

ОСОБЕННОСТИ СТРУКТУРЫ УСЛУГ ПРИДОРОЖНОГО СЕРВИСА

Придорожный сервис является одной из составляющих сферы услуг. Понятие «сфера услуг» включает несколько десятков видов деятельности, продукция которых может быть определена как услуга. Услуга придорожного сервиса является достаточно новой дефиницией, поэтому часто трактуется по-разному. Множественность подходов объясняется традиционным рассмотрением придорожных услуг в разряде бытовых, а не выделением их в отдельный сегмент.

Услуги придорожного сервиса относятся к категории услуг, сопровождающих процесс перемещения человека. Так как придорожный сервис непосредственно связан с передвижением человека, то на оценку оказываемых здесь услуг в большей степени влияют время их оказания, состав этих услуг, доступность и качество. Структуру услуг придорожного сервиса можно представить в виде двух больших сегментов: сегмент услуг для транспортного средства и сегмент услуг для человека в пути. Соответственно услуга придорожного сервиса может быть определена как работа по удовлетворению потребностей человека и обслуживания транспортного средства в пути. В структуре услуг придорожного сервиса выделяют следующие элементы:

1. Продажа транспортных средств, запасных частей, материалов. Виды услуг — торговля транспортными средствами, запасными частями, комплектующими и материалами, диагностика и замена бракованных запасных частей; оценка транспортных средств, предпродажная подготовка, прокат.

2. Поддержание работоспособности и восстановление транспортных средств. Виды услуг — услуги по ремонту и обслуживанию, техническая подготовка владельцев, ремонт и восстановление неисправных запасных частей, аренда постов самообслуживания, прокат оборудования, приспособлений, инструмента, техническая консультация, диагностика.

3. Обеспечение технической эксплуатации транспортных средств. Виды услуг — продажа топлива, эксплуатационных материалов, продажа аксессуаров; услуги, обеспечивающие сохранность транспортного средства; мойка и химическая чистка транспортных средств.

4. Обеспечение безопасности в пути (дороге). Виды услуг — страхование имущества и жизни человека в пути; уборка и содержание в надлежащем состоянии дорог, остановок, стоянок; продажа и установка средств, обеспечивающих снижение загрязняющих выбросов; строительство и оборудование шумоизоляционных заграждений.

5. Услуги для лиц, пользующихся транспортным средством. Виды услуг — услуги общественного питания, торговли, размещения, быто-

вые услуги: физической культуры и спорта, бань и душевых, парикмахерские, проката, прочие виды (связь, транспортные, медицинские).

С момента продажи транспортного средства начинается процесс непосредственного вступления и транспортного средства, и человека в систему придорожного сервиса. При этом продажа самих транспортных средств в данном случае будет недостаточной, поэтому сюда включены услуги по продаже запасных частей, комплектующих и материалов к ним. Для обеспечения эффективности обслуживания и защиты прав потребителей в этот блок входит услуга по диагностике и замене бракованных запасных частей. Актуальной является услуга по оценке транспортных средств при их продаже на вторичном рынке. Предпродажная подготовка подразумевает диагностику транспортного средства с целью проверки его технико-эксплуатационной пригодности. Услуга по технической подготовке владельцев транспортных средств призвана удовлетворить потребность знания, в каком состоянии находится автомобиль и к чему может привести то или иное отклонение параметров от их нормального состояния. Немаловажной является услуга по ремонту и восстановлению неисправных запасных частей и комплектующих, так как многие из них при своевременном и качественном ремонте сохраняют свои эксплуатационные свойства. Возможность самостоятельно выполнить операции по техническому обслуживанию и ремонту обуславливают услуги по аренде постов самообслуживания. Услуга по технической консультации владельцев транспортных средств может проявляться в предоставлении необходимой информации как лично специалистами сервисного центра, так и с помощью средств связи. Структура услуг в блоке обеспечения технической эксплуатации транспортных средств складывается из того, что процесс эксплуатации транспортного средства невозможен без снабжения его топливом и эксплуатационными материалами.

Перечисленные выше виды услуг представляют собой материально-вещественные факторы системы придорожного сервиса, так как обязаны удовлетворять потребности, связанные с эксплуатацией, обслуживанием и использованием непосредственно транспортного средства. Но наиболее важны и недостаточно реализованы в данное время услуги, позволяющие обеспечивать потребности человека, управляющего транспортным средством. Наиболее развитыми являются услуги общественного питания и торговли, хотя в большинстве случаев они сосредоточены вокруг крупных городов. Услуги же размещения, бытовые, медицинские практически не представлены.

Очевидно, что все перечисленные услуги не могут быть собраны в едином комплексе придорожного сервиса. Главная задача состоит в формировании наиболее эффективного комплекса услуг для конкретной организации придорожного сервиса определенного региона. Понимание особенностей придорожных услуг, осознание отличия видов деятельности в этой сфере необходимы при проведении исследований, разработке и внедрении различных мер регулирующего характера.

□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□. □□□□□□□□□□.