційних рішень у діяльність ФОП Травінський К.В.

Реалізація комплексу інвестиційних заходів сприятиме суттєвому зростанню фінансових результатів діяльності ФОП Травінський К.В. Завдяки модернізації обладнання, автоматизації бізнес-процесів та активізації маркетингової діяльності очікується помітне підвищення продуктивності праці, ефективності використання ресурсів і загального обсягу реалізованих послуг.

Передусім, модернізація обладнання дозволить розширити спектр послуг, скоротити тривалість обслуговування автомобілів, підвищити точність діагностики та мінімізувати кількість технічних помилок, що, у свою чергу, забезпечить збільшення пропускної здатності СТО та зростання рівня задоволеності клієнтів. Важливим елементом проекту є автоматизація бізнес-процесів через впровадження CRM-системи. Такий інструмент дозволить вести єдину клієнтську базу, автоматично надсилати нагадування та комунікувати з клієнтами в персоналізованому форматі.

Оптимізація внутрішніх організаційних процесів забезпечить більш раціональне використання трудових і часових ресурсів, зниження простоїв і підвищення виконавчої дисципліни. Встановлення чітких стандартів роботи, прозорої системи контролю якості та оптимального документообігу створить умови для стабільної, прогнозованої діяльності підприємства.

Крім того, посилення маркетингової активності через впровадження програми лояльності, рекламу в соціальних мережах та акційні пропозиції дозволить збільшити клієнтський потік, підвищити впізнаваність бренду СТО та сформувати позитивний імідж підприємства серед споживачів. (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Очікуваний річний додатковий дохід за проектом

№	Заходи	Джерела приросту	Очікуваний річний приріст, грн.
1	CRM-система	Збільшення повторних візитів, краща комунікація: +5-7% постійних клієнтів	65000
2	Діагностичне обладнання (діагностичний сканер)	Більше обслуговувань, точніша діагностика: +10-12%	150000
3	Оптимізація процесів	Економія часу, скорочення непродуктивних витрат	20000
4	Маркетингові заходи	Притік нових клієнтів: +7-10% доходу	50000
Разом			285000

Сукупний очікуваний річний додатковий дохід за проектом становить 285000 грн. Найбільший економічний ефект забезпечить використання нового діагностичного сканера – завдяки підвищенню точності діагностики та зростанню кількості обслуговувань прогнозується приріст доходу на 150000 грн. Впровадження CRM-системи дозволить налагодити більш ефективну роботу з клієнтами, підвищити частоту повторних звернень і забезпечити додатковий прибуток у розмірі 65000 грн. на рік. Важливим чинником зростання стане також оптимізація бізнес-процесів та реалізація маркетингових заходів забезпечить стабільний приплив нових клієнтів.

Для більш детального аналізу фінансового ефекту від реалізації проекту доцільно розглянути кумулятивний грошовий потік по місяцях першого року його впровадження. Такий підхід дозволяє простежити поступове нарощування доходів та момент досягнення окупності інвестицій (табл. 3.7).

Таблиця 3.7

**Динаміка кумулятивних грошових потоків інвестиційного проекту
за місяцями (2026-2027рр.)**

Місяці (2026- 2027рр.)	Місячний грошовий дохід, грн.	Кумулятивний грошовий потік, грн.	Стан грошового потіку
1	5000	-210000	Початок генерації доходу
2	5500	-204500	Нарощування доходу
3	6050	-198450	
4	6655	-191795	
5	7321	-184474	
6	8053	-176421	
7	8858	-167 563	
8	9744	-157819	
9	10719	-147100	
10	11791	-135309	
11	12970	-122339	
12	14267	-108072	
13	15694	-92378	

Місяці (2026- 2027рр.)	Місячний грошовий дохід, грн.	Кумулятивний грошовий потік, грн.	Стан грошового потіку
14	17263	-75115	
15	18989	-56126	
16	20888	-35238	
17	22977	-12261	
18	25275	+13014	Досягнення окупності
19	27803	+40817	Стабільність доходів
20	30583	+71400	
21	33641	+105041	
22	36975	+142016	
23	40673	+182689	
24	44740	+227429	

