

«Сейфуллин окулары – 12: Ғылым жолындағы жастар-болашақтың инновациялық әлеуеті» атты Республикалық ғылыми-теориялық конференция материалдары = Материалы Республиканской научно-теоретической конференции «Сейфуллинские чтения-12: Молодежь в науке - инновационный потенциал будущего" . – 2016. – Т.1, ч.2 – С.217-218

ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ФИРМЕННОГО ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА ТРАКТОРОВ

Кобец Александр

В мировой практике помимо рынков товаров, капитала, рабочей силы также существует рынок услуг, представляющий собой сложную систему. Основной задачей этого специфического рынка является удовлетворение потребностей предприятий, организаций, потребителей в услугах, в том числе технического характера - технического сервиса [1]. Специалисты, обслуживающие технику, используют термин «технический сервис», имея в виду набор или комплекс функций по оказанию услуг технического характера [2].

Сервис на производственном предприятии представляет собой направление деятельности, принципиально ориентированное на максимально возможное удовлетворение потребностей потребителей производства на основе согласования целей и интересов (выгоды) всех субъектов, вовлеченных в процесс оказания технической услуги. Для менеджмента современных организаций качественный технический сервис рассматривается как необходимость, обусловленная высокой конкуренцией [1].

Для автомобилей современное предприятие фирменного обслуживания представляет собой дилерско-сервисный центр. Сложная система, построенная по принципу функционального и ресурсного разделения основных зон обслуживания, т.е. разделения на подсистемы со своими наборами функций, процессов, задач и материальными, информационными, финансовыми потоками [3] – это, по мнению автора, актуально и в сфере фирменного технического сервиса тракторов.

На основании литературных источников известно [1,2], что современные предприятия фирменного обслуживания представляют собой сложные технико-организационные системы. Одной из такой систем является система автоматизированного сбора отказов техники. Система регистрирует условия наступления отказа конкретной техники - это могут быть как внешние (температура окружающей среды, влажность, загрязненность воздуха, задымленность и др.), так и внутренние условия (температура, давление систем).

Наличие автоматизированного сбора отказов техники в центрах технического обслуживания позволяет подробно исследовать причины возникновения. Кроме того, такая система позволяет предупредить отказ при его возможном наступлении, т.е. позволяет принимать превентивные меры по недопущению отказа. Исследования такого рода позволяют выполнять

качественный и количественный анализ сложных процессов всех видов сервисного обслуживания, зависящих от множества факторов [3]. Как считает Беляев А.И. [3] «Статистическая обработка опытных данных и анализ закономерностей, установленных в процессе такой обработки, позволяют прогнозировать техническое состояние и надежность технических и организационно-технических систем. Выявление точных количественных закономерностей, свойственных процессам, происходящим при эксплуатации техники, на основе данных по периодичности отказов узлов и агрегатов техники позволяет определить перспективное состояние, а также оптимизировать объем и периодичность сервисного обслуживания».

Мировой опыт сферы производства показывает, что сельхоз товаропроизводитель не может эффективно вести производство без развитой структуры услуг на селе, которые, как правило, более качественно и своевременно выполняются специализированными ремонтными предприятиями и службами, т.е. в данном случае предприятиями технического обслуживания [4].

Подводя итог, можно утверждать, что обеспечить достаточный уровень конкурентоспособности возможно при условии постоянного совершенствования технологического процесса и своевременного обновления современным оборудованием, а, также как показывает практика, создание эффективного сервисного обслуживания возможно при наличии грамотно организованного менеджмента [4]. Также ведение информационной базы отказов техники позволит, на основании точно сформулированных предпосылок с учетом практических результатов, выводить логические следствия и рекомендации, необходимые для обоснования и принятия решений по их недопущению. Все это позволяет сократить количество отказов с-х тракторов.

Список литературы

1. Гордин В.Э., Сушинская М. Д. Менеджмент в сфере услуг М: Учебник. - СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2007. - 271 с.
2. Аникин Б.А., Рудая И.Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 320 с.
3. Беляев А. И. Совершенствование фирменного обслуживания автомобилей в дилерско-сервисных центрах с использованием информационной системы: Диссертация на соиск. к.т.н. 2009 – автореферат.
4. The State of Innovation in the Automotive Industry, Thomson Reuters, Web of Science, P. 5, 2015.