

УДК 631.173

ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА В АПК

В.П. Миклуш¹, к.т.н., профессор, А.С. Сайганов², д.э.н., профессор
¹УО «Белорусский государственный аграрный технический университет»,
²«Институт системных исследований в АПК НАН Беларуси»,
г. Минск, Республика Беларусь

Изложены основные направления развития информационно-консультационной службы технического сервиса в АПК – одного из важных факторов, способствующих росту конкурентоспособности аграрного сектора за счет содействия принятию сельскими товаропроизводителями рациональных экономических решений на основе объективной и постоянно обновляемой информации.

Введение

Развитие рыночных отношений в сельском хозяйстве способствовало значительному росту потребителей информации: руководители и специалисты коллективных сельскохозяйственных организаций и фермерских хозяйств, предприниматели, руководители и специалисты ремонтно-обслуживающих предприятий, ремонтных заводов, дилерских технических центров. Они нуждаются в получении информации об инновационных разработках новой техники, технологиях, передовом производственном опыте, эффективное использование которых позволяет перевести производство на более высокий организационный и технологический уровень.

Одной из важных проблем развития системы технического сервиса в АПК является включение в поле его деятельности информационных и консультационных услуг, а также услуг по подготовке кадров, мониторингу потребностей и запросов потребителей.

Основная часть

Основными задачами информационно-консультационного обеспечения технического сервиса являются:

- повышение эффективности технического сервиса на основе достижений научно-технического прогресса, передового производственного опыта и оказание консультационных услуг по техническим, технологическим и организационно-экономическим вопросам;
- оказание содействия сельскохозяйственным товаропроизводителям в освоении инновационных разработок новой техники и технологий, передового опыта в техническом сервисе;

- сбор, обработка и доведение до сельскохозяйственных товаропроизводителей востребованной ими технической информации;
- повышение уровня инженерных знаний и практических навыков сельскохозяйственных товаропроизводителей и сельского населения по освоению новой сельскохозяйственной техники и технологий;
- обеспечение вышестоящих органов государственного регулирования технического сервиса первичной информацией.

Анализ мирового опыта организации консультативных служб по вопросам технического сервиса позволяет сделать выводы о необходимости наличия двух групп консультантов:

- общего профиля, непосредственно осуществляющих контакт с сельскими товаропроизводителями;
- специализированные, осуществляющие деятельность по различным направлениям системы технического сервиса сельскохозяйственной техники.

Создание в консультационных службах структур специального направления, занимающихся техническими консультациями, позволяет решить проблему интеллектуальной технической поддержки сельских товаропроизводителей, руководителей и специалистов различных предприятий и организаций системы технического сервиса, поднять их профессиональный уровень и на этой основе повысить эффективность использования сельскохозяйственной техники.

Мировая практика сельскохозяйственного консультирования подтверждает целесообразность формирования двух и трехуровневых систем, охватывающих государственный, областной, районный уровни и уровень отдельного товаропроизводителя. В силу ориентированности отдельных инновационных разработок на конкретные условия их применения, в осуществлении деятельности по инновационной составляющей в основном вовлечены областной и районный уровни. Информационно-консультационная служба (ИКС) на областном уровне должна обеспечивать связь с научными организациями, ведущими фундаментальные и прикладные исследования, учреждениями образования, а также осуществлять научно-методическое руководство ИКС районного уровня, организацию испытаний, опытов, обучение кадров службы.

Повышение эффективности регулирования сельскохозяйственного производства, и в частности системы технического сервиса, на региональном уровне должно быть связано с изменением функций научно-исследовательских институтов, высших учебных заведений, опытных станций, расположенных на территории региона. Как показывает практика, именно данные структурные подразделения принимают активное участие в проведении научно-исследовательских работ по совершенствованию консультативной службы. Они имеют возможность оказывать консультативные услуги при покупке техники, в период ее производственной и технической эксплуатации, готовить

или проводить экспертизы научно-исследовательских проектов, адаптировать новейшие технологии организации использования сельскохозяйственной техники к условиям региона.

