

О. П. Карпій, Н. М. Васильців, Н. І. Михайлик  
Національний університет “Львівська політехніка”

## АНАЛІЗ КРИТЕРІЇВ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ВИБІР АВТОЗАПРАВНОГО КОМПЛЕКСУ

© Карпій О. П., Васильців Н. М., Михайлик Н. І., 2016

Розглянуто основні критерії, які впливають на вибір водієм автозаправної станції. Подано детальну структуру автозаправного ринку України. Проаналізовано залежність якості палива від джерела його походження. Розглянуто ціну палива, зокрема у Львівській області. Подано кількісне розташування автозаправних станцій по усіх областях України та структуру послуг, пропонувані автозаправними комплексами.

**Ключові слова:** автозаправний комплекс, мережа автозаправних комплексів, паливо, критерії, якість, ціна.

O. P. Karpiy, N. M. Vasylytsiv, N. I. Mykhailyk  
Lviv Polytechnic National University

## ANALYSIS OF CRITERIA THAT PREDETERMINE THE CHOICE OF FILLING COMPLEXES

© Karpiy O. P., Vasylytsiv N. M., Mykhailyk N. I., 2016

In the article the basic criteria that influence the driver's choice of the petrol station are considered. The main criteria, that drivers give maximum evaluation to, are: the quality of fuel, the price of fuel, location of the petrol complex, loyalty programs offered by petrol complexes, offered services, additional services and promotions.

The detailed structure of petrol market of Ukraine is presented, where 68 % of fueling market controls ten companies, namely the group of companies Privat, which is represented on the market under such brands as Avias, Ukratnafta, ANP, Maveks, Sentosa Oil, Yukon and others, WOG, OKKO, AMIS, BRSM-Nafta, Shell, TNK, SunOil, Market, Tarnett. The second largest participant at the fueling market of Ukraine is a network of Ukrnafta, which belongs to the state company “Naftogaz Ukraine”. Its share is 32 % of all petrol stations' market and it is represented by such brands as: ANP, AVIS, Ukrnafta, Sentora, Maveks and others.

The dependence of a petrol quality from the source of origin is analyzed, despite the fact that the fuel at the petrol complexes in Ukraine comes both from Ukraine and abroad. Domestic refineries have high project capacity and optimal territorial location, but the volumes of refining annually fall. This leads to increasing supplies from abroad, namely Russia, Belarus, Greece, Poland, Lithuania, Israel, Romania and Bulgaria.

The price of petrol, in particular A-95, in the Lviv region in 2011–2016 is considered, and determined that the maximum rates in UAH equivalent of all grades of petrol were installed in early February 2015. However, given the exchange rate of the euro, there were two peak periods: the first in June and July 2012, when prices were highest at the A-95, A-98 and LPG (gas); second in March 2015 for A-92 and diesel fuel.

The quantitative location of petrol stations in all regions of Ukraine as well as their geographic concentration is presented.

The structure of the services offered by filling complexes is presented; this structure is formed of four elements: the root of the services – the basic petrol station that offers only refueling, additional paid services, auxiliary paid services and useful free services.

**Key words:** petrol station, network of petrol stations, fuel, criteria, quality, price.

**Постановка проблеми.** Розвиваючись, будь-яка мережа автозаправних комплексів веде активну боротьбу за клієнта. Такий розвиток приводить до необхідності постійного дослідження потреб споживача, зокрема виявлення тих основних критеріїв, що впливають на водія під час вибору тієї чи іншої автозаправної станції.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проаналізувавши діяльність різних автозаправних комплексів, зокрема тих, які є лідерами на ринку автозаправних комплексів України (WOG, ОККО, SOCAR, Авіас, ANP, БРСМ, ТНК, УкрНафта тощо), нам вдалося визначити та проаналізувати основні критерії, які найбільше впливають на водія під час вибору автозаправного комплексу.

**Формулювання цілі статті.** Проаналізувати критерії, які впливають на вибір водієм автозаправної станції.

**Виклад основного матеріалу.** Ринок автозаправних станцій в Україні сьогодні характеризується високою конкурентністю і збалансованістю, що дає можливість цілком забезпечити водіїв різноманітним асортиментом палива та супутніх послуг.

За даними Аналітично-інформаційної компанії “Термінал”, у 2014 р. на ринку автозаправного бізнесу розпочалась негативна динаміка, коли кількість автозаправних станцій (комплексів) зменшилась на 900 од. і становила 6885 од. Ця тенденція була характерна загалом для України, але найбільше поменшало автозаправних станцій (комплексів) у Луганській (-247) і Донецькій областях (-167) [1; 2]

Структуру автозаправного ринку України, яка сформувалася станом на липень 2015 р., показано на рис. 1.

