

## **НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРИДОРОЖНОГО СЕРВИСА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

*Статья подготовлена по результатам выполнения научно-исследовательской темы №ГР20122387 «Придорожный сервис в Республике Беларусь: состояние и направления развития». На основе анализа тенденций и факторов, влияющих на развитие придорожного сервиса в Республике Беларусь, изучения организации основных производственных процессов в объектах придорожного сервиса, определены основные направления по развитию инфраструктуры придорожного сервиса в Республике Беларусь. Статья предназначена для студентов, слушателей учреждений последипломного образования, практических работников сферы придорожного сервиса.*

*This article was prepared on the results of the research topics №GR20122387 «Roadside service in the Republic of Belarus: state and development-governance». Based on the analysis of trends and factors affecting the time-ment of roadside service in the Republic of Belarus, the study of the basic organization of production processes in the objects of roadside service, determine the basis, directions of infrastructure development of roadside service in the Republic of Belarus. This article is intended for students, students of institutions posledip-lomnogo education, practical workers roadside service.*

**Ключевые слова:** развитие инфраструктуры, придорожные сервис, обслуживание потребителей, торговля, общественное питание, туризм, гостиничный бизнес.

**Key words:** infrastructure, roadside service, serving, of consumers, trade, catering, tourism, hotel business.

*Введение.* Во всем мире к развитию придорожной инфраструктуры подходят комплексно: помимо стандартных автозаправок и мотелей можно встретить оригинальные ресторанные комплексы с развитой развлекательной составляющей. Как правило, в такие объекты включены и гостиницы. Но сегодня придорожный инфраструктурный комплекс стал постепенно расширяться. Тем не менее, по сравнению с западными странами и США, данный сегмент в Республике Беларусь представлен очень слабо. Если АЗС и станции техобслуживания встречаются на крупных трассах уже достаточно часто, то сегмент средств придорожного размещения, таких как кемпинги и мотели, практически не развит.

Вопросы комплексного обслуживания потребителя вместе с его транспортным средством в пути (дороге), создании организаций, обеспечивающих удовлетворение этих потребностей, неоднократно поднимались и рассматривались в отечественной и зарубежной научной литературе. Признавая несомненную важность проведенных исследований, необходимо отметить, что концептуальные вопросы развития объектов придорожного сервиса применительно к современным условиям функционирования национальной экономики, а также вопросы оценки факторов формирования комплекса номенклатуры услуг и спроса на придорожные услуги со стороны потребителей, выявления их предпочтений относительно ключевых элементов обслуживания предстоит еще изучить.

*Основная часть.* Страна, которая расположена на перекрестке европейских дорог, не может иметь плохой придорожный сервис. Это – аксиома. И сегодня в Беларуси вопросу развития этой сферы уделяется огромное внимание. Более того, улучшение качества сервисного обслуживания пользователей автодорог является объективной необходимостью в условиях развития туризма, масштабной автомобилизации страны, роста транспортных перевозок грузов в транзитном сообщении по территории республики. Поэтому к объектам придорожного сервиса сегодня предъявляются повышенные требования как по безопасности, так и по качеству обслуживания, комфортности отдыха. Большинство из функционирующих объектов придорожного сервиса в Беларуси оказывает всего 1-2 услуги, в то же время в Германии, Литве – 7-10. Следовательно, необходимо расширять перечень оказываемых услуг и повышать их качество.

Объекты придорожного сервиса в Беларуси должны оказывать полный комплекс услуг. Планируется, что на всех республиканских дорогах Беларуси при возведении или реконструкции автозаправочных станций объект придорожного сервиса должен обязательно иметь в своем составе торговую точку, пункт питания, стоянку как минимум на 2 автобуса туристического класса, на 5 грузовых и 5 легковых автомобилей. К 1 января 2015 года этим стандартам должны соответствовать все действующие АЗС. Это станет серьезным стимулом для дальнейшего развития придорожного сервиса и позволит к 2015 году вывести его на качественно новый уровень.

За последние три года на республиканских автомобильных дорогах Беларуси построено и введено после реконструкции более 80 автозаправочных станций, 120 пунктов питания, 20 гостиниц, 20 охраняемых стоянок, 15 СТО и 10 автомоек. Обеспеченность объектами сервиса республиканских дорог по среднему расстоянию между ними составляет для АЗС – 47 км, пунктов питания – 35 км. Это соответствует рекомендуемым международным нормам развития придорожного сервиса и международной практике.