Сотрудники технической информационно-консультационной службы обязаны поддерживать постоянный контакт с сельскохозяйственными товаропроизводителями и регулярно доводить до них сведения о важнейших технических, технологических, экономических и коммерческих изменениях и новинках в сельскохозяйственном производстве.

Следует отметить, что ведущие мировые производители сельскохозяйственной техники, учитывая важное влияние сервиса на конкурентоспособность произведенной ими продукции, значительное внимание уделяют всем составляющим технического сервиса. На своих технических центрах они осуществляют подготовку сервисного персонала и инструкторов по обучению рабочих, осуществляют своими силами или силами дилеров обучение операторов, создают экспертные системы для правильного определения путей решения сервисных проблем с помощью Интернета. Помимо ремонтно-эксплуатационной документации они обеспечивают своих дилеров большим комплексом документов по всем процессам сервиса, изготавливают специальное переносное диагностическое оборудование и оснастку, снабжают топливо-смазочными материалами и запасными частями, предлагают программное обеспечение, разрабатывают прогрессивные нормативы, при необходимости предоставляют кредиты, регулируют эффективность деятельности дилеров и др.

Особо важно отметить обеспечение запасными частями своих потребителей (дилеров, арендные центры и др.). Каждый ведущий производитель постоянно развивает свою сеть распределения запасных частей, включающую взаимосвязанные высокоавтоматизированные склады запасных частей пирамидальной структуры. Заказ на этих складах можно сделать с помощью сети Интернет. С этих складов осуществляется периодическое пополнение запасов деталей потребителей, а также экстренная доставка деталей в течение 24 часов.

Особо важное значение имеет процесс управления сервисом.

При построении системы управления сервисом и ее подсистем широко используются требования, изложенные в международных стандартах ISO 9000:2005 (ISO 9000:2000). В составе процесса управления различают планирование, организацию, мотивацию и контроль, выполняемые на основе современных высокоэффективных методов. Современные сервисные службы постоянно используют помощь квалифицированных консультантов, в том числе для аудита всех сторон деятельности, документирования процессов, улучшения функционирования и др.

Ведущие производители сельскохозяйственной техники Республики Беларусь, такие как ПО «Минский тракторный завод», РУП «МАЗ», ПО «Гомсельмаш», ОАО «Бобруйскагромаш», ОАО Лидаагропроммаш», ОАО «Амкодор» оказывают значительную информационную поддержку сельскохозяйственным товаропроизводителям.

На интернет-порталах этих предприятий содержится информация о выпускаемой продукции, включая: каталоги по отдельным ее видам с техническими характеристиками и сведениями о возможностях применения в конкретных производственных условиях; руководства (инструкции) по эксплуатации; мультимедийные презентации новой техники; отзывы потребителей; фотогалереи об участии производимой техники в различных международных выставках; сведения о товаропроводящей сети; политику предприятия в области качества; мероприятия о проводимых выставках, семинарах и т.д. Отдельной страницей представлены сведения о сервисном сопровождении выпускаемой продукции включая контактную информацию с дилерскими (техническими) центрами и торговыми домами, обеспечение запасными частями, предоставление других видов услуг.

На сайте РО «Белагросервис» содержится информация: об организациях осуществляющих взаимодействие с объединением по вопросам производственно-технического обслуживания АПК; схемы сервисного сопровождения сельскохозяйственной техники, выпускаемой отечественными и зарубежными производителями; каталоги машин и оборудования, производимых организациями агросервиса; сведения о продаже запасных частей, отремонтированных агрегатов и узлов для различных видов сельскохозяйственной техники, оказания услуг технического сервиса; руководящая документация и др.

С целью улучшения обеспечения предприятий агропромышленного комплекса РБ необходимыми материально-техническими ресурсами представлен портал «Информационно-поисковая система РО «Белагросервис» предназначенный на основе использования современных компьютерных технологий:

- повысить качество агрохимического, производственно-технического и материально-технического обеспечения организаций АПК;
- улучшить качество сервисного сопровождения сельскохозяйственной техники, используемой в АПК;
- обновить и расширить ассортимент оказываемых услуг;
- способствовать росту конкурентоспособности отечественной сельскохозяйственной продукции на основе финансовой устойчивости и модернизации сельского хозяйства, а также на основе ускоренного развития приоритетных подотраслей сельского хозяйства;
- совершенствовать механизм регулирования рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и.д.