Аналіз очікуваних результатів реалізації проекту вказує на його високу економічну доцільність та інвестиційну привабливість. Як видно з таблиці 3.7, впровадження комплексу заходів забезпечує поступове нарощування доходів підприємства протягом перших місяців після запуску оновленої системи роботи. Початковий етап (перші 3-4 місяці) характеризується помірним зростанням виручки, оскільки відбувається адаптація персоналу до нових технологічних та організаційних умов, а також накопичення клієнтської бази у CRM-системі.

Починаючи з п'ятого місяця, спостерігається помітна позитивна динаміка грошових потоків – місячний дохід стабільно зростає, що є свідченням ефективності реалізованих інвестиційних заходів. Доходи збільшуються завдяки зростанню кількості клієнтів, підвищенню швидкості обслуговування, зменшенню простоїв і поліпшенню комунікації з клієнтами.

Згідно з розрахунками, окупність проекту досягається на 18-му місяці від початку його реалізації, коли кумулятивний грошовий потік переходить у позитивне значення (13014 грн.). Тобто, вже після півтора року роботи модернізована станція технічного обслуговування повністю компенсує вкладені інвестиційні витрати та починає генерувати чистий прибуток. У наступних періодах (19-24 місяці) відбувається стабілізація доходів і

нарощування прибутковості. Наприкінці другого року реалізації проєкту кумулятивний грошовий потік становить понад 227 тис. грн.

На підставі аналізу місячного кумулятивного грошового потоку за проєктом (табл. 3.7) можна сформулювати річний прогноз грошових потоків, що дозволяє оцінити фінансовий ефект від реалізації заходів протягом повного періоду впровадження та подальшої експлуатації станції технічного обслуговування.

Перехід від детального місячного аналізу до річного прогнозу дає змогу наочно відобразити тенденції зростання доходів, накопичення прибутку та ефекту від вкладених інвестицій на рівні року, що є важливим для стратегічного планування та прийняття управлінських рішень (табл. 3.8).

Таблиця 3.8

Прогноз річних грошових потоків та фінансових показників проєкту

Роки	Додатковий дохід, тис. грн.	Сукупний дохід, тис. грн.	Інвестиції, тис. грн.	Чистий грошовий потік, тис. грн.
2026	106,9	858,6	215	-108,1
2027	178,5	930,2	0	178,5
2028	178,5	930,2	0	178,5
2029	178,5	930,2	0	178,5
2030	178,5	930,2	0	178,5

Очікується, що у 2026 році додатковий дохід від впровадження інвестиційних заходів складе 106,9 тис. грн., сукупний дохід – 858,6 тис. грн., а обсяг інвестицій становитиме 215 тис. грн., що сформує негативний чистий грошовий потік –108,1 тис. грн. Починаючи з 2027 року, додатковий дохід прогнозується на рівні 178,5 тис. грн., сукупний дохід досягне 930,2 тис. грн., інвестиційні витрати не передбачені, а чистий грошовий потік стане позитивним і залишатиметься стабільним протягом наступних років.

Для оцінки фінансової ефективності проєкту важливо врахувати вплив часу на вартість грошей, тобто провести дисконтований аналіз грошових потоків. Дисконтування дозволяє зіставити обсяги витрат на реалізацію заходів із прогнозованими доходами, які будуть надходити в різні періоди.

Кожен майбутній грошовий потік зменшується на дисконт-фактор, що враховує бажану норму доходності або ставку ризику, і таким чином приводиться до сьогоднішньої вартості. такий метод дає змогу об'єктивно оцінити ефективність інвестицій, визначити чисту приведену вартість, індекс прибутковості та внутрішню норму рентабельності.

Дисконтування забезпечує реальну оцінку проєкту, оскільки дозволяє врахувати, що майбутні доходи не мають такої ж вартості, як ті самі кошти, отримані сьогодні, і допомагає інвестору приймати обґрунтовані фінансові рішення щодо доцільності вкладень.