Придорожный сервис имеет решающее значение для развития сети автомобильных дорог, поскольку он может оказывать огромное воздействие, как на восприятие пользователей автодорог, так и на развитие населенных пунктов, расположенных вдоль автодорог. Поэтому тщательное планирование, проектирование и соответствующие политические меры крайне важны для развития придорожного сервиса.

Таким образом, современная придорожная инфраструктура составляет с автомобильной магистралью единый комплекс, функционирующий на принципах взаимосвязи и взаимозависимости. Изучение зарубежного опыта по развитию придорожной инфраструктуры, а также привлечение иностранных компаний с их опытом и высочайшими стандартами обслуживания будет способствовать формированию придорожного сервиса в Республике Беларусь, соответствующего мировым стандартам.

Чтобы придорожный сервис развивался динамично, государство принимает определенные меры. Так, сегодня установлено свободное ценообразование, разработан упрощенный порядок формирования и составления рецептур блюд для объектов общепита, согласование режима работы осуществляется по принципу «одно окно» и др.

Для повышения престижа внутреннего и въездного туризма ко всем объектам придорожного сервиса предъявляются конкретные требования: обязательное наличие в продаже сувенирной продукции, оказание различных видов услуг (порядка 10),

меню на белорусском / русском и на одном из иностранных языков и др., размещение теплых благоустроенных туалетов вместе с площадками для отдыха. На белорусских трассах уже работают 14 таких туалетов. Это отапливаемый туалет с электричеством и горячей водой, с обслуживающим персоналом, рассчитанный на 6-10 мест и имеющий места для человека с ограниченными физическими возможностями. Затраты на возведение одного такого объекта – 100 тыс. долл. США.

В целом в Республике Беларусь, наблюдаются предпосылки и складывается соответствующая ситуация для формирования и развития системы придорожного сервиса в стране. Этот процесс связан с увеличением значимости транспорта в социальном и экономическом развитии общества, повышением культурной и деловой активности населения, с развитием Беларуси как транзитной территории. В таком рассмотрении, придорожный сервис становится неотъемлемой частью транспорта, а именно его инфраструктуры.

Основными задачами её развития являются повышение предпринимательской активности в сфере придорожного сервиса, повышение качества обслуживания участников дорожного движения, расширение спектра предоставляемых услуг, создание комфортных условий для пользователей автомобильных дорог, а также повышение безопасности движения и эффективности работы автотранспортного комплекса в стране.

Концепция развития придорожного сервиса в стране должна осуществляться в нескольких направлениях:

- расширение числа объектов придорожного сервиса, строительство кемпингов, станций технического обслуживания, площадок для отдыха, стоянок;

- повышение качества предоставляемых услуг, включающего в себя обеспечение безопасности услуг, повышение уровня обслуживания потребителей, а также контроль качества услуг;

- совершенствование нормативно-правового регулирования объектов придорожного сервиса.

Расширение числа объектов придорожного сервиса подразумевает следующее. Автомобильное движение требует своего ритма остановок. На практике основной зоной, используемой для этих целей, является обочина. Обочины, обычно устраиваемые из местных материалов, отличающихся от покрытия проезжей части, визуально «расширяют» дорогу, однако автомобили, оставленные на обочине, создают потенциальную опасность для транспортного потока, снижая пропускную способ-

ность дороги и безопасность движения. Для предотвращения этих явлений целесообразным является размещение необходимого числа площадок для стоянок автомобилей. Площадки для стоянок автомобилей предназначены для технического осмотра автомобиля и отдыха водителя и пассажиров. основополагающим принципом организации площадок для стоянок автомобилей является исключение из транспортного потока человека и автомобиля.

Должна обеспечиваться возможность отдыха на свежем воздухе, а летом для туристов – достаточно продолжительные остановки для отдыха, купания и т.д.; в жаркую погоду желательно отдыхать в прохладной тени, осенью и весной, наоборот – на солнце в укрытом от ветра месте. Устройство стояночных площадок необходимо во всех достопримечательных местах, вызывающих особый интерес у едущих. Поэтому площадки следует располагать около живописных мест, пунктов исторических событий, водотоков и озер. Площадка должна быть удалена от дороги и защищена от нее посадками деревьев или кустарников, чтобы остановившиеся для отдыха туристы по возможности не слышали шума проезжающих автомобилей и не ощущали запаха выхлопных газов.