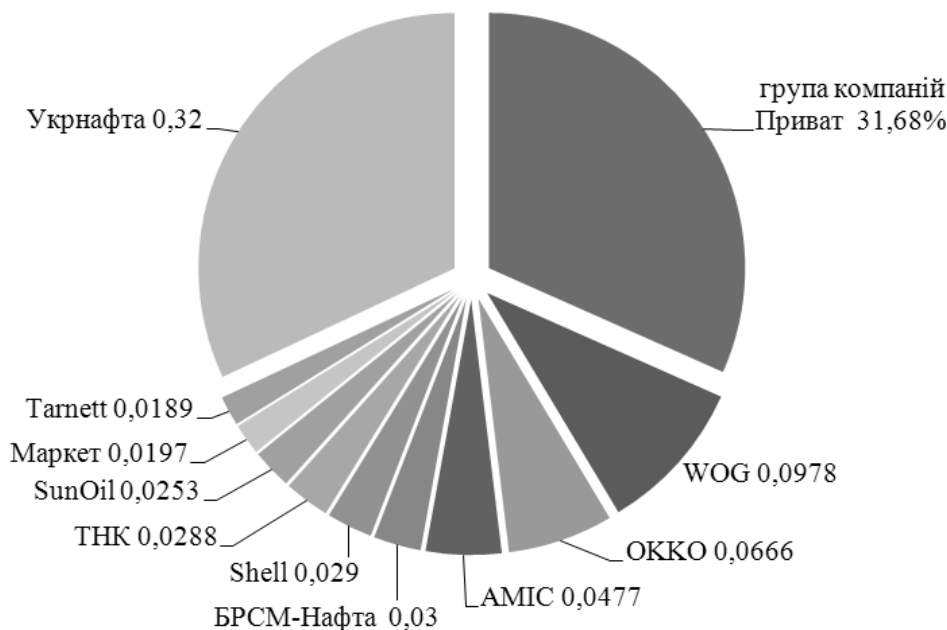


Рис. 1. Структура автозаправного ринку України у 2015 р.

*Примітка.* Побудовано автором на основі [3]

Інноваційне агентство 4 Servise Group, провівши дослідження мотивів вибору автозаправної станції (комплексів), у процесі якого було опитано понад 600 осіб, виявило, що для споживачів ключовими критеріями вибору є якість, ціна, місцезнаходження, програми лояльності, сервіс, додаткові послуги, акційні пропозиції тощо (рис. 2).

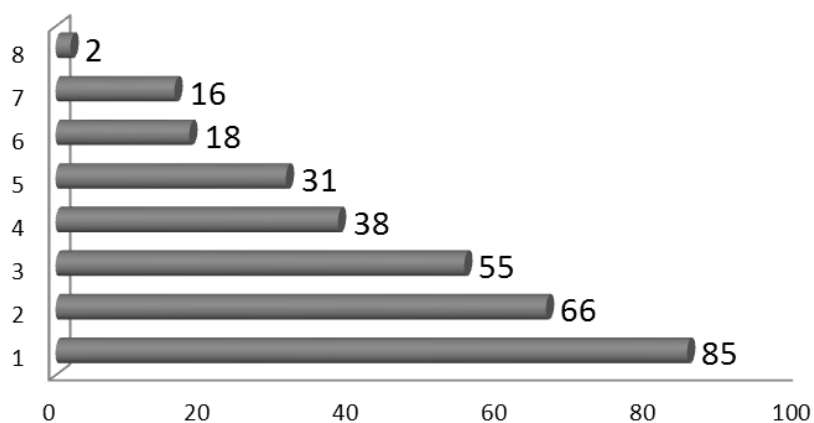


Рис. 2. Пріоритетність критеріїв, за якими споживачі обирають автозаправну станцію (комплекс)

Примітка. Джерело: [4]. Умовні позначення: 1 – якість; 2 – ціна; 3 – місцезнаходження; 4 – програми лояльності; 5 – сервіс; 6 – додаткові послуги; 7 – акційні пропозиції; 8 – інше.

Компанія 4 Service Group виявила також те, що серед факторів, які мають негативний вплив на вибір автозаправної станції (комплексу), є наявність черг (42 %), швидкість обслуговування (7 %), перерви у роботі (6 %), відсутність персоналу на робочому місці (6 %), несправне обладнання (5 %), відсутність чистоти і порядку (5 %), незручна організація роботи (5 %), відсутність поваги у працівників автозаправної станції (комплексу) до клієнта (5 %) й інше (19 %) [4].