В таблиці 3.9 відображено дисконтовані грошові потоки пропонованого проєкту (дисконт-фактор становить 12%).

Таблиця 3.9

Аналіз приведеної вартості грошових потоків за проєктом

Роки	Чистий потік, грн.	Дисконт-фактор (r -12%)	Потік з урахуванням дисконту, грн.
2026	-108072	1,00	-108 072
2027	178500	0,893	159409
2028	178500	0,797	142272
2029	178500	0,712	127092
2030	178500	0,636	113526
Разом			434227

Як видно з таблиці, у 2026 році чистий грошовий потік складає –108072 грн. і дисконтований він залишається на тому ж рівні (дисконт-фактор 1,00). У наступні роки, з 2027 по 2030 рік, чистий потік стабільний на рівні 178500 грн., але з урахуванням дисконту його приведена вартість поступово зменшується від 159409 грн. у 2027 році до 113526 грн. у 2030 році. Сума дисконтованих потоків за весь період становить 434227 грн., що демонструє позитивну інвестиційну ефективність проєкту.

На основі проведених розрахунків дисконтованих грошових потоків здійснено оцінку ключових показників ефективності інвестиційного проєкту модернізації та автоматизації діяльності станції технічного обслуговування

ФОП Травінський К.В. Аналіз охоплює розрахунок чистої приведеної вартості, внутрішньої норми рентабельності, періоду окупності, індексу прибутковості та рентабельності інвестицій, що відображають ефективність використання фінансових ресурсів у межах реалізації проєкту.

Показники ефективності інвестиційного проєкту дозволяють комплексно оцінити доцільність вкладення фінансових ресурсів у модернізацію та автоматизацію діяльності станції технічного обслуговування. Чиста приведена вартість відображає суму майбутніх доходів, приведених до поточного моменту з урахуванням дисконтованого ефекту, після вирахування обсягу інвестицій, і дає змогу оцінити, чи перевищують отримані вигоди витрати на реалізацію проєкту. Внутрішня норма рентабельності показує очікуваний рівень доходності проєкту у відсотках і дозволяє порівнювати його з альтернативними варіантами інвестування або з ринковою ставкою капіталу.

Період окупності визначає тривалість часу, необхідного для повернення вкладених коштів за рахунок генерованого доходу, що є важливим показником для планування фінансових потоків. Індекс прибутковості характеризує співвідношення дисконтованих доходів до обсягу інвестицій, даючи змогу оцінити ефективність витрачених ресурсів, а рентабельність інвестицій дозволяє визначити відносний економічний ефект від вкладених коштів у вигляді відсотка від початкової інвестиції. Результати розрахунків вказано у таблиці 3.10.

Для оцінки ефективності інвестиційного проєкту використано комплекс показників, які дозволяють всебічно охарактеризувати доцільність та результативність вкладених коштів. Розрахунки базуються на зіставленні обсягів інвестицій із прогнозованими грошовими потоками від реалізації проєкту, з урахуванням вартості грошей у часі.

Початкові інвестиції визначено як загальну суму витрат, необхідних для впровадження модернізаційних заходів, включно із закупівлею обладнання, програмного забезпечення, проведенням монтажних робіт і

навчанням персоналу. На основі прогнозу чистих грошових надходжень за весь період реалізації проєкту було отримано сумарний недисконтований чистий грошовий потік, що відображає загальний фінансовий результат без урахування дисконтування. Для врахування часової вартості грошей проведено дисконтування прогнозованих потоків. Період окупності визначено як час, протягом якого кумулятивний грошовий потік компенсує обсяг первісних інвестицій.

Індекс прибутковості розраховано як співвідношення дисконтованих грошових надходжень до суми інвестицій. Внутрішня норма рентабельності відображає граничну норму прибутковості, за якої дисконтована вартість надходжень дорівнює інвестиційним витратам. Показник рентабельності інвестицій демонструє відсоткове співвідношення отриманого прибутку до вкладеного капіталу, що дозволяє оцінити загальну економічну віддачу від реалізації проєкту.

