

«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.218-220

## **К ПОСТАНОВКЕ ПРОБЛЕМЫ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В АГРАРНОМ СЕКТОРЕ КАЗАХСТАНА**

*Кобец А.*

В современной экономике Казахстана произошли существенные изменения в основных тенденций развития, которые затрагивают и сектор аграрного хозяйства, в частности это:

- требования к высокой эффективности техники;
- уменьшение себестоимости единицы оказываемой услуги (проданного товара);
- уменьшение времени на оказываемую услугу, либо же произведенного товара.

Анализ литературных источников показал, что важной целью совершенствования оказания сервисных услуг является повышение эффективности и удовлетворенности клиентов [1]. Наличие высокой эффективности обусловлено тем, что работы ведутся в сжатые сроки – на это оказывают влияние погодные условия. Эффективность аграрной техники во время посевных и прочих работ призван обеспечить фирменный технический сервис.

Технический сервис в сельском хозяйстве - это комплекс услуг по обеспечению потребителей промышленной продукцией, в том числе техникой, эффективному использованию и поддержанию ее в исправном состоянии в течение всего периода эксплуатации, включая утилизацию [2].

Для достижения высокоэффективной работы сервисный центр должен соответствовать следующим требованиям, а, именно, иметь в наличии:

1. Эффективный менеджмент (эффективную систему управления);
2. Современное высокоточное оборудование;
3. Квалифицированный рабочий персонал.

Именно во многом благодаря слаженному управлению происходит экономия вложенных и будущих средств. Эффективный менеджмент позволяет перераспределить ресурсы на пункты 2 и 3.

Наличие сервиса подразумевает:

- удовлетворение потребностей сельхоз товаропроизводителей в условиях технического сервиса;
- понимать и знать чего хочет клиент;
- сделать так, чтобы каждый клиент ушел довольным.

Наиболее подходящим для приведения примера является модель сервисного обслуживания компании «JohnDeere». Компания «JohnDeere» осуществляет доставку деталей «вышедшему из строя клиенту» на условиях

гарантийного обслуживания. К сожалению, полностью модель компании «JohnDeere» в силу своих специфических особенностей и высокой стоимости не подходит к нашим реалиям. Отдельные же моменты на основе данной системы могут быть включены для построения собственного аналога для оказания сервисных услуг, т.е. следует разработать аналогичную по эффективности систему обслуживания клиентов. Для эффективного управления современных организаций качественный технический сервис рассматривается как необходимая экономическая составляющая [2].

Подводя итог, можно утверждать, что сервисное обслуживание техники должно быть максимально комфортабельным [3], а процедура понятной потребителю. Главный приоритет сервиса - сделать так, чтобы клиент ушел довольным. Тем самым фирменный технический сервис призван обеспечить:

- высокую эффективность техники путем обеспечения по возможности безотказной работы техники;
- обеспечить высокую удовлетворенность клиентов.

### **Список литературы**

1. Гордин В.Э., Сушинская М. Д. Менеджмент в сфере услуг М: Учебник. - СПб.: Издательский дом «Бизнес- пресса», 2007. - 271 с.
2. Черноиванов В.И., Северный А.Э., и др. Техническое обслуживание и ремонт машин в сельском хозяйстве: учебное пособие / под ред. В.И. Черноиванова. – Москва – Челябинск: ГОСНИТИ, ЧГАУ.- 2001. - 986 с.
3. Application of the "boundary line analysis method" for the optimization of the number of tractors used in an agricultural company, Thomson Reuters, Web of Science, P. 7, 2014.