

УДК 656.1

## МОДЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА

*Новичков Д.А., студент 3 курса инженерного факультета  
Научный руководитель – Сидоров Е.А., к.т.н., доцент  
ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ*

***Ключевые слова:** машина, технический сервис, автотранспортное предприятие, дилер, сервисный центр.*

*В статье рассматриваются особенности организации высокоэффективного сервиса на автотранспортных предприятиях. Затрагиваются также отдельные вопросы услуг по техническому сервису, предоставляемых дилерами и сервисными центрами производителей.*

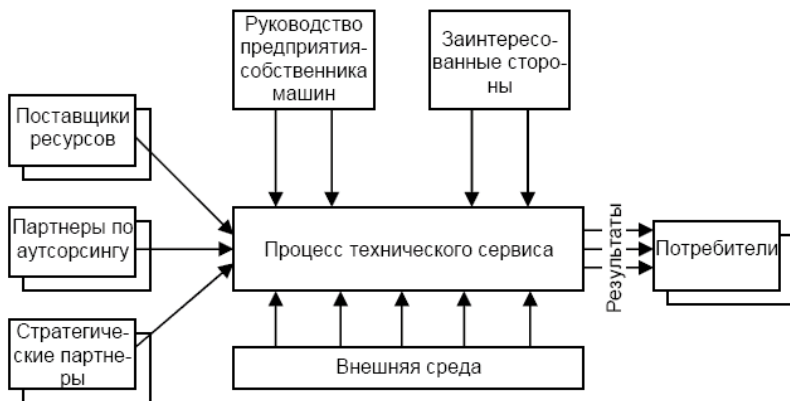
Потребительская ценность машины непосредственно зависит от уровня его эксплуатационных качеств, таких, как производительность, надежность, экономичность. Характеристики качества сервиса непосредственно влияют на показатели упомянутых свойств машины [1]. Причем степень влияния очень высокая. В связи с этим, ведущие машиностроительные предприятия активно занимаются развитием всех аспектов сервиса. Свои наработки они неукоснительно реализуют через собственных дилеров на договорной основе.

Целью высокоэффективного технического сервиса (ТС) является содействие пользователям машин в выполнении ими планируемых работ с наибольшей эффективностью, за счет поддержания работоспособного состояния машин на наивысшем уровне, при минимальных затратах на их владение и эксплуатацию [2, 3].

Успешная реализация цели ТС возможна только в рамках эффективной системы управления парком машин на автотранспортном предприятии. Такие системы создаются преимущественно в тех организациях, в принципы деятельности которых входит стремление к максимальной эффективности использования машин (оборудования) [4].

Рассмотрим организацию высокоэффективного ТС, как элемента системы управления парком машин автотранспортного предприятия. Преимущественно уделяется внимание следующим широко распространенным организационным формам ТС:

- выполнение всего объема ТС организацией-собственником ма-



**Рисунок – Модель организации технического сервиса**

шин, осуществляющей с их помощью определенные работы или сдающей их в аренду;

- выполнение всего объема ТС организацией-собственником машин с привлечением дилеров их производителей;
- выполнение всего объема ТС организацией-собственником машин с привлечением дилеров и других сторонних организаций.

Упрощенная модель организации ТС приводится на рисунке.

На рисунке процесс ТС представляет собой комплекс действий по превращению внешних ресурсов в предоставляемые потребителям услуги по ТС. К потребителям в составе предприятия-собственника техники можно отнести:

- подразделения предприятия-собственника техники, выполняющие определенные механизированные работы;
- арендодолучателей.

В составе внешней среды можно различать экономические условия, технологические условия, условия работы машин и др.

Влияние руководства предприятия-собственника машин проявляется преимущественно в установлении целей, задач и стратегии их достижения, а также в обеспечении благоприятных условий для реализации процесса ТС.

В передовой практике руководство организации-владельца машины устанавливает для своей сервисной службы цели по эффективной

деятельности. Цели устанавливаются в форме «не более» («не менее») определенных количественных значений. Например, «коэффициент готовности должен быть не менее».

Цели могут устанавливаться по парку машин в целом, по видам машин; подвидам машин; группам машин; подгруппам (по фирмам) и моделям. Очевидно, что целями по эффективности сервиса должны быть охвачены преимущественно основные машины, а не резервные и вспомогательные.

При реализации ТС должны учитываться потребности заинтересованных сторон, в т.ч. потребителей, сервисного персонала и др.

К поставщикам ресурсов можно отнести предприятия, поставляющие: запасные части; эксплуатационные жидкости; машины, оборудование и инструменты для ТС и др.

На условиях аутсорсинга по договорам могут предоставляться услуги по некоторым видам сервиса, транспортировке техники, консультированию и пр.

Примером стратегического партнерства может быть взаимодействие двух или более предприятий на основе «Договора о совместной деятельности».

Для выполнения напряженных целей (соответствующих прогрессивным значениям) сервисная служба должна применять современные методы ведения бизнеса, прогрессивные технологии и используемые в передовой практике принципы эффективной деятельности.

#### *Библиографический список*

1. Сидоров, Е.А. Исследование динамики загрязнённости дизельного топлива при существующей системе технического сервиса машин в сельскохозяйственном производстве / Е.А. Сидоров, Л.И. Сидорова // Образование, наука, практика: инновационный аспект: сборник материалов международной научно-практической конференции. – Пенза: РИО ПГСХА, 2011. – Том II. – С. 230-232.
2. Сидоров, Е.А. Обоснование системы топливозаправочных комплексов в условиях дилерской системы технического сервиса в АПК Российской Федерации / Е.А. Сидоров, М.Е. Дежаткин // Молодые учёные аграрно-промышленному комплексу. – Ульяновск: УГСХА, 2001. – С. 73-76.
3. Сидоров, Е.А. Обеспечение чистоты дизельного топлива как элемент организации высокоэффективного технического сервиса / Е.А. Сидо-

- ров, Л.И. Сидорова // Образование, наука, практика: инновационный аспект: сборник материалов международной научно-практической конференции. – Пенза: РИО ПГСХА, 2011. – Том II. – С. 228-230.
4. Сидоров, Е.А. Анализ технического состояния базы мобильных топливозаправщиков в условиях сертификации / Е.А. Сидоров, М.Е. Дежаткин // Молодые учёные – сельскому хозяйству России: сборник материалов Всероссийской конференции. – М.: ФГНУ «Росинформагротех», 2004. – С. 316-320.

## MODEL OF ORGANIZATION OF TECHNICAL SERVICE

*Novichkov D.A.*

**Key words:** *car, technical service, motor transport enterprise, dealer, service center.*

*The article considers the features of the organization of highly efficient services at motor transport enterprises. Separate maintenance services are also provided, provided by dealers and service centers of manufacturers.*