

УДК 338.43:631.3

**РОЛЬ ФІРМОВОГО ТЕХНІЧНОГО СЕРВІСУ У РОЗВИТКУ
АГРОПРОМИСЛОВОГО КОМПЛЕКСУ КРАЇНИ**

*Кондратюк М.В., к.е.н., доцент
Ферлієвич В.Р., магістр
Ричков Д.С., бакалавр
(УкрДУЗТ)*

Стаття присвячена питанням забезпечення ефективності діяльності підприємств сільського господарства шляхом організації фірмового сервісу безпосередньо в місцях експлуатації відповідної техніки. Зазначено, що система технічного сервісу є органічною складовою загальної системи відтворення машин і устаткування агропромислового комплексу. Основним принципом організації технічного сервісу на сучасному етапі розвитку економіки є прийняття відповідальності виробників або їх дилерів за підтримку працездатності реалізованої продукції протягом усього періоду експлуатації. Фірмовий технічний сервіс повинен забезпечувати при найменших затратах максимальне зменшення втрат, які з'являються в процесі експлуатації машин внаслідок виникнення

несправностей, та максимальну реалізацію їх потенційних можливостей за надійністю.

Ключові слова: *технічне забезпечення, конкурентоспроможність, ефективність, система, обслуговування, сільськогосподарські підприємства, машинобудування*

THE ROLE OF COMPANY TECHNICAL SERVICE IN THE DEVELOPMENT OF THE AGRICULTURAL INDUSTRIAL COMPLEX OF THE COUNTRY

Kondratyuk M.V., Doctor of Economics, Associate Professor

Ferlievich V.R., M.Sc

Rychkov D.S., bachelor's degree

(UkrDUZT)

The essence of technical service makes it possible to more clearly establish the boundaries of the technical agricultural service market and define the list of services that arise as a result of the relationship between their performers and consumers when providing the latter with machines, creating economic conditions for the effective operation of equipment, as well as when forming a stable sales market and solvent demand for services. The area of activity of technical service enterprises in our country is mainly limited to the territory of the administrative district. This is the specifics of agricultural production (the need to perform many types of work in short agro technical terms, etc.), the specifics of the service as a product (coincidence in time of the processes of its production and consumption, the impossibility of creating stocks and warehousing). The formation of an effective market system of agricultural technical service involves, first of all, conducting a comprehensive analysis of the state of the machine, Tractor Park and the existing practice of meeting the needs of agricultural organizations in the necessary means of production and in the provision of services. Foreign and domestic experience in the use of equipment shows that the most effective form of technical service organization at the stage of providing agricultural goods producers with equipment is the dealer system. In this form, the manufacturer grants the right to sell and service the equipment based on the contract to the dealer. A type of dealer form of technical service is the organization of a company technical service, which involves the direct participation of equipment manufacturers in its maintenance and repair at their own production sites or on the basis of repair enterprises with the involvement of intermediary structures specializing in technical service work. Practical experience shows that the functioning of technology markets is under the enormous influence of the systems of branded service of manufacturers. These systems make it possible to meet the needs of equipment not so much due to an extensive increase in its quantity, but due to an increase in the quality and efficiency of its use. Therefore, the most promising direction for the field of technical service for the agro-industrial complex is the formation of a system of branded trade and service enterprises (centers, associations, cooperation with enterprises of the agro-industrial complex, etc.). This form of implementation of technical services is the most adapted to the modern conditions of the functioning of the economy and will contribute to increasing the productivity of the machinery of agricultural enterprises.

Key words: *technical support, competitiveness, efficiency, system, service, agricultural enterprises, mechanical engineering*

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими чи практичними завданнями. Однією з суттєвіших проблем, котрі лімітують зростання сільськогосподарського виробництва та безпосередньо впливають на його конкурентоспроможність, є стан основних фондів, зокрема сільськогосподарських машин.

Ефективність будь-якого виробництва залежить від рівня організації в галузі технічного сервісу. У практиці використання техніки термін «технічний сервіс» розглядається як комплекс послуг, що надаються сільськогосподарському підприємству в придбанні техніки, ефективному використанні та підтримці її в працездатному стані протягом усього періоду експлуатації, а також утилізації техніки, що відпрацювала свій термін служби.

Сутність технічного сервісу дозволяє чіткіше встановлювати межі ринку технічного агросервісу та визначати перелік послуг, що виникають внаслідок взаємовідносин їх виконавців та споживачів при забезпеченні останніх машинами, створенні ним економічних умов ефективної експлуатації техніки, а також при формуванні сталого ринку збуту та платоспроможного попиту на послуги.