На дороге возникает необходимость размещения пунктов механизированной мойки автомобилей. обусловлено это отсутствием на сегодняшний день оборудованных для этих целей (даже ручным способом) мест при возросшем спросе на данную услугу среди участников движения. Размещение новых объектов придорожного сервиса необходимо предусматривать в основном в виде комплексов, включающих в себя несколько типов объектов (например: гостиница, кафе, магазин, стоянка).

Размещение пунктов питания предусматривается в основном в населенных пунктах или в непосредственной близости от них, что обусловлено необходимостью максимального их приближения к источникам электроэнергии, теплоснабжения, водоснабжения и иным инженерным коммуникациям. Следует искать технические возможности размещения объектов придорожного сервиса на магистралях вдали населенных пунктов.

Объекты торговли и общественного питания, предназначенные для удовлетворения повседневного спроса пассажиров и водителей, проезжающих по дороге, чаще всего включены в комплексы (АЗС, СТО, мотели и кемпинги, площадки отдыха). Объединение объектов дорожного сервиса в различные виды комплексов позволяет увеличить перечень и улучшить качество оказываемых сервисных услуг, подводить общие коммуникации, объединять источники водо-, тепло- и энергоснабжения,

строить общие бытовые помещения, подъезды и стоянки, что приводит к эффективному использованию финансовых средств.

Могут быть предусмотрены комплексы, предназначенные для кратковременных остановок и отдыха водителей и пассажиров без обеспечения условий для ночлега и комплексы с ночлегом.

Повышение качества предоставляемых услуг должно выражаться в следующем. На данный момент у большей части объектов уровень обслуживания не соответствует международным нормативам. Необходима постоянная работа с руководителями субъектов хозяйствования по вопросам поддержания эстетического внешнего вида и санитарного состояния эксплуатируемых объектов и прилегающих территорий, выполнение перечня требований к организации и проведению работ по содержанию и благоустройству площадок (мест) отдыха, расположенных в полосах отвода и контролируемых зонах автодорог общего пользования, и прилегающих к ним территорий.

Основная проблема предприятий питания придорожного сервиса отсутствие продуманной концепции и единых стандартов работы, низкий уровень обслуживания и, как следствие, неудовлетворение потребностей гостей. Материально-техническая база ряда объектов зачастую не соответствует санитарным нормам и правилам.

Прежде чем приступить к строительству объектов придорожного сервиса, следует тщательно подобрать наиболее подходящую концепцию для предприятия, учитывая пожелания участников дорожного движения. При разработке концепции одним из главных направлений является выбор идеи предприятия. Правильно выбранная концепция ресторана может включать несколько тем или предусматривать переход от одной темы к другой в рамках расширения спроса на продукцию предприятия и совершенствование технологии производства продукции. Правильно подобранная концепция позволит привлечь гостей и целесообразно использовать денежные ресурсы.

Возникает острая необходимость в создании новых сервисов с качественно другим уровнем обслуживания и большим набором предоставляемых услуг. Чтобы организовать эффективную работу уже действующих придорожных объектов и помочь выйти на рынок новым следует организовать обучение руководящих структур придорожного сервиса, кадрового состава, в организации семинаров, тренингов, курсов повышения квалификации персонала и др.

Для совершенствования нормативно-правовых актов, регламентирующих условия транзита, необходимо завершить формирование законодательства Евразийского экономического союза для его полноценного функционирования и продолжить совершенствование нормативных правовых актов, регламентирующих условия осуществления деятельности объектов придорожного сервиса и условия транзита, для унификации с правовыми нормами, применяемыми в рамках европейской транзитной системы в целях расширения взаимной торговли между Республикой Беларусь, Республикой Казахстан, Российской Федерацией и Арменией.

*Заключение.* Таким образом, задача по развитию инфраструктуры международных транспортных коридоров, проходящих по территории республики, представляет особую важность и должна решаться за счет продолжения работы по увеличению объема и повышению качества сервисных услуг, предоставляемых на объектах придорожного сервиса, расположенных вдоль основных автомагистралей, и в автодорожных пунктах пропуска через Государственную границу Республики Беларусь.