

FRI-20.21-1-SITSTL-15

"AN ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND OPERATIONS OF THE SERVICE DEPARTMENT AT NIKOM-RUSE LTD."¹⁵

Viktoria Gladkova, PhD student
Department of Transport,
"Angel Kanchev" University of Ruse
Phone: 082-888 231
E-mail: vgladkova@uni-ruse.bg

***Abstract:** This report presents an analysis of the operations of a specialized automotive service center located in the city of Ruse. During the course of the study, information regarding the functioning of the service center was collected and systematized, including data on the number and types of serviced vehicles, as well as the nature of the maintenance and repair operations performed. Based on the conducted analysis, well-founded recommendations have been formulated with the aim of optimizing processes and improving the overall efficiency of the service center.*

***Keywords:** Specialized service, Process optimization, Efficiency, Operational analysis, Improvement recommendations, Automotive service center.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Фирма „Ником“ ООД е официалният представител на **TOYOTA** за град Русе и околността от 2000 година. Компанията разполага с модерен автоцентър, който функционира от октомври 2007г. Той се намира на главния път Русе – Варна, в непосредствена близост до трасето София – Русе – Букурещ (Фиг. 1).

Комплексът включва шоурум, автосервиз, административни и складови помещения, както и автомивка, разположени на площ от 3500 кв.м. Освен това фирмата разполага със собствен бояджийски и тенекеджийски сервиз. Toyota Русе предлага продажба на нови и употребявани автомобили на марката TOYOTA, пълен гаранционен и извънгаранционен сервиз, услуги по регистрация на автомобили, застраховки КАСКО и ГО, обратно изкупуване на автомобили, както и отдаване на автомобили под наем.

Фирма „Ником“ ООД, гр. Русе, е първият български дилър, който през 2008 година бе удостоен с награда от Toyota за пълно удовлетворение на клиентите. Програмата "Ичибан", разработена от Toyota Motor Europe, има за цел да отличи търговските представителства на Toyota в Европа, които постигат изключителни резултати в осигуряването на високо ниво на клиентска удовлетвореност. Терминът „Ичибан“ произлиза от японската фраза „お客様一番“ (Окиаку сама Ичибан) — „Клиентът на първо място“, като самата дума „Ичибан“ означава „първ“ или „номер едно“. Тази награда се присъжда на най-доброто търговско представителство във всяка държава, което демонстрира отлични постижения както в областта на продажбите, така и в сервизната дейност, свързана с пълната удовлетвореност на клиентите.

¹⁵ Докладът е представен на пленарната сесия на 24 октомври 2025 г. в секция Sustainable and Intelligent Transport Systems, Technologies and Logistics, с оригинално заглавие на български език: "Анализ на организационната структура и оперативните дейности на сервизният отдел във фирма Ником – Русе ООД „



Фиг. 1 Автоцентър на фирма Ником ООД

Точно поради тази причина фирма " Ником" ООД залага на иновации и устойчиво развитие, като активно внедрява най-съвременните технологии и стандарти, заложи от Toyota, с цел да предложи максимално качество и екологична отговорност. Компанията се ангажира с професионално обучение и развитие на своя персонал, което допринася за поддържането на високи стандарти в обслужването и удовлетворението на клиентите. Това гарантира не само надеждност и ефективност, но и дългосрочно партньорство с клиентите, основано на доверие и високи етични стандарти.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Специализираният автосервиз на фирма „Ником-РУСЕ“ ООД разполага с шест работни поста, предназначени за различни видове сервизни дейности, сред които техническо обслужване, регулиране на геометрията, леки ремонти, монтаж и демонтаж на гуми, както и специализиран пост за обслужване на хибридни автомобили (фиг. 2). Ремонтните и обслужващите дейности се извършват от екип от осем механици.



Фиг. 2 Схема на сервиза на фирма Нико ООД

В сервиза е изградена организационна структура, осигуряваща ефективно административно управление на дейността, оптимално разпределение на ресурсите и поддържане на високо ниво на безопасност и здравословни условия на труд. Оперативното ръководство включва приемане на

автомобилите, планиране и разпределение на ремонтните задачи, осигуряване на необходимите резервни части и консумативи, както и осъществяване на контрол върху качеството и технологичната последователност на извършваните операции.

Сервизът е специализиран в диагностиката, техническото обслужване и ремонта на леки автомобили марка TOYOTA, а предлаганите услуги обхващат всички основни системи и агрегати на автомобила.