С помощью портала можно оперативно, в режиме «онлайн», получать информацию о наличии тех или иных материально-технических ресурсов на складах агросервисов. Помимо мощной поисковой машины по запасным частям, агрегатам и прочей продукции для сельхозпроизводителей, портал содержит в себе информацию обо всех структурных подразделениях объединения, роде их занятий, месторасположении и т.д. Кроме того, сайт оборудован удобным телефонным справочником РО «Белагросервис», в котором можно найти номера телефонов руководителей объединения, начальников служб, подразделений предприятия и, соответственно, телефоны самих подразделений и служб.

Формирование информационных массивов инженерного профиля целесообразно осуществлять по следующим направлениям :

–научно-технический прогресс в производстве и переработке сельскохозяйственной продукции;

–базовые, зональные и другие технологии производства основных продуктов сельского хозяйства, их переработки, технического сервиса машин и оборудования;

–машины и оборудование, серийно выпускаемые в странах СНГ ближнем зарубежье, их стоимость, производители, технологическое назначение, технические, экологические, экономические и иные характеристики;

–машины, выпускаемые ведущими зарубежными фирмами, их основные характеристики;

–технический сервис;

–номенклатура запасных частей, агрегатов и узлов по всем машинам и оборудованию, выпускаемым и используемым в технологических процессах АПК (с указанием производителей, стоимости, технологического назначения, взаимозаменяемости и т. д.).

Формирование этих баз данных должно осуществляться применительно к конкретным технологиям и системам машиноиспользования.

Особый интерес представляет блок информации, связанной с техническим сервисом, где целесообразно сосредоточить:

–регламент выполнения операций и нормативы трудоемкости предпродажной подготовки сельскохозяйственной техники;

–показатели надежности сельскохозяйственной техники;

–диагностические параметры всех типов машин и оборудования, используемых в сельском хозяйстве;

–периодичности технического обслуживания, перечень операций и их трудоемкость по видам сельскохозяйственной техники;

–удельные нормативы трудоемкости текущего ремонта сельскохозяйственной техники;

–коэффициенты охвата капитальным (текущим) ремонтом машин и их составных частей

–электронные каталоги запасных частей, норм расхода материалов при выполнении операций технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники;

–перечень и специализация заводов-изготовителей сельскохозяйственной техники (отечественных и зарубежных);

–перечень дилерских технических центров (их специализация), осуществляющих сервисное сопровождение сельскохозяйственной техники;

–перечень ремонтно-обслуживающих предприятий (ремонтные заводы, специализированные ремонтные мастерские, станции технического обслуживания и др.), осуществляющие капитальный ремонт машин и их составных частей;

–каталоги технологического оборудования, оснастки и приборов для технического обслуживания и ремонта различных видов (марок) сельскохозяйственной техники;

–технические требования на капитальный и текущий ремонт по видам (маркам) сельскохозяйственной техники;

–руководства и технологические карты на капитальный и текущий ремонт машин разных марок; особенности технологий, размеры сопряжений деталей, допуски и т. п.;

–номенклатура восстанавливаемых деталей к различным типам сельскохозяйственной техники (стоимость восстановленной детали, гарантированный ресурс);

–перечень услуг, оказываемых ремонтно-обслуживающими предприятиями, дилерскими техническими центрами по техническому сервису машин и оборудования, их стоимость, наличие ресурсов и т.д.;

Актуальной проблемой является создание автоматизированной аналитической системы, функционирующей в условиях локальной вычислительной среды и обеспечивающей оперативное управление базой данных, и предоставление на ее основе пользователю своевременной информации о наличии запасных частей к различным видам и маркам сельскохозяйственной техники, текущем состоянии производства ремонтно-технологического оборудования и разработки нормативно-технической документации.