Таблиця 3.10

Оцінка ефективності реалізації інвестиційного проєкту

Показники	Одиниця виміру	Значення
Початкові інвестиції	грн.	215000
Чиста приведена вартість	грн.	434227
Сумарний недисконтований чистий грошовий потік	грн.	605928
Період окупності	міс.	18
Індекс прибутковості інвестицій	од.	2,02
Внутрішня норма рентабельності	%	29
Рентабельність інвестицій	%	202

Загальний обсяг інвестицій становить 215 тис. грн., що охоплює витрати на оновлення обладнання, впровадження CRM-системи, удосконалення бізнес-процесів та посилення маркетингової активності. Розрахована чиста приведена вартість у розмірі 434,2 тис. грн. демонструє позитивний фінансовий результат реалізації проєкту. Сумарний

недисконтований чистий грошовий потік досягає 605,9 тис. грн., що забезпечує стійке зростання дохідності діяльності підприємства у середньостроковій перспективі.

Період окупності становить 18 місяців, після чого інвестиції повністю компенсуються, а подальша діяльність підприємства генерує чистий прибуток. Індекс прибутковості інвестицій дорівнює 2,02, що характеризує високий рівень віддачі від вкладених коштів. Внутрішня норма рентабельності на рівні 29% підтверджує доцільність реалізації проєкту, а рентабельність інвестицій у 202% відображає його значний економічний потенціал.

Проведені розрахунки підтверджують, що проєкт модернізації та автоматизації станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В. є економічно виправданим, фінансово стійким і перспективним для довгострокової діяльності підприємства.

Висновки до розділу 3:

1. Напрями підвищення ефективності обслуговування та управління діяльністю ФОП Травінський К.В. демонструють, що комплексний підхід до вдосконалення бізнес-процесів забезпечить системне покращення всіх етапів взаємодії з клієнтами та організації внутрішньої роботи СТО. Впровадження електронної CRM-системи, модернізація діагностичного обладнання, оптимізація робочого часу персоналу, розширення спектру послуг та активізація маркетингових заходів створюють умови для підвищення продуктивності праці, зменшення часу обслуговування, зниження кількості рекламацій і збільшення лояльності клієнтів. Реалізація запропонованих заходів створює основу для системного росту фінансових показників підприємства та покращення якості обслуговування клієнтів, що є ключовим фактором довгострокового успіху.

2. Інвестиційна оцінка проєкту модернізації та автоматизації СТО ФОП Травінський К.В. підтверджує його економічну доцільність та інвестиційну привабливість. Запропонований комплекс заходів – впровадження CRM-

системи, модернізація діагностичного обладнання, облаштування робочих місць, оптимізація бізнес-процесів та активізація маркетингової діяльності – дозволяє суттєво підвищити продуктивність праці, точність виконання робіт та якість обслуговування клієнтів. Дисконтування грошових потоків та прогноз річних доходів демонструють позитивну фінансову ефективність проєкту, зокрема досягнення окупності на 18-му місяці та стабільне зростання чистого грошового потоку у наступні роки. Рациональна структура інвестиційного бюджету забезпечують фінансову стабільність реалізації проєкту, мінімізують ризики та створюють передумови для підвищення прибутковості діяльності ФОП Травінський К.В.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. В сучасних умовах розвитку економіки та високої конкуренції на ринку послуг, підприємства автомобільного сервісу змушені постійно шукати шляхи підвищення своєї економічної ефективності. Удосконалення управління діяльністю таких підприємств стає визначальним фактором їх стабільності, конкурентоспроможності на ринку та забезпечення довгострокового розвитку. Ефективне управління економічними процесами дозволяє не лише оптимізувати витрати та підвищити рентабельність, але й поліпшити якість обслуговування клієнтів, впроваджувати інноваційні технології та забезпечувати стійкий фінансовий результат діяльності сучасного підприємства.

