

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 7, №1 (2015) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol7-1>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/130TVN115.pdf>

DOI: 10.15862/130TVN115 (<http://dx.doi.org/10.15862/130TVN115>)

**УДК 64.012**

**Голубев Олег Петрович**

ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»

Москва, Россия<sup>1</sup>

Доцент кафедры «Сервис»

Кандидат технических наук

E-mail: [golubevop@mail.ru](mailto:golubevop@mail.ru)

**Голубев Андрей Петрович**

ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»

Москва, Россия

Доцент кафедры «Математические и естественнонаучные дисциплины»

кандидат технических наук

E-mail: [apgolubev@mail.ru](mailto:apgolubev@mail.ru)

## **Тенденции развития инфраструктуры сервиса технически сложных товаров**

---

<sup>1</sup> 141221, Московская обл., Пушкинский район, поселок Черкизово, ул. Главная, 99

**Аннотация.** Одним из главных факторов, определяющих степень развития современного общества, является наличие у населения разнообразных технических средств индивидуального пользования. Высокая обеспеченность населения технически сложными товарами бытового назначения обуславливает качественный уровень жизни людей.

В перечне Правительства Российской Федерации технически сложных товаров можно выделить три группы: транспортные средства, бытовая техника и электронная техника.

Наиболее технически сложными и массовыми товарами индивидуального назначения являются легковые автомобили.

В условиях глобальных социально-экономических преобразований, происходящих в нашей стране, значимость автомобилей постоянно возрастает. Быстрыми темпами растет вклад колесных транспортных средств прежде всего в обеспечение мобильности и повышение уровня жизни населения. Повседневное массовое использование личных автотранспортных средств является одним из главных факторов формирования нового образа жизни.

Для поддержания исправного состояния легковых автомобилей применяется система технического обслуживания и ремонта.

Система технического обслуживания транспортных средств включает в себя различные виды воздействий по обеспечению исправного состояния. Оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств осуществляется на предприятиях технического сервиса. Развитие инфраструктуры технического сервиса колесных транспортных средств индивидуальных владельцев обусловлено наличием целого ряда тенденций.

На настоящий момент перед инфраструктурой сервиса технически сложных товаров стоит проблема не только количественного роста, но и выдвигаются дополнительные требования к внедрению новых технологий, инновационных решений, повышению качества обслуживания.

**Ключевые слова:** технически сложные товары; технический сервис; тенденции развития.

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Голубев О.П., Голубев А.П. Тенденции развития инфраструктуры сервиса технически сложных товаров // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 7, №1 (2015) <http://naukovedenie.ru/PDF/130TVN115.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ. DOI: 10.15862/130TVN115

Одним из главных факторов, определяющих степень развития современного общества, является наличие у населения разнообразных технических средств индивидуального пользования. Высокая обеспеченность населения технически сложными товарами бытового назначения обуславливает качественный уровень жизни людей.

10 ноября 2011 года Правительство Российской Федерации в соответствии со статьей 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" своим Постановлением от 10.11.2011 N 924 утвердило новый расширенный перечень технически сложных товаров. В перечне технически сложных товаров можно выделить три группы: транспортные средства, бытовая техника и электронная техника.

В группу транспортных средств входят:

1. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
2. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
3. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
4. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
5. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

Электронная техника подразделяется:

1. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;
2. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
3. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;
4. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;
5. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;
6. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.

Бытовая техника включает:

1. Холодильники;
2. Морозильники;
3. Стиральные и посудомоечные машины;
4. Электрические и комбинированные плиты;
5. Электрические и комбинированные духовые шкафы;
6. Кондиционеры;

7. Электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

Наиболее технически сложными и массовыми товарами индивидуального назначения являются легковые автомобили.

В условиях глобальных социально-экономических преобразований, происходящих в нашей стране, значимость автомобилей постоянно возрастает. Быстрыми темпами растет вклад колесных транспортных средств прежде всего в обеспечение мобильности и повышение уровня жизни населения. Повседневное массовое использование личных автотранспортных средств является одним из главных факторов формирования нового образа жизни [1].

