

УДК 629.3.083.4

СИСТЕМА ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА МАШИН ИНОСТРАННОГО ПРОИЗВОДСТВА

**Сидоров Е.А., кандидат технических наук, доцент,
тел. 8(8422) 55-95-90, sidorovevgeniy@yandex.ru**
**Сидорова Л.И., кандидат технических наук, доцент,
тел. 8(8422) 55-95-90, lis.ulgau@mail.ru**
**Жарова М.С., студент
ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ**

Ключевые слова: технический сервис, техническое обслуживание, сельскохозяйственная техника, машинно-тракторный парк, дилерская система.

В данной работе рассмотрен зарубежный опыт развития системы технического сервиса, которым руководствуются мировые производители тракторов и сельскохозяйственных машин; основные правила организации системы технического сервиса, а также фирменный сервис, основанный на дилерской системе.

В агропромышленном комплексе Российской Федерации значительную часть машинно-тракторного парка составляют машины иностранного производства. Сборка ряда машин иностранного производства локализована в нашей стране на совместных предприятиях осуществляющих их производство по лицензиям иностранных фирм. [1, 2] Такие машины имеют ряд конструктивных и технологических преимуществ перед отечественной техникой и пользуются спросом со стороны агропромышленного комплекса Российской Федерации.

Материалом для исследований явились изучение технического сервиса машин иностранного производства, его отличие от сервиса машин отечественного производства, этапы технического обслуживания, структура организаций, занимающихся техническим обслуживанием тракторов и сельскохозяйственных машин таких компаний, как «John Deere», «Claas», «International Harvester», «Kramer» и др.

Анализ технических характеристик и литературных источников показывает, что конструктивно более сложная по сравнению с отечественной иностранная сельскохозяйственная техника, требует применения новых технологических и организационных форм обеспечения её работоспособности при эксплуатации в широком спектре природно-климатических зон России.

Важнейшей задачей при этом является минимизация времени простоя техники при проведении её технического обслуживания и ремонта, что позволит снизить издержки при её эксплуатации. [3-6]

Известно, что ресурсы, вложенные в создание и обеспечение оптимальной системы технического сервиса эксплуатируемой техники, позволяющей осуществлять своевременное и качественное обслуживание техники, обеспечивают в два раза большую прибыль чем вложения, направленные на производство этой техники. В связи с этим, все ведущие мировые производители сельскохозяйственной техники уделяют большое внимание созданию разветвлённой и хорошо организованной фирменной сети технического сервиса, состоящей из диагностических, консультационных и учебных центров, станций технического обслуживания и ремонтных мастерских, а также складов и магазинов запасных частей и принадлежностей. Консультационные и учебные центры, входящие в фирменную систему технического сервиса, обеспечиваются всей необходимой технологической и конструкторской документацией, методической литературой, в частности обеспечиваются каталогами запасных частей, прейскурантами, а также инструкциями по уходу и эксплуатации машин данной марки.

В качестве примера важности создания оптимальной системы технического сервиса, для обеспечения конкурентных преимуществ перед другими производителями сельскохозяйственной техники, можно привести систему технического сервиса, созданную немецкой компанией «Claas», что позволяет ей успешно реализовывать большой объём своей продукции на рынке США.

Технический сервис необходимо рассматривать как комплекс услуг, оказываемых потребителю на этапе приобретения, эксплуатации, обслуживания и ремонте средств производства. Технический сервис мировых производителей сельскохозяйственной техники и машин («John Deere», «Interneshnl Harvester», «New Holland», «Case», «Claas» и др.), несмотря на большое разнообразие применяемых организационных форм, состоит из следующих основных этапов:

- предпродажная подготовка поставляемой техники и её реализация;
- производство запасных частей и обеспечение ими потребителей;
- агентская деятельность на вторичном рынке реализованной техники;
- разработка нормативно-технической документации и обеспечение ей дилерских центров и потребителей;
- обучение работников сервисной службы и потребителей;
- диагностика, обслуживание и ремонт реализованной техники.