2. Аналіз доходів ФОП Травінський К.В. за період 2022-2024 років демонструє помірне зростання фінансових показників у 2022-2023 роках, що насамперед спостерігалось у сегменті послуг діагностики та технічного обслуговування. У 2024 році зафіксовано значне зниження доходів на 26,54%

відносно попереднього року. Такий спад підкреслює необхідність впровадження адаптивних стратегій управління для збереження стабільності фінансових показників.

3. Динаміка валового та чистого прибутку відображає стабільне зростання прибутковості підприємства у 2022-2023 роках, тоді як у 2024 році спостерігається зниження фінансових результатів. Водночас рентабельність послуг залишалася високою - на рівні 26,9%, що демонструє ефективність управління витратами та контроль за собівартістю послуг навіть у періоди скорочення доходів. Це підкреслює, що підприємство здатне підтримувати фінансову стійкість за умов зменшення обсягів реалізації, забезпечуючи при цьому достатній рівень рентабельності.

4. Горизонтальний аналіз фінансових результатів діяльності підприємства показав, що у 2023 році доходи та чистий прибуток ФОП Травінський К.В. збільшилися на 3,69% та 8,35% відповідно. Проте у 2024 році зафіксовано істотне зниження ключових показників діяльності, включаючи дохід (-26,54%) та чистий прибуток (-26,88%). Така ситуація вимагає впровадження заходів щодо оптимізації фінансового та управлінського контролю, а також перегляду стратегії розвитку підприємства для забезпечення стабільності доходів і прибутковості.

5. Вертикальний аналіз фінансових результатів засвідчив відносну стабільність структури доходів та витрат протягом 2022-2024 років. Частка чистого доходу залишалася на рівні близько 78%, а собівартості - близько 69%, що вказує на збалансованість витратної структури та дотримання пропорційності фінансових потоків.

6. Досліджуючи показники операційних витрат ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки, встановлено загальну тенденцію до оптимізації витратної структури підприємства. У 2023 році спостерігалось незначне підвищення загального рівня операційних витрат із 0,956 до 0,968 часток одиниці. Проте у 2024 році ситуація змінилася - загальний рівень операційних витрат знизився до 0,942 часток одиниці.

7. Показники рентабельності ФОП Травінський К.В. демонструють високий рівень прибутковості підприємства навіть за умов зниження доходів у 2024 році. Рентабельність послуг залишалася на рівні 26,9%, рентабельність витрат становила 30,2%, а рентабельність операційної діяльності знизилася лише на 1,7 п.п.

8. Показники ефективності використання активів та власного капіталу ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки вказують на зниження загальної ефективності застосування основних ресурсів підприємства. Спостерігається зменшення обсягу обороту на одиницю загальних активів, ефективності використання основних і оборотних засобів, а також використання власного капіталу підприємства. Водночас оборотність дебіторської заборгованості та запасів ФОП Травінський К.В. демонструє позитивну тенденцію, а середні терміни отримання коштів від клієнтів скоротилися.

9. Аналізуючи показники забезпеченості активів власним капіталом ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки, можна відзначити, що рівень забезпечення власними активами залишався високим у 2022-2023 роках, досягаючи 0,89 та 0,92 відповідно. У 2024 році спостерігається значне зниження цього показника до 0,76..

10. За результатами дослідження показників ділової активності ФОП Травінський К.В. за 2022-2024 роки встановлено, що коефіцієнт оборотності активів знизився з 1,22 у 2022 році до 1,16 у 2023 році та до 0,91 у 2024 році. Аналогічна тенденція простежується у використанні власного капіталу. Рентабельність активів зменшилася з 20,2% у 2022 році до 21,0% у 2023 році та до 17,3% у 2024 році, а рентабельність власного капіталу скоротилася з 29,2% до 31,4% у 2023 році та до 25,5% у 2024 році.

11. Для підвищення ефективності роботи станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В. рекомендовано наступні заходи:

- впровадження електронної системи управління обслуговуванням клієнтів (CRM);
- модернізація діагностичного обладнання станції технічного

обслуговування ФОП Травінський К.В.;

– оптимізація використання робочого часу персоналу станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В.;

– розширення спектру послуг станції технічного обслуговування ФОП Травінський К.В.;

– маркетингові заходи на місцевому рівні.