На 1.01.2013 в парке (рис. 1) легковых автомобилей России насчитывалось 36,9 млн. единиц. Больше всего в парке, по-прежнему, автомобилей LADA – 37,0% (13,67 млн. шт.), хотя за два года она снизилась на 4,6 %.

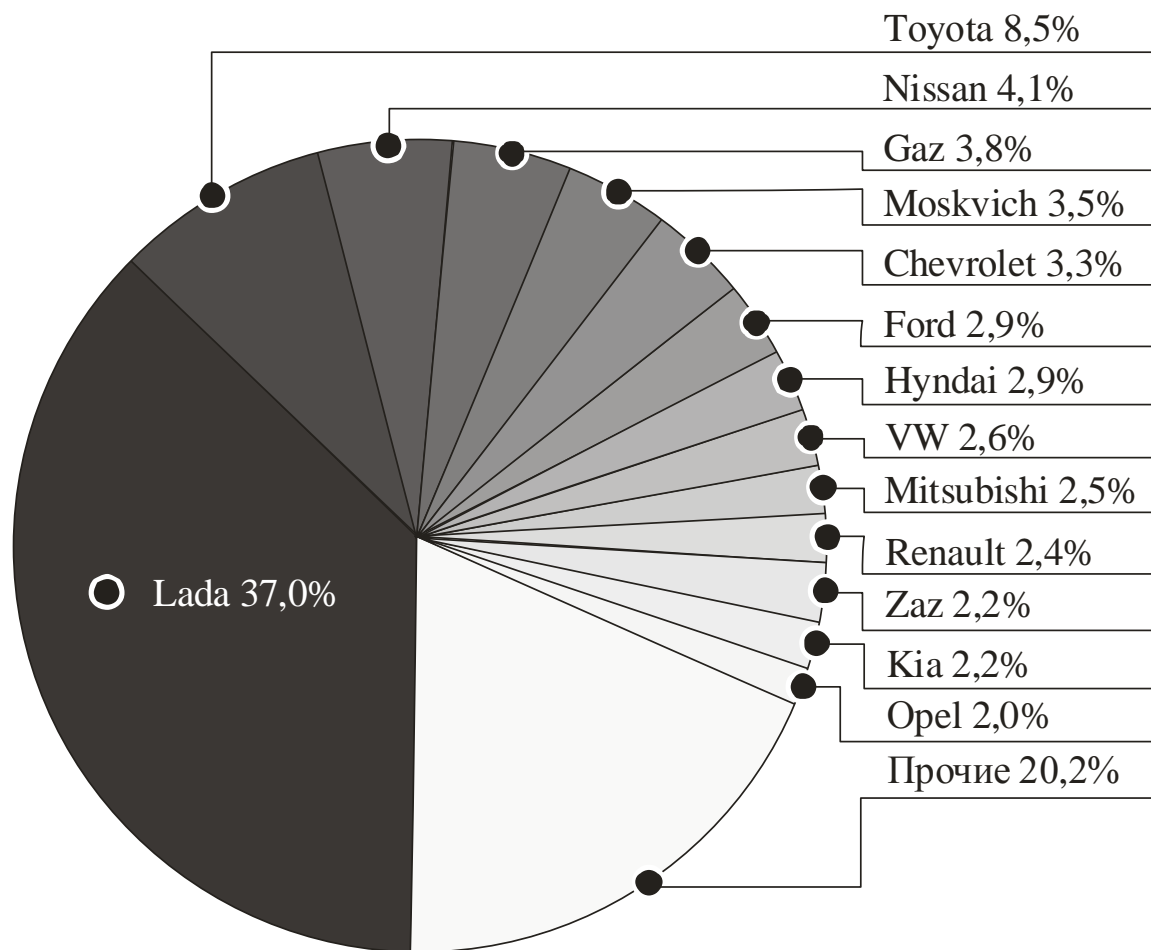
Лидер среди иномарок – Toyota с долей 8,5%. (3,1 млн.шт., + 0,4 %). Затем идет еще один японский бренд – Nissan с долей 4,1% (1,5 млн.шт., + 0,3%). Российский GAZ занимает долю 3,8% (1,4 млн.шт., – 0,2%).

Всего в парке РФ на начало 2013 года насчитывалось 48% автомобилей отечественных брендов и 52% - иностранных.