Найвагомішим чинником, який впливає на вибір водія, є якість палива, яка значною мірою визначається джерелом його походження. Автозаправні станції (комплекси) в Україні отримують пальне як з нафтопереробних заводів в Україні, так і з-за кордону. Вітчизняні нафтопереробні заводи, хоч і мають високу проектну потужність і доволі непогане територіальне розміщення, щороку знижують обсяги переробки нафти, а в минулі роки фактично працювали лише три (ПАТ “Нафтохімік Прикарпаття”, Кременчуцький нафтопереробний завод АТ “Укрнафта” і Лисичанський нафтопереробний завод ПрАТ “ЛиНІК”) з шести існуючих заводів (табл. 1).

Таблиця 1

**Потужності вітчизняних нафтопереробних заводів, млн т**

Нафтопереробні заводи	Проектна потужність	Потужність у 2014 р.
ПАТ “НПК Галичина”	3,2	–
ПАТ “Нафтохімік Прикарпаття”	2,6	0,009
ПАТ “Лукойл-Одеський НПЗ”	2,8	–
ПАТ “Херсонський НПЗ”	7,1	–
ПАТ “Транснаціональна фінансово-промислова нафтова компанія “Укртатнафта” (Кременчуцький НПЗ)	18,6	3,09
ПрАТ “ЛиНІК” (Лисичанський нафтопереробний завод)	16	0,81

Джерело: [5].

Жоден з них не виробляє пальне стандарту Євро-5. І лише три заводи спроможні виробляти бензин стандарту Євро-4 (ПАТ “Транснаціональна фінансово-промислова нафтова компанія “Укртатнафта” (Кременчуцький НПЗ), ПАТ “Лукойл-Одеський НПЗ”, ПрАТ “ЛиНІК” (Лисичанський НПЗ)).

За даними Державного комітету статистики України впродовж 2009–2014 рр. в Україні обсяг виробництва бензину мав стійку тенденцію до зниження (2009 р. – 3,3 т, 2010 р. – 3,1 т, 2011 р. – 2,8 т, 2012 р. – 1,6 т, 2013 р. – 0,83 т, 2014 р. – 0,59 т). Така сама негативна тенденція існувала і щодо виробництва нафти й дизпалива [5]. Причинами її виникнення є неконкурентоспроможність продукції вітчизняних нафтопереробних заводів порівняно із зарубіжними аналогами.

Упродовж 2014–2015 рр. бензин в Україну експортували понад двадцять компаній з Литви, Польщі, Росії, Білорусії, Ізраїлю, Болгарії, Греції і Румунії (рис. 3), а саме: ТОВ “ВОГ ТРЕЙДИНГ”, ПП “Лукойл-Україна”, ТОВ “Корнелія”, ПП “Окко-бізнес”, ТОВ “СОКАР ЕНЕРДЖІ УКРАЇНА”, ТОВ “СТРОЙ ЦЕНТР”, ТОВ “Альянс Енерго Трейд”, ВАТ “Полтавський гірничо-збагачувальний комбінат”, ТОВ “Нафтова Компанія “Народна”, ТОВ “МІТГАРД”, ПП “ПЕТРА-РЕЗЕРВ”, ТОВ “ТНК-ІНДАСТРІЗ Україна”, ТОВ “ТОРГОВА КОМПАНІЯ “ІНТЕРГАЛ”, ТОВ “Укртрансойл-2009”, ТОВ “РЕАЛ-НП”, ТОВ “Альянс Ойл Україна”, ТОВ “БНК-Україна”, ТОВ “Кіровоградська нафтова компанія”, ТОВ “Автобансервіс”, ТОВ “Термінал”, ТОВ “Юкойл”.

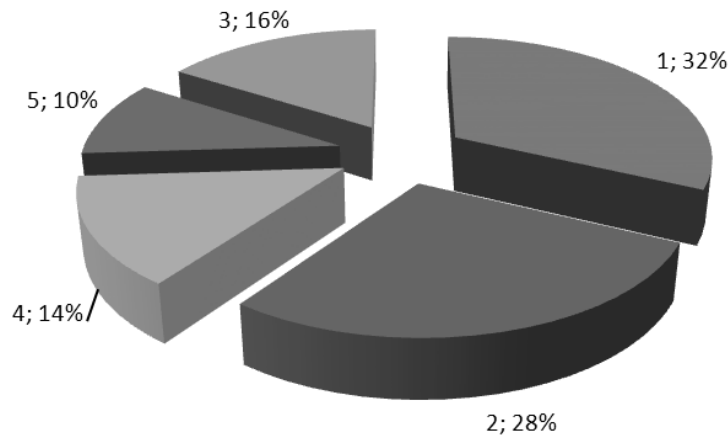


Рис. 3. Структура країн-постачальників бензину на українські автозаправні станції (комплекси)

Примітка. побудовано автором. Умовні позначення: 1 – Росія; 2 – Білорусь; 3 – Греція; 4 – Польща; 5 – інші (Литва, Ізраїль, Румунія, Болгарія).

