

ставятся частотные регуляторы. Биотехнологии направлены на качественную очистку питьевой воды. Это различного рода фильтры с использованием очищающих компонентов на основе современных материалов и живых организмов. Не менее актуальны вопросы, связанные с переходом муниципальных котельных на газообразное топливо. Котельные, работающие сегодня на мазуте и угле, переводятся на газообразное топливо с применением наиболее эффективных моделей горелок.

Существуют технологии, связанные с контролем состояния трубопроводов. Это телескопия, телеметрия, безразрывное определение повреждений. Такие установки уже существуют во многих крупных городах, помогая сократить затраты на производство ремонтных работ. Так, наиболее сложным, но перспективным видом использования инноваций является разработка собственных технологий, собственного оборудования, материалов, т. е. того, чему нет аналогов в мире.

Быстрое и эффективное создание и реализация новшества, ассортиментная широта и масштабность инноваций представляют собой основу удовлетворения общественных потребностей в услугах ЖКХ. Причем для осуществления эффективной работы и предоставления качественных услуг необходимы мощные информационные технологии, ориентированные на нужды предприятий ЖКХ. В связи с этим предусматривается создание современной биллинговой системы, которая должна находиться в центре взаимоотношений как между потребителями услуг, так и между поставщиками и собственниками жилья.

**Н. Г. Малышенко**

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

## **ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ФИРМЕННОГО СЕРВИСА**

Одним из путей обеспечивающих рынок сбыта выпускаемой продукции, усиление ее конкурентоспособности является расширение сферы деятельности предприятий в области сервисных услуг. В узком значении технический сервис представляет собой набор мероприятий, связанных с предпродажным обслуживанием продукции, включая услуги, связанные с подготовкой к производству и продаже и, послепродажным обслуживанием, включая ремонт, снабжение запасными частями и т. д. Опыт зарубежных фирм показывает, что с изменением стратегии в сторону расширения сервисного обслуживания величина прибыли от оказания услуг может составлять до 70–75% от общей прибыли фирмы. Наиболее рациональным считается применение сервиса на протяжении всего жизненного цикла продукции.

В современных условиях предлагается использовать следующие принципы: непрерывность сервиса на всей стадии жизненного цикла продукции; использование оптимальной стратегии; применение комплексного обслуживания; диверсификация; инновационность; мобильность и оперативность; экономическая эффективность.

Применяя эти принципы к организации внешнего (за пределами предприятия) и внутреннего (по типу известной системы ППР) фирма приобретает устойчивость на рынке. В соответствии с вышеуказанным определением принцип диверсификации в большей степени реализуется для внешнего сервиса.

Покажем на примере возможные новые направления в сфере услуг согласно принципу диверсификации:

- диагностика фактического состояния отдельных узлов и агрегатов, разработке и реализации мер по обеспечению их нормативного функционирования в течение определенного периода;
- сбор и анализ информации о новых рынках и новых товарах, изучение товаров фирм-конкурентов, форм и методов их работы на рынке, новых форм технического сервиса и других нововведений во всей системе «маркетинг» с последующим предоставлением этих сведений производителю;
- содействие службе маркетинга и продаж в выявлении потенциальных покупателей производимой техники, оказание содействия в подготовке кадров по реализации продукции;

- осуществление координирующих и посреднических функций между отделами маркетинга и продаж, производства, научно-технических исследований и проектирования новых изделий фирмы по вопросам технического обслуживания и эксплуатации оборудования.

Можно отметить, что реализация некоторых принципов потребует от руководителей создание на предприятии новых служб и отделов.

Тенденция развития современного общества показывает, что любое предприятие станет использовать сервисные услуги как важнейшую составляющую прибыли и, поэтому соблюдение принципов организации фирменного сервиса позволит предприятиям приобрести большую устойчивость на рынке.

**Н.Г. Малышенко, А.Б. Дворянская**

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

## **ПРОМЫШЛЕННЫЙ СЕРВИС КАК РАЗВИТИЕ АУТСОРСИНГА**

Аутсорсинг – это передача сторонним организациям целиком функций производства или части задач, связанных с производством продукции. Можно условно выделить два вида аутсорсинга: аутсорсинг заготовок и комплектующих и аутсорсинг функций и операций по обеспечению производства продукции. В первом случае это доля закупаемых узлов и комплектующих. Во втором случае речь идет о передаче сторонним организациям функций транспортировки, ремонта оборудования, подготовки производства, самого производственного процесса, т. е. это уже промышленный сервис. Он представляет собой набор мероприятий, связанный с предпродажным обслуживанием продукции. На предприятиях зарубежных стран с изменением стратегии в сторону расширения сервисного обслуживания величина прибыли от оказания услуг увеличивается и может составлять до 70-75% от общей прибыли фирмы. Применение сервиса на протяжении всего жизненного цикла продукции считается наиболее рациональным.

Переход предприятий к развитию аутсорсинга и в частности промышленному сервису приводит к ряду положительных тенденций. Можно выделить следующие: сокращение убытков от проданных нерентабельных подразделений; получение прибыли от продажи этих подразделений, которую можно инвестировать в развитие основного бизнеса; сокращение сроков и затрат на монтаж, наладку, ремонт оборудования; отсутствие затрат на содержание рем. персонала; сокращение убытков от простоев рем. техники и оборудования; возможность пользоваться более качественными и относительно дешевыми промышленными услугами со стороны.

Характер развития аутсорсинга и промышленного сервиса целесообразно рассмотреть на примере конкретной зарубежной машиностроительной компании. Таковой является «JLG Industries» - производитель погрузчиков, подъемников и телескопических экскаваторов с оборотом в 1 млрд. долл. Компания «JLG Industries» закупает материалы в основном стальной лист и узлы, т. е. колеса, гидравлику, двигателя и др. Таким образом, производство заключается в изготовлении только корпуса машины, а уже собранные и готовые к установке на машины узлы поступают от поставщиков прямо на конвейер. Причем поставки организованы таким образом, что поставщик сам определяет время и объемы поставок благодаря интегрированной системе отчетности и контроля объемов производства продукции, объемов запасов на складах.

Плюсы развития промышленного сервиса четко просматриваются у нефтегазовых компаний. Принципиальная особенность состоит в широкой диверсификации (расширении) сервисных фирм, освобождающих нефтегазовые компании от комплекса работ по обслуживанию сложной техники, ведению подготовительных, разведочных работ, по обустройству скважин, что позволяет компаниям сосредоточиться на основной деятельности, т. е. добыче газа и нефти.

Таким образом, можно подвести итог, что в современных рыночных условиях предприятия машиностроительного комплекса не выгодно держать на балансе нерентабельные цеха, все больше предприятий от них отказываются, пользуясь услугами сторонних организаций, тем самым, показывая эффективность перехода к развитию аутсорсинга и промышленного сервиса.