

ФАКТОРЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЪЕКТОВ ПРИДОРОЖНОГО СЕРВИСА

Факторы, влияющие на экономическую эффективность предприятий придорожного сервиса, можно разделить на факторы внешней и внутренней среды. Одним из важнейших факторов внешней среды является привлечение клиентов, которое осуществляется через комплекс мероприятий, повышающих качество производства услуг и качество обслуживания потребителей, сокращение времени оказания услуг, снижение их стоимости. Второй фактор — отслеживание конкурентов — имеет большое значение для объектов, расположенных близ крупных населенных пунктов и внутри них. Поэтому он заключается в наличии и сборе информации о конкурентах предприятия, различных сильных и слабых их сторонах, способов ценообразования, методов стимулирования сбыта и многих других, определяющих привлекательность услуг конкурентов для потребителя. Для придорожных объектов, расположенных на трассах, речь идет о полноте комплекса услуг и его соответствия требованиям потребителя.

Следующим значимым фактором является выбор партнеров для предприятия. Немаловажное значение имеют посредники при предоставлении услуг. Так, например, привлечение клиентов на предприятия автосервиса может происходить через сеть магазинов запасных частей, эксплуатационных материалов, аксессуаров для автомобилей. При этом между продавцом (магазином) и производителем услуг (станцией технического обслуживания автомобилей) может быть заключена договоренность о сотрудничестве: магазин рекомендует обратиться покупателю именно на СТО-партнера, в свою очередь, СТО рекомендует клиенту приобретать запасные части именно в этом магазине.

Во внутренней среде предприятия наиболее важным компонентом, обеспечивающим эффективность объекта, являются трудовые ресурсы. Выбор оптимальных методов и приемов руководства позволяет наиболее эффективно достигать намеченных целей и тем самым повышать качество функционирования предприятий придорожного сервиса и системы в целом.

Еще одним важным фактором внутренней среды, влияющим на эффективность, является качество персонала. Этот фактор в равной степени относится ко всем категориям персонала, начиная от рядового сотрудника предприятия и заканчивая высшим уровнем руководства. Нельзя уменьшать значение персонала, к какой бы категории он не относился. Низкий уровень качества персонала различных категорий сотрудников в разной степени влияет на эффективность. Например, квалификация, знания и умения рабочего влияют на качество производства услуг и обслуживание потребителей, а квалификация (качество)

ный уровень) высшего руководства предприятия влияет на все показатели деятельности предприятия.

На уровне организационно-экономической системы придорожного сервиса увеличивается количество условий, влияющих на экономическую эффективность функционирования в целом. Это расширение влияния имеет свои предпосылки. Отдельно взятое предприятие не может в значительной степени влиять на развитие экономических процессов, а система предприятий — уже другой уровень (макроуровень) со своими возможностями и сферами влияния. Первая группа условий, определяющих эффективность системы придорожного сервиса в целом, заключается в быстром и адекватном реагировании системы на изменение внешней среды. В этом случае на первый план выступает фактор взаимодействия с партнерами. В отличие от микроуровня это взаимодействие определяет качество функционирования уже всей системы в целом. Еще одно условие — экономическая и социальная конъюнктура. Определить его влияние можно путем проведения ее анализа в национальном и мировом масштабах и влиять на эффективность с помощью организации упреждающих действий. Отслеживание поведения конкурентов и организация взаимодействий с ними, проведение определенных мер по закреплению рыночных позиций системы позволяет повысить эффективность функционирования системы придорожного сервиса.

Немаловажными факторами, влияющими на экономическую эффективность системы придорожного сервиса, являются факторы, определяющие ориентацию деятельности системы на человека. В данном случае первостепенное значение приобретают маркетинг как система принятия решений на основе анализа потребностей и возможностей клиентов, а также мотивация персонала и стиль руководства. Выбор элементов системы придорожного сервиса, ее рациональное построение, а также определение взаимосвязи и взаимодействия этих элементов оказывают существенное влияние на эффективность придорожного сервиса.

Последним значимым условием, определяющим экономическую эффективность системы придорожного сервиса, является непрерывная инновационная деятельность в рамках системы в области менеджмента и маркетинга, в научных исследованиях и разработках, в сфере производства услуг.

Экономическая эффективность придорожного сервиса реализуется через максимальное использование возможностей его развития, экономию времени, развитие инфраструктуры придорожного сервиса, создание новых рабочих мест и повышение престижности профессий в данной сфере деятельности, увеличение насыщенности рынка услуг придорожного сервиса, развитие смежных производств, развитие и расширение возможностей транспортного процесса, повышение деловой и культурной активности населения.