Зона діяльності підприємств технічного сервісу в нашій країні обмежується переважно територією адміністративного району. Це є специфікою сільськогосподарського виробництва (необхідністю виконання багатьох видів робіт у стислі агротехнічні терміни ін.), особливостями послуги як товару (збіг у часі процесів її виробництва та споживання, неможливість створення запасів і складування).

Загалом становище, яке склалося у сфері, пов'язане з наявними недоліками діючої системи агротехсервісу, основними з яких є наступні:

- функції ремонтних підприємств не відображають всіх запитів сільськогосподарських підприємств та фермерів у наданні різноманітних робіт та послуг;

- низька якість всіх видів сервісних робіт, відсутність конкуренції та економічної зацікавленості у підвищенні якості робіт;

- відсутність комплексного сервісного обслуговування сільськогосподарських підприємств;

- дефіцит багатьох видів техніки, запасних частин та їх низька якість;

- здійснення постачання машин окремо, а не у складі цілих технологічних комплексів, що не дає можливості забезпечити комплексну механізацію та підвищення продуктивності праці;

- незважаючи на наявність існуючої спеціалізованої ремонтно-обслуговуючої бази, відсутність оперативного якісного сервісу.

Поряд із цим у сільському господарстві відбувається інтенсивне старіння машинно-тракторного парку. Більше 60% сільськогосподарських підприємств мають низький рівень технічного обслуговування машин та механізмів, у яких відсутнє елементарне обладнання для діагностики, паливо та мастильні матеріали часто не відповідають необхідним стандартам. Внаслідок цього спостерігається передчасне зношування техніки, яка не витримує встановлених нормативних термінів експлуатації.

Вищевикладене свідчить про об'єктивну необхідність формування та розвитку в країні ефективною, відповідною світовим аналогам, дієвої системи фірмового технічного сервісу, що включає передпродажну підготовку відповідно до нормативно-технічної документації та реалізації сільськогосподарської техніки, гарантійне та післягарантійне технічне

обслуговування засобів виробництва протягом усього періоду їх експлуатації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика ефективного розвитку підприємств агропромислового комплексу, в тому числі й питання технічного забезпечення та сервісу, розкрита в роботах Андрійчука В., Іванишина В., Кузьмінського Р., Калетніка Г., Стельмашука А., Сидорчука О., Шубравської О. та інших науковців [1-7]. Однак, проблема технічного обслуговування сільськогосподарських підприємств є дискусійною та потребує детальнішого розгляду. Додаткового обґрунтування потребує доцільність розвитку системи фірмового технічного сервісу в регіонах, як перспективний напрям розвитку агропромислового комплексу.

Метою статті є визначення ролі фірмового технічного сервісу для підприємств агропромислового комплексу, що є необхідною умовою їх подальшого розвитку при зміні структури ринку аграрної техніки та умов ведення господарської діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Ринок сільськогосподарської техніки сьогодні стає «ринком споживача». Виробники сільськогосподарської техніки ведуть конкурентну боротьбу за споживача. У цих умовах поряд з якістю та іншими споживчими властивостями техніки істотну роль відіграють обсяг та структура супутніх заходів та послуг, які забезпечують реалізацію сільськогосподарської техніки. До них відносять [4]:

- рекламу;
- фінансову підтримку споживача;
- ефективну підготовку персоналу;
- доставку техніки;
- перед продажу підготовку;
- післяпродажний сервіс, у тому числі технічне обслуговування та ремонт машин у гарантійний та

післягарантійний періоду, забезпечення запасними частинами.

Основні принципи, що визначають ефективний розвиток та функціонування системи технічного сервісу, такі:

- наявність платоспроможного попиту на послуги системи технічного сервісу;

- багаторівнева, а також багатопрофільна та взаємопов'язана мережа агросервісних структур, що формує конкурентний ринок виробничо-технічних послуг та дозволяє забезпечити їхню високу якість за прийнятними цінами;

- постійне підтримання необхідного надлишку пропозиції над попитом;

- забезпечення оперативності та своєчасності задоволення потреб споживачів у різноманітних послугах та роботах;

- перевищення вартості послуг середньогалузевих нормативів витрат за їх виконанням;

- забезпечення рівня прибутку, що дозволяє здійснювати розширене відтворення послуг, формування необхідних інвестицій у модернізацію та розвиток матеріально-технічної бази.

Формування ефективної ринкової системи технічного сервісу сільського господарства передбачає насамперед проведення комплексного аналізу стану машинно-тракторного парку та існуючої практики забезпечення потреб сільськогосподарських організацій у необхідних засобах виробництва та при наданні послуг [8].

Закордонний та вітчизняний досвід використання техніки показує, що найефективнішою формою організації технічного сервісу на етапі забезпечення сільськогосподарських товаровиробником технікою є дилерська система. При цій формі виробник надає право реалізації та обслуговування техніки на основі договору дилеру.