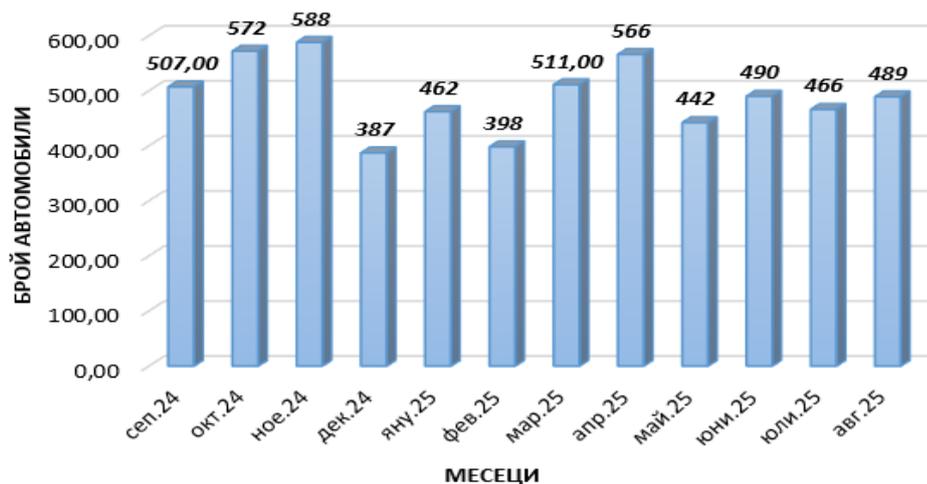
Производственият процес се реализира в собствена производствена база, оборудвана с шест работни поста, съответстващи на различните видове сервизни дейности (фиг. 3).



Фиг. 3 Производствена програма с 6 работни поста

Извършено е изследване на дейността на сервиза за период от една година. Проучването обхваща количествения анализ на приетите автомобили и тяхното разпределение по видове извършени сервизни операции.

Средния брой за месец на постъпващите автомобили за изследвания период е 488 бр.



Фиг. 4 Разпределение на броя постъпили автомобили за изследвания период

От фигурата се установява, че натовареността на сервиза е най-висока през периода октомври и ноември 2024г. , със среден брой обслужени автомобили около 580 . Пикови стойности се наблюдават през месеците септември, октомври и ноември, както през март и април когато броят на постъпилите автомобили достига 588. Това увеличение се свързва с подготовката на автомобилите за зимния или летният сезон, включително извършване на профилактични дейности и подмяна на гуми.

В сервиза е внедрена съвременна система за управление на ремонтни и технически дейности , позволяваща връзка между лицето, отговарящо за приемането, и работника, изпълняващ конкретната задача.

Най-малко ремонти в сервиза се извършват през месец декември (387 броя). Причина за това, е че през този месец има много неработни и празнични дни.

При разпределението на сервизните дейности в сервиза, най-голям дял заемат техническите обслужвания (60%). Това се обуславя от специализацията на сервиза за марката TOYOTA, спазването на препоръчаните от производителя сервизни интервали и високата квалификация на персонала, преминал специализирани обучителни курсове. В резултат се осигурява високо качество на извършените ремонти (фиг. 5).

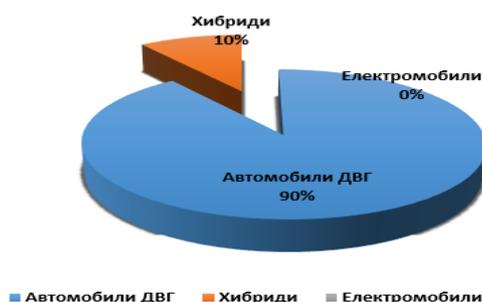
Разпределение на видовете сервизни дейности



Фиг. 5 Разпределение на видовете сервизни дейности в сервиза на TOYOTA

Ремонти и смяна на гуми също представляват значителен дял от дейностите – съответно 35% и 5%. В изследвания сервиз се поддържат както автомобили с двигател с вътрешно горене (ДВГ), така и хибридни автомобили, като превес имат автомобилите с ДВГ (90% от общия брой). Въпреки това, с нарастването на продажбите на хибридни модели, делът на тяхното обслужване постепенно се увеличава (фиг. 6).

Разпределение на обслужванията в сервиза



Фиг. 6 Разпределение по видове дейности и обслужвания в сервиза

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Специализираните автомобилни сервизи играят ключова роля в общото обслужване и ремонтите в град Русе, като тяхната ефективност зависи пряко от квалификацията и обучението на персонала.

Увеличаването на дела на хибридни автомобили налага адаптиране на конфигурацията на сервизите и допълнителни обучения за специалистите, което е необходимо за поддържане на високо качество на услугите и успешното прилагане на новите технологии.

По този начин стратегическото инвестиране в обучение и модернизация на специализираните сервиси се явява основен фактор за устойчивото развитие на автомобилния сектор в региона.

REFERENCES

Nikolov N., G. Tonchev, V. Stoyanov, Ruse 2012 Fundamentals of machine maintenance, Publishing center by University of Ruse „Angel Kanchev“

Wallace R.B., D.N.Prabhakar Murthy, 2003 Case studies in reliability and maintenance, Wiley-interscience,

Robert Klepper, Wendell O. Jones, , USA ©1998, ISBN:0-13-281578-8 Outsourcing information technology, systems and services, Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, NJ

Статистически данни от работни карти на специализиран автомобилен сервиз в град Русе.

Бизнес каталог „bussines.bg“, (22.08.2018) <https://www.business.bg/k-586/avtomobilni-servizi-c-191/ruse.html>