У 2015 р. Росія постачала в Україну 32 % від усього імпорту пального; Частка пального з Білорусії становила 28 %; Греції – 16 %; Польщі – 14 %; таких країн, як Литва, Ізраїль, Румунія, Болгарія – 10 %.

Залежно від якості палива визначається його ціна на роздрібному ринку, яка є другим за вагомістю чинником, який впливає на вибір водієм автозаправного комплексу.

Особливе значення у процесі ціноутворення мають два основні фактори: курс валюти та світова ціна на нафту, тому на ринку України спостерігаються такі величезні коливання ціни [6]. Детальний аналіз цін на бензин марки А-95 у Львівській області упродовж 2011–2016 рр., грн/л подано у табл. 2.

Таблиця 2

**Ціни на бензин А-95 на автозаправних комплексах Львівської області упродовж 2011–2016 рр., грн/л**

Автозаправні комплекси	Роки					
	1.01.2011	1.01.2012	1.01.2013	1.01.2014	1.01.2015	1.01.2016
АНР	10,15	10,15	10,90	10,35	16,55	18,45
УкрНафта	10,20	10,20	10,90	10,40	16,60	18,50
ОККО	10,49	10,49	11,29	10,99	17,49	20,99
Авиас	10,20	10,20	10,90	10,40	16,60	18,50
WOG	10,49	10,49	11,29	12,39	17,49	20,99
Лукойл (АМІС)	10,40	10,40	11,29	10,85	17,99	18,45
Мавекс	10,20	10,20	10,90	10,40	–	–
Львів Петроль	10,20	10,20	10,90	10,40	–	–
GFC (SOKAR)	10,40	10,35	11,24	10,99	17,89	20,99
Середня ціна	10,37	10,37	11,10	11,37	17,27	19,49

Джерело: [7].

Особливий стрибок ціни ми бачимо у 2014 р., що було пов'язано з політичною та економічною ситуацією в державі. Така сама тенденція до зростання спостерігалася і протягом 2015 р. Детальні періоди встановлення максимальних цін на різні види пального подано у табл. 3.

Таблиця 3

**Періоди максимальної ціни на різні види пального**

Марка пального	Дата	Максимальна ціна, грн.	Дата	Максимальна ціна, євро
Бензин А-92	02.03.2015 р.	26,38	05.03.2015 р.	1,029
Бензин А-95	02.03.2015 р.	26,86	02.06.2012 р.	1,120
Бензин А-98	02.03.2015 р.	28,21	17.07.2012 р.	1,250
Дизельне паливо	02.03.2015 р.	26,84	11.03.2015 р.	1,084
LPG (газ)	04.03.2015 р.	14,43	16.06.2012 р.	0,660

Джерело: [8].

Максимальними ціни у гривневому еквіваленті на бензини усіх марок були встановлені на початку лютого 2015 р. Проте, зважаючи на курс валюти євро, були два пікові періоди: перший у червні-липні 2012 р., коли найвищими ціни були на бензин А-95, бензин А-98 та LPG (газ); другий – у березні 2015 р. на бензин А-92 та дизельне паливо.

Наступний чинник – це місце розташування автозаправних станцій. Найрентабельнішим варіантом є розташування АЗС у межах міста. Це пояснюється тим, що більшість водіїв воліє заправлятися недалеко від будинку. Цей об'єкт необхідно розміщати тільки уздовж доріг і вулиць, складських та промислових зон. Так само прибутковим є розміщення на трасах, особливо, якщо у комплексі передбачені кафе, мотель, станція техобслуговування, автомийка та інші сервіси [9]. У табл. 4 подано кількість АЗС по областях.

З позиції географічної концентрації 21 % автозаправних станцій і комплексів розміщені в обласних центрах, 40 % – в інших містах, 22 % – у сільській місцевості, 17 % – на автошляхах. Обсяг реалізації нафтопродуктів за добу з однієї автозаправної станції (комплексу) у середньому по Україні становить близько 10 т (у Києві – 10–15 т, у великих промислових центрах – 10–12 т, у регіонах – 5–7 т, на магістралях – до 40 т) [10].