12. ФОП Травінський К.В. запропоновано реалізувати проєкт модернізації та автоматизації діяльності станції технічного обслуговування, спрямований на підвищення ефективності бізнес- процесів, покращення якості надання послуг та зміцнення конкурентних позицій на ринку автосервісу. Початкові інвестиції - 215 тис. грн. Розрахунки підтверджують, що запропонований проєкт є економічно доцільним, фінансово ефективним і забезпечує стійке зростання прибутковості підприємства з періодом окупності 18 місяців та високим рівнем віддачі інвестицій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артюх О. В. Методологічні основи обліку запасів: міжнародний та національний вимір. *Бізнеснавігатор*. № 5. 2021. С. 66-71.

2. Балановська Т. І., Михайліченко М. В., Троян А. В. Сучасні технології управління персоналом: навч. посіб. Київ. 2020. 466с.

3. Балановська Т.І., Гоголюя О.П., Кубіцький С.О., Михайліченко М.В., Троян А.В. Управління організацією: навч. посіб. Київ. 2021. 464 с.

4. Бандурка О.М., Ковальов Є.В., Садиков М.А., Маковоз О.С. Економіка підприємства: навч. посіб. Харків. 2020. 192 с.

5. Блакита Г., Лановська Г. Інтегральна оцінка інноваційності діяльності підприємства *Вісник Київського національного торговельно – економічного університету*. 2020. №6. С. 52-61.

6. Бланк І.О., Ситник Г.В., Андрієць В.С. Управління фінансами підприємств: підручник. Київ. 2023. 791 с.

7. Бойчик І.М Економіка підприємства: підручник. Київ. 2021. 378 с.

8. Буднік М.М., Курилова Н.М. *Управління змінами: підручник*. Київ. 2020. 225 с.
9. Бурик А. М. *Планування діяльності підприємства: навч. посіб.* Київ. 2021. 260с.
10. Варналій З.С., Васильців Т.Г., Лупак Р.Л. та ін. *Економічна безпека суб'єктів підприємництва: підручник*. Чернівці. 2020. 458 с.
11. Витвицький Я.С., Витвицька У.Я., Гавадзин Н.О., Зелінський Р.Р. *Економіка підприємства: навч. посіб.* Івано-Франківськ. 2021. 178 с.
12. Галушка В. *Теоретико-методичні засади управління проектами*. Підприємництво, господарство і право. 2020. № 7. С. 430-434.
13. Горбаченко С.А. *Проектний менеджмент: навч. посіб.* Одеса 2020. 263 с.
14. Григорова З.В., Кваско А.В. *Сучасні методи управління витратами підприємств. Науковий погляд: економіка та управління*. 2021. № 2. С. 18-24.
15. Громова О.Є. *Стратегічне управління конкурентоздатністю підприємства: маркетингові аспекти формування: монографія*. Хмельницький. 2020. 350 с.
16. Гудзинський О. Д. *Стратегічний менеджмент: навч. посіб.* Київ. 2020. 313 с.
17. Гуторов О.І., Ярута М.Ю., Сисоєва С.І. *Економіка та організація інноваційної діяльності*. Харків. 2022. 227 с.
18. Гуторова О.О. *Менеджмент: навч. посіб.* Харків. 2020. 266 с.
19. Демидова М.М., Колодько А.В., Мамонтов К.К. *Управління маркетинговою стратегією продажів продукції підприємств оптової торгівлі*
20. Євтушенко Н. О., Дрокіна Н. І., Савенко Н. В. *Стратегічне управління конкурентоспроможністю підприємства: теоретичний аспект*. *Економічний простір*. 2020. № 156. С. 129-135.
21. Єлейко Я. *Інвестиції, ризик, прогноз: навч. посіб.* Львів. 2020. 176 с.
22. Жигалкевич Ж.М., Кам'янська О.В. *Фінансовий менеджмент: навч. посіб.* Київ. 2022. 214 с.