Для более быстрого и эффективного внедрения достижений научно-технического прогресса при формировании технической информационно-консультативной службы в АПК должно быть обеспечено ее полное государственное финансирование, а услуги сельским товаропроизводителям должны оказываться бесплатно, что подтверждает и опыт создания подобных служб в развитых странах.

Наряду с созданием государственной ИКС в системе технического сервиса сельскохозяйственной техники, могут образовываться и другие информа-

ционные системы, учредителями которых будут заводы изготовители сельскохозяйственной техники, агросервисные организации, коллективные хозяйства и др.

Организационно-экономическими условиями повышения эффективности информационно-консультационных услуг технического сервиса являются:

– подготовка и повышение квалификации консультантов технического сервиса;

– обеспечение достойного уровня заработной платы сотрудникам консультационных организаций;

– выделение субсидий сельским товаропроизводителям для пользования информационно-техническими услугами;

– комплектование информационно-консультационных центров современными компьютерными системами и другим необходимым оборудованием;

– строительство новых офисных помещений или реконструкция существующих для обеспечения консультантов удобными рабочими местами, помещениями для приема посетителей и проведения групповых консультаций и семинаров;

– обеспечение консультационных центров транспортными средствами для организации мобильной и оперативной работы.

– организационная и финансовая поддержка сельских консультантов со стороны органов местного самоуправления;

– методическая, организационная и информационная поддержка консультантов, работающих в сельской местности, со стороны организаций регионального и федерального уровней.

Таким образом, повышение эффективности технического сервиса невозможно без развития информационно-консультационной службы. Современный высококачественный сервис является высокотехнологичным сложным видом деятельности. По нашему мнению, массовый переход к такому сервису неизбежен. При этом возможные результаты такого перехода заслуживают того, чтобы к ним стремились. Эти результаты могут быть охарактеризованы широко распространенной в мировой практике фразой: «Качественный сервис - это, как минимум, вторая машина».

Заключение

Информационно-консультационная служба АПК является важнейшим фактором, способствующим росту конкурентоспособности аграрного сектора за счет содействия принятию сельскими товаропроизводителями рациональных экономических решений на основе объективной и постоянно обновляемой информации.

Развитие технического направления в информационно-консультационных службах агропромышленного комплекса целесообразно развивать по двум

направлениям: первое – это создание специальных технических служб в уже имеющихся информационно-консультационных структурах, второе - создание новых специализированных информационно-консультационных служб по вопросам технического сервиса в агропромышленном комплексе.

Литература

1. Баутин, В. Этапы развития информационно-консультационной деятельности в АПК / В. Баутин, М. Веселовский // Международный сельскохозяйственный журнал. – 2002. - № 1. – С. 10-14.

2. Методические рекомендации по созданию и функционированию информационно-консультационной службы в системе АПК / Н.Н. Котковец, Л.Е. Трофимчик, В.А. Самсонович [и др.]. – Минск: Учебно-методический центр Минсельхозпрода, 2007. – 28 с.

3. Нижевич, Л. Аграрные информационно-консультационные службы в Республике Беларусь: современное состояние и перспективы развития / Л. Нижевич, Н. Киреенко // Аграрная экономика. – 2011. – №9 – С. 19-23.

Abstract

The main directions of data and consulting services in farm machinery service in agroindustrial complex are given. Data and consulting service is one of the main factors which help to increase competitiveness of the agrarian sector due to encouragement of rural commodity producers in making economical decisions on the base of objective and constantly renewable information.

УДК 6.31

УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОНСТРУКТОРСКОЙ НОРМАТИВНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ДЛЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ТЕХНИКИ

**В.И. Рублёв, д.т.н., профессор, В.Д. Войтюк, д.т.н., доцент,
В.Е. Рублёв, бакалавр**

*Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины,
г. Киев, Украина*

Обоснована номенклатура нормативной документации для технического сервиса сельскохозяйственной техники в развитие существующих стандартов.

Технический сервис (далее «ТС») - это комплекс работ и услуг для покупателей сельскохозяйственных машин, эффективного использования и поддержания их в работоспособном состоянии на протяжении всего пери-