

УДК 338.12

Макаров А.Н., доктор экономических наук, профессор, Набережночелнинский институт ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»;

Минеева А.В., аспирант, Набережночелнинский институт ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

О ПРОТИВОРЕЧИЯХ МЕЖДУ ИНТЕРЕСАМИ АВТОМОБИЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ И КЛИЕНТОВ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА И ПУТЯХ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Аннотация. В статье рассмотрены проблемы развития автомобильных сервисных центров в контексте противоречий интересов контрагентов. Выделен ряд противоречий сервисных центров и их клиентов, предложены возможные пути их разрешения. Приведены интересные примеры из опыта зарубежных стран по преодолению подобных противоречий.

Ключевые слова: экономический кризис; интересы; экономические противоречия; муниципальный бюджет; земельный налог

Сегодня парк автомобильной техники на территории Российской Федерации превысил 49 млн. единиц. Из них на легковые автомобили приходится - 84% (41,08 млн. единиц), на легкую коммерческую технику - 8% (3,95 млн. автомобилей), 7,5% - это грузовые автомобили (3,69 млн. единиц), 1% - автобусы (0,39 млн. единиц) [1]. В России автопарк в основном представлен легковыми автомобилями, и их количество ежегодно увеличивается. В течение 2014-15 годов парк легковых автомобилей возрос в среднем на 6,3% [2; 3]. На рисунке 1 представлена динамика роста парка легковых автомобилей.

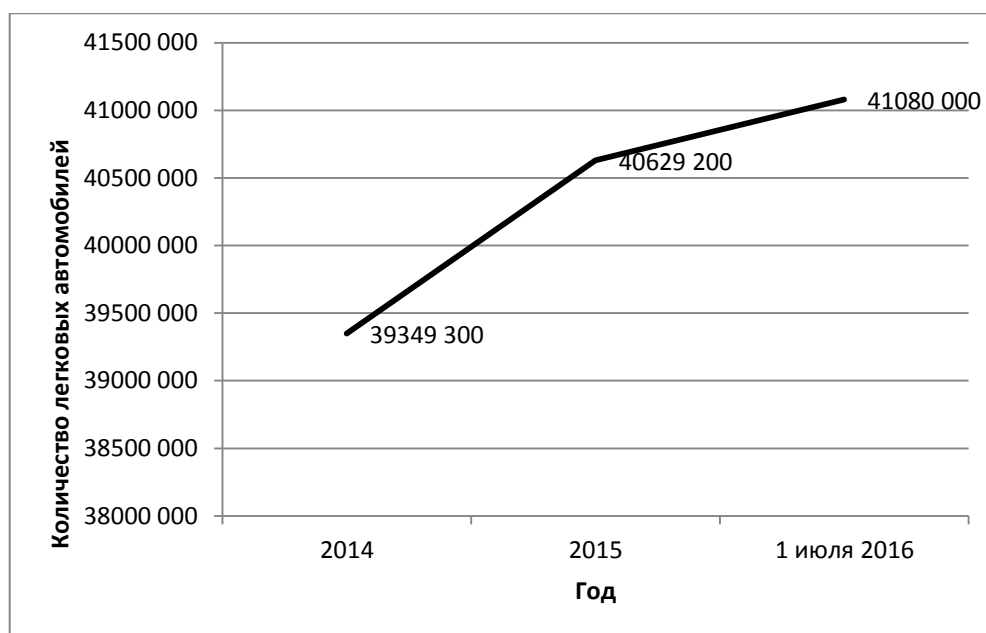


Рис. 1. Парк легковых автомобилей в России [1; 2; 3]

Увеличение парка легковых автомобилей в РФ происходит несмотря на замедление продаж новых автомобилей. Экономический кризис лишает многих автолюбителей приобретения нового транспортного средства в связи со сложившимися финансовыми трудностями, тем самым они вынуждены эксплуатировать свои старые автомобили. В свою очередь, это увеличивает количество автомобилей, нуждающихся в обслуживании и ремонте в автосервисах, которых в России насчитывается более 50 000 [4].