Исходя из изложенного выше целесообразно рассмотреть тенденции развития инфраструктуры сервиса технически сложных товаров на примере легковых автомобилей.

Система технического обслуживания автотранспортных средств по обеспечению исправного состояния включает все виды воздействий на этапе эксплуатации [5].

Современное развитие инфраструктуры технического сервиса колесных транспортных средств индивидуальных владельцев обусловлено наличием целого ряда тенденций.



**Рисунок 1** – Распределение парка легковых автомобилей по брендам  
(данные аналитического агентства «АВТОСТАТ»)

Первая тенденция. Расширение спектра и ассортимента услуг инфраструктуры технического сервиса колесных транспортных средств.

В инфраструктуре технического сервиса колесных транспортных средств, как ни в каком другом виде услуг системы сервиса, необходимо добиваться приемлемого баланса между качественным и безусловным выполнением требований к традиционным видам услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств с умением и возможностями удовлетворять все возрастающие по разнообразию и потребностям запросы и пожелания индивидуальных потребителей.

Современные потребители заинтересованы не только в приобретении традиционных товаров и услуг, которые по потребительским свойствам соответствуют действующим стандартам. Они также стремятся получить то, что может носить единичный характер, соответствуя их вкусам или специфическим потребностям.

Вторая тенденция. Влияние научно-технического прогресса на инфраструктуру технического сервиса колесных транспортных средств.

Влияние научно-технического прогресса и усиливающейся конкуренции на состояние системы сервиса колесных транспортных средств и происходящие в ней изменения прослеживаются сразу по нескольким направлениям.

Во-первых, в систему сервиса колесных транспортных средств поступают автомобили все более широкого ассортимента и в различном техническом состоянии.

В этой области существенно возросла роль фирменного и сетевого обслуживания потребителя, осуществляемых с момента приобретения автомобиля, его дальнейшей эксплуатации, утилизации и вплоть до покупки нового изделия. Система сервиса колесных транспортных средств ориентирована как на удержание постоянных клиентов, так и на привлечение новых.

Во-вторых, непрерывное совершенствование конструкции автомобилей, снабжение их различной электронной аппаратурой (бортовые компьютеры, информационно-развлекательные системы и т.п.) привело к тому, что они стали оснащаться все большим количеством функций и программ, требующих новых видов обслуживания. В результате этого к обычным критериям выбора потребителя при покупке (статус фирменного бренда, эффектный дизайн, гарантийный срок, надежность изделия и др.) добавился критерий большего или меньшего разнообразия функций, характеризующих обслуживание.

В-третьих, в результате научно-технического прогресса, происходящих инновационных процессов и предпринимательской инициативы появились новые виды обслуживания и услуг в инфраструктуре технического сервиса колесных транспортных средств.

Третья тенденция. Усиление конкуренции среди участников рынка услуг технического сервиса колесных транспортных средств.

Формирование рыночных отношений неизбежно связано с возникновением конкуренции среди участников рынка. Инфраструктура технического сервиса колесных транспортных средств характеризуется значительным ростом предприятий различной формы собственности, отличающихся по функциональному назначению, степени и уровню специализации, конкурентоспособности, количеству рабочих постов и т.д. Увеличение ассортимента и объема услуг также определяет развитие конкуренции.

Четвертая тенденция. Возрастание удельного веса инфраструктуры технического сервиса колесных транспортных средств в экономике.

По данным отечественных и зарубежных источников объем затрат на услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей значительно превосходит объем затрат на их изготовление. Существующие в настоящее время предприятия инфраструктуры технического сервиса колесных транспортных средств обеспечивают потребности потребителей лишь на 30-40%. В связи с этим инфраструктура технического сервиса колесных транспортных средств с дальнейшей автомобилизацией страны будет превращаться в важный рычаг экономического и социального прогресса. Его сбалансированное с материальным производством и экспортными поставками развитие становится одним из важных условий социально-экономического роста страны.

Пятая тенденция. Индивидуализация инфраструктуры технического сервиса колесных транспортных средств.

