

**О. Бокумо**

(Республика Беларусь, Нигерия)

Научный руководитель М. И. Латушко, к.в.н., доцент  
Белорусский государственный аграрный технический университет

## **ВОЗМОЖНЫЕ ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА ЭКСПОРТИРУЕМОЙ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ТЕХНИКИ В НИГЕРИИ**

В АПК Нигерии используется в основном экспортируемая из различных стран сельскохозяйственная техника и оборудование. Организация технического сервиса в новых экономических условиях требует научного подхода и новых форм, обеспечивающих эффективное использование имеющейся материально-технической базы сельскохозяйственных производителей. В этой связи заимствование перспективного опыта Республики Беларусь для АПК Нигерии может способствовать формированию оптимальных условий восстановления нормального уровня производства и выхода из экономического кризиса.

Проведенные исследования практики производственно-технического обслуживания в развитых странах с рыночной экономикой позволяют выделить три основные формы организации технического сервиса: фирмами-изготовителями (фирменный технический сервис), через посреднические фирмы и непосредственно самим потребителем.

Технический сервис считается фирменным, если он выполняется представителями завода-изготовителя или объединения (фирмы), выпускающего данную продукцию, а также в тех случаях, когда они участвуют в создании сети дилеров и сервис-структур в качестве учредителя. При этом фирма-изготовитель техники организует сервис так, чтобы, во-первых, от потребителей не было никаких претензий, а, во-вторых, любые неисправности машин устранялись в течение 2 суток в любой географической точке.

В этой связи на основе проведенного анализа установлено, что основными формами фирменного технического сервиса в экономически развитых странах являются:

- главный центр технического сервиса – как правило, один в составе завода-изготовителя на всю страну или группу стран (отдел сбыта и сервиса);
- региональные центры технического сервиса – обычно один на регион (штат, область, край);
- официальные дилеры или сервисные участки завода-изготовителя – как правило, один на группу сельскохозяйственных организаций (фермеров).

Главный центр фирменного технического сервиса осуществляет, как правило, оптовую торговлю основными машинами (включая шлейфы прицепных и навесных машин, приспособления), комплектами оборудо-

вания и запасными частями; координацию и организацию работы региональных центров технического сервиса; изучение конъюнктуры рынка, координацию заказа на производство машин, запасных частей; выполнение исследований, конструирование новой техники.

Региональный центр фирменного технического сервиса проводит исследование конъюнктуры рынка услуг, рекламу, торговлю машинами и запасными частями; все виды технического обслуживания и ремонта; восстановление деталей и узлов; прокат, хранение, модернизацию и утилизацию техники; обучение владельцев и ремонтно-обслуживающего персонала.

Дилер или сервисный участок осуществляет торговлю машинами и запчастями, текущий ремонт и техническое обслуживание, прокат техники, обучение владельцев техники, накопление и обработку информации о качестве машин и оборудования, и требований к ним.

Дилеры фирменного технического сервиса подчиняются своему региональному центру и специализируются, в зависимости от количества машин определенной марки в районе, или на конкретном виде, или группе выпускаемой заводом-изготовителем техники. Причем такое построение не исключает возможности их объединения и согласованной совместной работы.

Одновременно с вышеизложенными формами существует техническое обслуживание эксплуатируемой техники самими потребителями.

Как показывает практика США и стран Западной Европы, другой современной формой организации технического сервиса является система, в которой основным исполнителем всего комплекса работ по обслуживанию сельскохозяйственных товаропроизводителей выступают независимые посреднические фирмы (дилеры) и специализированные фирмы по восстановлению и капитальному ремонту узлов и агрегатов [5].

Предприятия дилеров при такой форме организации технического сервиса являются юридически и экономически самостоятельными фирмами, которые осуществляют хозяйственную деятельность по лицензии какой-нибудь крупной компании, организуя реализацию изготавливаемых ею машин и их сервис на свой страх и риск.

УДК 316.77

**Е. Вархапович**

(Республика Беларусь)

Научный руководитель Е. Ю. Быкова, ст. преподаватель  
Белорусский государственный аграрный технический университет

## **СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ КАК ОСНОВА ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

Слово «этикет», означающее во французском языке этикетку, товарный знак, т.е. первоначальную характеристику предмета, получило