Выделим ряд экономических противоречий между интересами сервисных центров и потребителей их услуг:

1. Автосервисы стремятся к получению высокой прибыли в своей деятельности, а их клиенты ожидают желаемое качество выполняемых работ и низкие цены. Однако имеющее место падение реальных денежных доходов населения в РФ значительно сокращает платежеспособность клиентов и вынуждает их экономить, в том числе и на услугах автосервисов. Проявлением данного противоречия является также и то, что многие автовладельцы приезжают в сервисный центр уже по факту поломки узлов автомобиля, тем самым автосервис испытывает неполную загрузку своих производственных

мощностей [5]. В результате на рынке сервисного обслуживания автомобилей обостряется конкуренция.

Одним из путей разрешения данного противоречия в условиях кризиса является то, что многие автовладельцы самостоятельно ремонтируют и обслуживают свои транспортные средства. При этом наблюдается также существенное снижение спроса на дополнительные услуги, предлагаемые автосервисами.

2. Следующее противоречие связано с ростом себестоимости услуг. Дело в том, что если до кризиса в крупных российских городах себестоимость привлечения одного клиента через интернет едва достигала 3000 рублей, то сейчас для этого может потребоваться около 7000 рублей. А высокие затраты на маркетинг в условиях обострившейся конкуренции приводят к повышению себестоимости оказываемых автосервисами услуг, что становится причиной превышения средних значений цен на услуги в отрасли. По этой причине наблюдается картина временного закрытия многих крупных сервисов, либо прохождения ими процедуры банкротства [6].

3. Не менее значимым противоречием, появившимся за последнее время, становится повышение себестоимости оказываемых услуг, связанное с действиями органов государственной власти федерального и муниципального значения и проводимая ими жесткая налоговая политика, ставящая коммерческие предприятия, в том числе в сфере автоуслуг, в столь невыгодное положение.

Как известно, муниципальные образования РФ характеризуются пополняемостью доходных источников бюджетов в значительной мере за счет вышестоящих (республиканской и федеральной) уровней бюджета и имея налоговые источники за счет подоходного налога и налога на землю [7]. Кризис существенно повлиял также и на пополняемость бюджетов всех уровней, в том числе и муниципалитетов. В последние годы бюджеты РФ и Республики Татарстан дефицитные, статьи расходов превышают статьи доходов [8; 9; 10; 11]. Для балансировки доходов и расходов бюджета, в условиях сложной

экономической ситуации, налоговые службы стали более чаще проводить проверки. При выявлении нарушений в деятельности предприятий, оказывающих услуги по обслуживанию и ремонту автомобилей, назначаются штрафы, которые способствуют пополнению бюджета.

Кроме того, возникло совершенно новое противоречие, инициированное решением муниципальных органов власти города Набережные Челны с 2016 года. Оно связано с внесением ряда изменений относительно ставок земельного налога: ко всем земельным участкам, имеющим более одного вида разрешенного использования, применяется система налогообложения, исходя из наибольшей ставки, установленной разрешенным видом деятельности [12]. Поскольку большинство автосервисов совместно с услугами обслуживания автомобилей осуществляют также и торговую деятельность по реализации запасных частей, а торговая деятельность на земельном участке предполагает высокий налоговый коэффициент. Соответственно, данное обстоятельство привело к значительному увеличению земельного налога, резко ухудшив результаты финансово-хозяйственной деятельности автосервисов. Например, для торгово-сервисного комплекса Фарт-М, осуществляющего деятельность в городе Набережные Челны, величина земельного налога изменилась в сторону увеличения на 50 000 руб. ежемесячно.

Для разрешения выделенных нами противоречий между автосервисами и их клиентами можно было бы обратиться к интересному опыту зарубежных стран. В этой связи, например, в США существует практика предоставлять клиентам возможности за невысокую плату самостоятельно произвести ремонт собственного транспортного средства в автосервисе [13]. В кризис такой вариант самообслуживания может быть достаточно актуальным в интересах всех контрагентов: автосервисы смогут получить определенный доход, а потребители - выгодные для них условия получения сервисных услуг.