Намерение удовлетворить потребности потенциальных клиентов в услугах инфраструктуры технического сервиса колесных транспортных средств основывается на изучении потребностей и ожиданий клиентов. Четкое представление о том, какой сервис может вызвать у клиентов чувство полного удовлетворения, способствует дополнительному привлечению клиентуры. Следует отметить, что клиенты в зависимости от уровня доходов и социального положения существенно расходятся в своих ожиданиях, а со временем эти ожидания могут меняться.

Постоянный анализ настроения потенциальных клиентов позволяет выяснить, каковы их общие и специфические пожелания, в какой мере эти потребности выполнимы или невыполнимы.

Основные ожидания клиентов сводятся к следующему:

- реальный автосервис;
- вежливое и доброжелательное обслуживание;
- возможность получения квалифицированной консультации;
- сопоставимые услугам цены;
- наиболее полный ассортимент предлагаемых услуг;
- корректное и быстрое обслуживание;
- гарантия надежности и качества;
- передача автомобиля из рук в руки;
- определение стоимости технического обслуживания и ремонта до их выполнения;
- удобный режим работы автосервиса.

Шестая тенденция. Изменения, связанные с проведением административной реформы.

Проведение административной реформы оказывает значительное влияние на сферу сервиса, в том числе и на инфраструктуру технического сервиса колесных транспортных средств. Часть услуг является прерогативой субъектов федерации, и перераспределение полномочий обуславливает изменение системы регулирования с применением административных инструментов.

Седьмая тенденция. Влияние системы технического регулирования.

В настоящее время во взаимоотношениях потребителей и исполнителей в сфере технического обслуживания колесных транспортных средств существенная роль отводится усилению защиты прав потребителей. Среди прав потребителей следует отметить:

- право на приобретение качественного товара;
- право отказаться от покупки предлагаемого товара (услуги);
- право на приобретение гарантированно безопасного товара (услуги);
- право на получение исчерпывающей информации о наиболее важных свойствах товара (услуги);
- право на защиту от сомнительного товара (услуги) и сомнительной рекламы;
- право на материальное возмещение при приобретении некачественного товара (услуги) при обоснованности претензий.

Восьмая тенденция. Обеспечение безопасности дорожного движения.

Состояние безопасности дорожного движения в Российской Федерации по-прежнему продолжает оставаться серьезной социально-экономической проблемой. По основным показателям аварийности на дорогах Россия находится на одном из последних мест среди развитых стран Европы.

Наибольшее влияние на аварийность оказывают водители автотранспортных средств, пешеходы и техническое состояние автомобилей, значительная часть которых имеют срок эксплуатации свыше 10 лет.

Девятая тенденция. Обеспечение экологической безопасности.

Современный транспортный комплекс и, в первую очередь, автомобили являются основными источниками загрязнения атмосферного воздуха. Автомобиль является также одним из источников загрязнения почвы и воды в результате слива, утечки нефтепродуктов. В соответствии с природоохранным законодательством непрерывно повышается ответственность владельцев автомобилей и предприятий автосервиса за соблюдение нормативов качества окружающей природной среды [2,3].

Динамика развития инфраструктуры технического сервиса транспортных средств автотуристов должна четко коррелироваться с отмеченными выше тенденциями. Только при адекватном увеличении количества постов обслуживания и ремонта автотранспортных средств за счет ввода новых, расширения и реконструкции существующих предприятий автосервиса, оснащения их современным технологическим оборудованием и квалифицированным персоналом, находящийся в эксплуатации автотранспорт будет своевременно обслужен и обеспечен качественным ремонтом [6].

На настоящий момент перед инфраструктурой технического сервиса транспортных средств стоит проблема не только количественного роста, но и выдвигаются дополнительные требования к внедрению новых технологий, инновационных решений, повышению качества обслуживания [4].