23. Ільїч Л.М., Акіліна О.В. Економіка праці та соціально-трудова відносина: підручник. Київ. 2020. 952с.
24. Кібік О. М., Котлубай В. О., Хаймінова Ю. В., Нестерова К. С., Калмикова Н. Ю. Маркетинг: навч.-метод. посіб. Одеса. 2020. 68 с.
25. Коваленко О, Федоренко В., Мошек Г. Менеджмент організації. Теорія та практика: навч. посіб. Київ. 2019. 808 с.
26. Коляденко С.В. Використання ланцюгів постачання в умовах діджиталізації економіки. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. № 2. С. 41-52.
27. Кузенко Т.Б., Сабліна Н.В. Фінансова безпека підприємства: навчальний посібник. Харків. 2020. 123 с.
28. Кундицький О.О. Менеджмент: навч. посіб. Львів. 2021. 316 с.
29. Кустріч Л. О., Гоменюк М. О. Логістика та інновації: концепція, стратегія управління та взаємодія. *БізнесІнформ*. 2021. № 1. С. 89-96.
30. Кушнерик О. В. HR-менеджмент: інноваційний підхід до управління персоналом. *Підприємництво та інновації*. 2020. №. 12. С. 125-129.
31. Левченко Ю.Г. Економіка та організація інноваційної діяльності: Підручник. Київ. Кондор, 2021. 448 с.
32. Леськів Г. З., Франчук В. І., Левків Г. Я., Гобела В. В. Управління конкурентоспроможністю підприємства: навч. посіб. Львів. 2022. 220 с.
33. Лук'янова В., Хлівненко М. Сутнісна характеристика розвитку підприємства. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2023. № 6. С. 363-366.
34. Мадяр Р.О., Гадьмаші В.Р., Далекорей С.М. Управління витратами в ланцюгах постачання як інструмент досягнення конкурентних переваг бізнесу в глобальному економічному просторі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 1. С. 66-70.
35. Мамонов В.М. Теоретичні основи взаємодії органів влади з органами місцевого самоврядування. Актуальні проблеми економіки,

управління та маркетингу в аграрному бізнесі: матеріали IV Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, м. Дніпро, 02-03 жовтня 2025 р. Дніпро, ДДАЕУ, 2025. С. 82-83.

36. Мулик Т. О. Аналіз господарської діяльності: навч. посіб. Київ. 2020. 288 с.

37. Окландер М.А., Чукурна О.П. Маркетингова цінова політика: підручник. Київ. 2020. 284 с.

38. Островська Г.Й. Фінансовий менеджмент: підручник. Тернопіль. 2021. 512 с.

39. Перерва І. О., Єдинак В.Ю. Стратегічне управління підприємством як основний інструмент в руках сучасного менеджера. *Innovation and Sustainability*. 2022. № 3. с. 159-164.

40. Пічугіна Т.С., Ткачова С.С., Ткаченко О.П. Управління змінами: навч. посіб. Харків. 2020. 226 с.

41. Поддєрьогін А. М., Білик М. Д., Буряк Л. Д. Фінанси підприємств: підручник. Київ. 2023. 519 с.

42. Портер М. Конкурентна стратегія. Техніки аналізу галузей і конкурентів. Київ. Наш Формат. 2020. 424 с.

43. Реверчук С. К., Творидло О. І. Формування соціально-орієнтованого фінансового бізнесу в Україні. *Ефективна економіка*. 2022. № 5. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/op=1&z=10270>

44. Рекова Н. Ю., Підгора Є. О., Ровенська В. В., Рижиков В. С., Латишева О. В., Єрфорт І. Ю., Гітіс Т. П., Смирнова І. І., Касьянюк С. В. Економіка підприємства: навч. посіб. Краматорськ. 2021. 236 с.

45. Рульєв В., Гуткевич С. Менеджмент: навч. посіб. Київ. 2022. 312 с.

46. Сазонова Т.О., Єріна В.В. Роль психологічних методів управління у формуванні ефективної діяльності підприємства. *Економічний форум*. 2020. № 1. С. 103-109.