В Германии некоторые автосервисы предоставляют клиентам на период ремонта их автомобилей соответствующие транспортные средства, принадлежащие техническому центру, которые клиенты возвращают после

завершения ремонта с тем же количеством топлива, которое было на момент получения автомобиля в прокат. Данная услуга предоставляется бесплатно [14, с. 253]. Возможно, что такое мероприятие смогут позволить себе не все сервисные центры, но как вариант подобного рода услуга может быть представлена, например, ограниченному кругу наиболее значимых для автосервиса клиентов, являющихся постоянными его заказчиками.

Таким образом, предложенные рекомендации, очевидно, не могут претендовать на принципиальное разрешение проблем ухудшения результатов финансово-хозяйственной деятельности центров автосервиса, но, по крайней мере, позволили бы смягчить последствия отмеченных противоречий, особенно обострившихся в условиях кризиса.

Литература

1. Тимерханов А. Парк автомобильной техники в России превысил 49 млн единиц [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.autostat.ru/news/26942/> (дата обращения: 15.01.2017).
2. Сайт ООО Автостат Инфо [Электронный ресурс]. - URL: <http://avtostat-info.com/Article/130> (дата обращения: 24.01.2017).
3. Сайт ООО Автостат Инфо [Электронный ресурс]. - URL: <http://avtostat-info.com/Article/189> (дата обращения: 24.01.2017).
4. Грамматчиков А. Автосервисы: игра на выбывание [Электронный ресурс]. - URL: <http://expert.ru/2016/05/28/avtoservisyi/> (дата обращения: 13.01.2017).
5. Как выбирают СТО? [Электронный ресурс]. - URL: <http://asa24.ru/analytics/49117/> (дата обращения: 13.01.2017)
6. Саботаж в автосервисе [Электронный ресурс]. - URL: <http://ko.ru/keys/item/132597-sabotazh-v-avtoservise> (дата обращения: 17.01.2017)
7. Макаров А.Н., Герасимов В.О., Шарафутдинов Р.И. О финансово-экономических основах функционирования муниципалитета // В мире

- научных открытий (Социально-гуманитарные науки). - Красноярск: Научно-инновационный центр. - 2015. - №11(71). - С. 348-355.
8. Бюджет РФ на 2016 год: последний бюджет России [Электронный ресурс]. - URL: <http://bs-life.ru/makroekonomika/budzet2016.html> (дата обращения: 01.02.2017).
 9. Сайт KazanFirst [Электронный ресурс]. - URL: <https://kazanfirst.ru/online/124673> (дата обращения: 01.02.2017).
 10. Бюджет России на 2017 год в цифрах [Электронный ресурс]. - URL: <http://2017god.com/byudzhnet-rossii-na-2017-god-v-cifrax/> (дата обращения: 01.02.2017).
 11. Сайт TAT CENTER.RU [Электронный ресурс]. - URL: <http://info.tatcenter.ru/article/167385/> (дата обращения: 01.02.2017).
 12. Решение городского совета муниципального образования г. Наб. Челны РТ от 09.11.2015 г. о земельном налоге (Система Консультант Плюс).
 13. Автосервис по-американски [Электронный ресурс]. - URL: <https://autoburum.com/blog/71-avtoservis-po-amerikanski> (дата обращения: 01.02.2017)
 14. Дурнева И. В., Романеева Е. В. Качество услуг автосервиса в России и за рубежом // Science Time.- 2015. - №4. - (16). – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-uslug-avtoservisa-v-rossii-i-zarubezhom> (дата обращения: 01.02.2017).

Makarov A. N., Doctor of Economics, Professor, Naberezhnye Chelny Institute of Kazan (Volga region) Federal University;
Mineeva, A. V., postgraduate student of 1 year of study, Naberezhnye Chelny Institute of Kazan (Volga region) Federal University

THE CONTRADICTIONS BETWEEN THE INTERESTS OF
AUTOMOTIVE SERVICE CENTERS AND CUSTOMERS IN A CRISIS AND
HOW TO RESOLVE THEM

Abstract: The article considers problems of development of automotive service centers in the context of contradictions between the interests of contractors.

Highlighted a number of contradictions service centers and their customers, offers possible ways of their resolution. The interesting examples from the experience of foreign countries to overcome such contradictions.

Key words: economic crisis; interests; economic policy; municipal budget; land tax