## ЛИТЕРАТУРА

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации № 1734-р от 22 ноября 2008 г., «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года».
2. Башкирцев В.И., Голубев О.П. Технологические основы применения клеевых составов при ремонте автотранспортных средств. Монография / В. И. Башкирцев, О. П. Голубев; Федеральное агентство по образованию, Федеральное гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Российский гос. ун-т туризма и сервиса" (ФГОУВПО "РГУТИС"). Москва, 2009.- 139 с.
3. Буткевич М.Н., Голубев О.П. Проблемы экологии в автосервисе. Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса. 2009. № 4. С. 18-23.
4. Гончаров А. Б., Голубев А.П., Корнеев А.А., Тулинов А.Б. Сервис производственных систем с применением прогрессивных технологий: монография, ФГОУВПО «РГУТиС».- М., 2010.- 117 с.
5. Епифанов Л.И., Епифанова Е.А. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей. ИНФРА – М.: «Форум», 2006.- 280 с.
6. Шагунов Д.В., Иванов В.А., Байкин С.Д. Модернизация оборудования сервиса как способ расширения его технических возможностей. Научно-технический и теоретический журнал «Электротехнические и информационные комплексы и системы» № 2, т.8, 2012.

**Рецензент:** Комаров Николай Михайлович, доктор экономических наук, профессор, член редколлегии журнала.

**Golubev Oleg Petrovich**

Russian State University of Tourism and Service  
Moscow, Russia  
[golubevop@mail.ru](mailto:golubevop@mail.ru)

**Golubev Andrei Petrovich**

Russian State University of Tourism and Service  
Moscow, Russia  
[apgolubev@mail.ru](mailto:apgolubev@mail.ru)

## **Development trends of service infrastructure of technically sophisticated goods**

**Abstract.** The fact that population has the various technical means for individual use is one of the main factors determining a degree of the modern society development. A large amount of technically sophisticated goods for household use per population determines the qualitative level of people life.

In the list of technically sophisticated goods of Government of the Russian Federation they can be divided into three groups: transport vehicles, household appliances and electronics.

The cars are the most technically sophisticated and staple goods of individual use.

Under conditions of the global socio-economic transformations taking place in our country the importance of cars is ever-increasing. Contribution of the wheeled vehicles, especially in mobility support and improvement of the quality of population life, raises at a rapid rate. The everyday mass use of private wheeled transport is one of the major factors in the formation of a new way of living.

To keep their cars in good repair and proper working order, the technical equipment maintenance system is applied.

The system of vehicle maintenance is a set of different types of actions to ensure their working order. Rendering services for maintenance and repair of the wheeled transport is carried out at the enterprises of technical service. Development of the technical service infrastructure for the wheeled transport of individual owners is stipulated by quite a number of trends.

At present before the service infrastructure of technically sophisticated goods it is posed a task of not only quantitative growth, but also carrying-out of additional requirements to introduction of new technologies, innovative solutions and improvement in service.

**Keywords:** technically sophisticated goods; technical service; development trends.

## REFERENCES

1. Rasporyazhenie Pravitel'stva Rossiyskoy Federatsii № 1734-r ot 22 noyabrya 2008 g., «Transportnaya strategiya Rossiyskoy Federatsii na period do 2030 goda».
2. Bashkirtsev V.I., Golubev O.P. Tekhnologicheskie osnovy primeneniya kleevykh sostavov pri remonte avtotransportnykh sredstv. Monografiya / V. I. Bashkirtsev, O. P. Golubev; Federal'noe agentstvo po obrazovaniyu, Federal'noe gos. obrazovatel'noe uchrezhdenie vyssh. prof. obrazovaniya "Rossiyskiy gos. un-t turizma i servisa" (FGOUVPO "RGUTIS"). Moskva, 2009.- 139 s.
3. Butkevich M.N., Golubev O.P. Problemy ekologii v avtoservise. Vestnik Assotsiatsii VUZov turizma i servisa. 2009. № 4. S. 18-23.
4. Goncharov A. B., Golubev A.P., Korneev A.A., Tulinov A.B. Servis proizvodstvennykh sistem s primeneniem progressivnykh tekhnologiy: monografiya, FGOUVPO «RGUTiS».- M., 2010.- 117 s.
5. Epifanov L.I., Epifanova E.A. Tekhnicheskoe obsluzhivanie i remont avtomobiley. INFRA – M.: «Forum», 2006.- 280 s.
6. Shagunov D.V., Ivanov V.A., Baykin S.D. Modernizatsiya oborudovaniya servisa kak sposob rasshireniya ego tekhnicheskikh vozmozhnostey. Nauchno-tekhnicheskii i teoreticheskii zhurnal «Elektrotekhnicheskie i informatsionnye komplekсы i sistemy» № 2, t.8, 2012.