47. Сороківська М.В., Юсипович О.І. Фінансовий менеджмент: (математичний інструментарій): навч. посіб. Львів. 2020. 281 с.

48. Сумець О. М. Стратегічний менеджмент: підручник. Харків. 2021. 208 с.
49. Терещенко О.О. Фінансова діяльність суб'єктів господарювання: навч. посіб. Київ. 2023. 554 с.
50. Філіна Г.І. Фінансова діяльність суб'єктів господарювання: навч. посіб. Київ. 2022. 320 с.
51. Чернікова Н.М. Інвестиційна політика підприємств в умовах цифровізації. *Причорноморські економічні студії*. № 64. 2021. С. 108-112.
52. Шавшин О. С. Стратегія інноваційного розвитку підприємства. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. 2022. № 3. С. 167-171.
53. Швидка Т. Проблеми забезпечення добросовісної конкуренції та впровадження правил ринкової економіки. Підприємництво, господарство і право. Господарське право і процес. 2021. № 3. С. 126-131.
54. Шкільняк М.М, Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: навч. посіб. Тернопіль. 2020 р. 252 с.
55. Юринець З. В. Формування інноваційних стратегій: теорія, методологія, практика: монографія. Львів. 2021. 412 с.
56. The official site of OpenAI (2025), «ChatGPT: Optimizing Language Models for Dialogue», URL: <https://openai.com/blog/chatgpt/>(дата звернення: 27.11.2025)
57. Brigham E., Ehrhardt M. (2020). Financial Management: Theory & Practice 16th Editio. Cengage Learning. 1186 p.
58. Dincer H., Yüksel S. (Eds.). Management Strategies to Survive in a Competitive Environment: How to Improve Company Performance. Springer, 2021. 412 pages.
59. McLaney E. (2022) Business finance: theory and practice. Eleventh edition. London: Pearson, 2022. XVI, 527 p.
60. Vasylytsiv T., Irtysheva I., Lupak R., Popadynets N., Shyshkova Y., Boiko Y., Ishchenko O. (2020), Economy's innovative technological competitiveness: Decomposition, methodic of analysis and priorities of public

policy. Management Science Letters. Vol. 10. No. 13. P. 3173-3182.

ДОДАТКИ

Додаток А

Інтеграція інформаційних та цифрових технологій у бізнес-процеси
станції технічного обслуговування

Напрямок цифровізації	Технології	Мета впровадження	Застосування
Оптимізація бізнес-процесів	ERP-системи для автосервісу, програми планування робіт	Систематизація та управління процесами обслуговування автомобілів	Планування ремонтів, управління запчастинами, контроль термінів виконання
Підвищення точності даних	CRM-системи, цифрові картки клієнтів	Централізація інформації про клієнтів і технічні роботи	Облік історії ремонту авто, персональні нагадування клієнтам про ТО
Автоматизація рутинних операцій	RPA, автоматичне формування рахунків	Звільнення персоналу від повторюваних завдань	Формування рахунків, нарахування заробітної плати, контроль запасів запчастин
Прискорення обробки інформації	Хмарні сервіси, мобільні додатки	Швидкий доступ до даних та їх аналіз	Віддалений доступ до історії замовлень, онлайн-статистика

Напрямок цифровізації	Технології	Мета впровадження	Застосування
			завантаженості майстерні
Підвищення рівня обслуговування клієнтів	Мобільні додатки, онлайн-запис, чат-боти	Поліпшення взаємодії з клієнтами	Онлайн-запис на діагностику або ремонт, повідомлення про готовність авто
Інвестиції в інновації	ІоТ, цифрова діагностика, сенсорні системи	Впровадження нових технологій і методів обслуговування	Автоматизоване визначення несправностей авто, віддалений моніторинг стану техніки
Маркетингові цифрові заходи	Онлайн-реклама, соціальні мережі, системи лояльності	Привернення та утримання клієнтів	Акції через соцмережі, бонусні програми для постійних клієнтів