Таблиця 4

**Кількісний поділ автозаправних станцій по областях у 2015 р.**

№	Область	Кількість АЗС	№	Область	Кількість АЗС
1	Вінницька	117	13	Миколаївська	117
2	Волинська	124	14	Одеська	209
3	Дніпропетровська	310	15	Полтавська	151
4	Донецька	114	16	Рівненська	122
5	Житомирська	109	17	Сумська	56
6	Закарпатська	179	18	Тернопільська	99
7	Запорізька	189	19	Харківська	197
8	Івано-Франківська	105	20	Херсонська	127
9	Київська	388	21	Хмельницька	139
10	Кіровоградська	83	22	Черкаська	120
11	Луганська	33	23	Чернівецька	89
12	Львівська	278	24	Чернігівська	64

Джерело: побудовано автором на основі [11].

Одним з елементів, який сприяє покращанню якості обслуговування, є програми лояльності. Програми лояльності мереж автозаправних комплексів можуть передбачати знижку на паливо до 2 % (Лукойл і ТНК) або систему нарахування балів на усі товари й послуги, які можуть бути запропоновані клієнтам (ОККО, WOG, Shell, SOCAR). Система бального стимулювання є більш соціально-орієнтованою, ніж система знижок на паливо, оскільки серед цільової аудиторії має не лише водіїв автомобілів, але й будь-яких відвідувачів автозаправних комплексів, наприклад, членів їхніх сімей.

Однією з особливостей вітчизняного автозаправного ринку є те, що мережі автозаправних комплексів характеризуються конкурентною боротьбою за клієнта у напрямку постійного розширення переліку пропонованих товарів і послуг, а також реалізації різноманітних заходів, спрямованих на покращання якості обслуговування.

Розглянемо структуру послуг автозаправного комплексу, яка складається з чотирьох основних елементів (рис. 4).



Рис. 4. Чотири рівні послуг автозаправного комплексу

Примітка. Розроблено автором.

Корінь послуги – це базова автозаправна станція, яка пропонує клієнтові лише заправку автотранспорту паливом. Додаткові платні послуги – це усі додаткові послуги, які надаються в обслуговування автомобіля. Допоміжні платні послуги – це послуги, які надаються водієві та членам його сім'ї. Корисні безкоштовні послуги – це усі безкоштовні послуги, які отримують як водії, їх сім'ї, так і безкоштовні послуги в обслуговуванні автомобілів.

Враховуючи це, найбільший інтерес для клієнта автозаправного комплексу послуг автозаправного комплексу становлять усі додаткові, допоміжні і безкоштовні послуги, які надають автозаправні станції.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Через становлення автозаправного ринку резерви підвищення прибутковості мереж автозаправних комплексів знижуватимуться, тому ключовими факторами вибору споживачами того чи іншого автозаправного комплексу буде ціна і якість бензину, наближеність автозаправного комплексу до споживача, широта пропонованих ним послуг. У цьому випадку, це фактори, які є спільними у виборі будь-якого споживача, та повністю позбавлені суб'єктивізму.

1. В Україні стало менше АЗС [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.segodnya.ua/economics/avto/v-ukraine-stalo-menshe-azs-549970.html>. 2. В Україні закриваються автозаправки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infomix.com.ua/v-ukrayini-zakrivayutsya-avtozapravki/>. 3. Короли бензоколонки. Кому належать 10 найбільших в Україні мереж АЗС [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://focus.ua/money/332626/>. 4. Что влияет на выбор АЗС и что раздражает клиентов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://4service-group.com/ru/news/292/>. 5. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>. 6. Рівень цін на нафтопродукти. Інфографіка. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ukrinform.ua/ukr/news/riven\\_tsin\\_na\\_naftoproducti\\_infografika\\_1903960](http://www.ukrinform.ua/ukr/news/riven_tsin_na_naftoproducti_infografika_1903960). 7. Все АЗС: Цены на бензин, ДТ, газ на заправках Украины [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vseazs.com/>. 8. Динамика изменения цен на бензин в Украине [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://autotraveler.ru/ukraine/dinamika-izmeneniya-cen-na-benzin-v-ukraine.html#.VVonxrnkjo>. 9. Як побудувати АЗС. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ladyfacts.xyz/biznes/inshе-4/108849-jak-pobuduvati-azs.html>. 10. Карпій О. П. Характеристика моделей розвитку послуг мережі автозаправних комплексів / О. П. Карпій // Технологічний аудит та резерви виробництва. – 2016. – № 1/3 (27). – С. 49–53. 11. АЗС України. [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.azs.uapetrol.com/>.