Базовыми основами организации технического сервиса, которым следуют мировые производители машин, являются:

- ответственность за обеспечение работоспособности машин в течение всего периода их использования;
- организация процесса обеспечения работоспособности машин независимо от места их использования;
- разработка руководств по использованию, обслуживанию и ремонту, подготовка кадров, обеспечение оборудованием и необходимыми инструментами до начала организации основного массового производства техники;
- построение сбора информации о надежности техники в типичной эксплуатации с целью получения обратной связи для совершенствования машин.

Основные вопросы на всех этапах развития системы технического сервиса импортной сельскохозяйственной техники связаны с конструктивной доработкой и повышением надежности машин, разработкой оборудования и нормативно-технической документации для технического сервиса, обеспечением запасными частями на протяжении всего срока службы техники. Сеть технического обслуживания может быть собственностью завода-изготовителя, а в тех районах, где парк машин небольшой, прибегают к заключению договоров с ремонтными мастерскими, работающими в этой местности самостоятельно, то есть принадлежащими другим владельцам.

Структура организаций, занимающихся техническим обслуживанием тракторов и сельскохозяйственных машин, не зависит от величины фирмы и уровня производства. В своей основе она одинакова и для таких компаний, как «John Deere» и «International Harvester» оборот которых составляет сотни миллиардов долларов в год, и компаний «Kramer» и «Bukh», выпускающих 500–3000 тракторов в год. Отличие заключается в количестве дилеров и технической оснащенности.

Опыт промышленно развитых стран с рыночной экономикой показывает, что наиболее эффективной формой технического сервиса является фирменный сервис, основанный на дилерской системе. Дилерская система заводов-изготовителей при техническом сервисе машин находит широкое распространение в различных отраслях экономики и за рубежом она является основной. К организации дилерской сети активно приступили заводы сельскохозяйственного машиностроения в начале XXI века. Ведущие производители импортной техники имеют дилерские центры на территории России.

Импортная сельскохозяйственная техника представляет собой сложную систему, являясь при этом высокотехнологичным оборудованием.

Поэтому разработка рекомендаций по совершенствованию технического сервиса машин импортного производства и повышению качества их обслуживания в сельском хозяйстве является актуальной задачей и важным условием эффективности сельских товаропроизводителей.

Библиографический список

1. Бубнова, Е. Е. Влияние логистики на эффективность работы предприятий технического сервиса / Е. Е. Бубнова, Л. И. Сидорова // В мире научных открытий: материалы II Всероссийской студенческой научной конференции. - Ульяновск, 2013. - С. 16-19.

2. Сидоров, Е.А. Влияние лизинга на техническое оснащение сельскохозяйственных предприятий / Е.А. Сидоров, Л.И. Сидорова, А.Ю. Ракова// Актуальные вопросы аграрной науки: сборник национальной научно-практической конференции. - Ульяновск, 2021. - С. 403-407.

3. 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.

4. Сидоров, Е.А. Обеспечение чистоты дизельного топлива как элемент организации высокоэффективного технического сервиса / Е.А. Сидоров, Л.И. Сидорова// «Образование, наука, практика: инновационный аспект»: сборник материалов международной научно-практической конференции.- Пенза: РИО ПГСХА, 2011. -Том II.-С. 228-230.

5. Сидоров, Е.А. Применение логистического подхода управления для инженерно-технического обеспечения аграрного производства / Е.А. Сидоров, Л.И. Сидорова, А.Ю. Ракова// Актуальные вопросы аграрной науки: сборник национальной научно-практической конференции. - Ульяновск, 2021. - С. 408-411.

6. Алеев, Л.Р. Система технического сервиса в АПК / Л.Р. Алеев // Проблемы технического сервиса в АПК: сборник научных трудов II студенческой всероссийской научно-практической конференции. – Ульяновск, 2019. - С. 3-7.

SYSTEM OF TECHNICAL SERVICE FOR FOREIGN MACHINERY

Sidorov E.A., Sidorova L.I., Zharova M.S.

Key words: *technical service, technical maintenance, agricultural machinery, machine and tractor park, dealer system.*

In this paper, we will consider foreign experience in the development of a technical service system, which guides global manufacturers of tractors and agricultural machines; the basic rules for organizing a technical service system, as well as branded service based on a dealer system.