Основними функціями дилерського центру є:

- вивчення ринку збуту, організація реклами техніки та визначення платоспроможного попиту;

- формування замовлення на техніку, оформлення договорів з постачальниками та приймання продукції за кількістю, якістю та комплектністю;

- проведення передпродажного обслуговування техніки та постачання її споживачеві;

- розгляд та задоволення рекламацийних претензій споживачів до гарантійного періоду експлуатації техніки;

- забезпечення працездатності техніки шляхом проведення якісного технічного обслуговування та ремонту на договірній основі;

- забезпечення споживачів запасними частинами протягом усього періоду експлуатації техніки;

- організація курсів навчання експлуатаційно-ремонтного персоналу споживачів правилам експлуатації та технічного сервісу техніки;

- забезпечення споживачів нормативно-технічною документацією з влаштування, експлуатації, технічного обслуговування та ремонту техніки;

- інформування споживача про зміни, внесені до конструкції техніки;

- збір та передача виготовлювачу інформації про якість та надійність реалізованої техніки.

Різновидом дилерської форми технічного сервісу є організація фірмового технічного сервісу, який передбачає безпосередню участь виробників техніки у її обслуговуванні та ремонті на власних виробничих площах або на базі ремонтних підприємств із залученням посередницьких структур, що спеціалізуються на роботах з технічного сервісу.

Поняття «фірмовий сервіс» пов'язують насамперед із повною відповідальністю підприємства-

виробника за працездатністю техніки протягом усього терміну її експлуатації.

Практичний досвід показує, що функціонування ринків техніки перебуває під величезним впливом систем фірмового обслуговування виробників. Ці системи дозволяють задовольняти потреби в техніці не стільки за рахунок екстенсивного збільшення її кількості, скільки завдяки підвищенню якості та ефективності її використання [9].

При цьому основу системи фірмового сервісу становлять такі принципи [5]:

- відповідальність за організацію технічного обслуговування протягом усього терміну експлуатації, яку несе виробник (це зумовлено прагненням зберегти та розвинути ринок збуту);

- технічне обслуговування (і в цілому технічний сервіс) є важливим інструментом конкурентної боротьби виробників за сфери впливу. Боротьба на ринку збуту все частіше виходить за рамки маневрування ціною. Передові фірми-виробники воліють підвищувати конкурентоспроможність на основі вдосконалення конструкції техніки та надання ширшого комплексу послуг у процесі їх експлуатації; система технічного сервісу має весь комплекс послуг, у тому числі і модернізацію техніки. Масштаби робіт та видів послуг не регламентовані та визначаються споживачем спільно з виробником; виробник забезпечує технічне обслуговування свого товару незалежно від того, де вона знаходиться. Це потребує якісно організованої та розгалуженої мережі підприємств системи фірмового сервісу;

- форми та організації системи технічного сервісу та поточного ремонту досить різні (через посередників або безпосередньо з виробником).

Система фірмового сервісу включає [5]:

- продаж машин;

- доставку машин;
- попереднє обслуговування;
- введення в експлуатацію;
- забезпечення запасними частинами;
- облік та задоволення рекламаций у гарантійний період;
- технічне обслуговування та ремонт протягом всього строку роботи;
- технічні консультації та інформаційне забезпечення;
- навчання спеціалістів; організацію спостереження за функціонуванням техніки; участь у роботі з підвищення експлуатаційної надійності та вдосконалення конструкцій.

Вирішення перерахованих завдань системи фірмового сервісу вимагає значних капіталовкладень, розвиненої дилерської мережі (за регіональним принципом), попередньої розробки нормативної та експлуатаційної документації та інших організаційних та наукових проробок. Тому технічний сервіс перетворився на важливу галузь сфери послуг, яка неодноразово пов'язана зі сферою виробництва [6].

Зазначені принципи організації системи фірмового сервісу зумовлюють як організаційну структуру підприємств дилерської сервісної мережі, так і способи взаємодії з виробником і підприємствами, що забезпечують сервісні центри запасними частинами, а також з іншими партнерами.

Оскільки система фірмового сервісу є складною організаційно-технічною системою, вона враховує всі властивості таких систем, і, відповідно, управління має будуватися з урахуванням показників таких систем [3].

Питання, які з'являються в цьому процесі, зумовлені специфікою як безпосередньо великих систем, так і галузі. Тому, щоб система була

продуктивною, варто враховувати особливості її формування, характер взаємодій підсистем та параметри зв'язків між ними, а також спосіб організації управління системою з боку фірми-продуцента та параметри зворотного зв'язку з нею [10].

Як класифікаційні ознаки при аналізі проблем можна вибрати етапи формування та функціонування систем фірмового сервісу, а також тип самого об'єкта управління. Виділивши завдання та визначивши об'єкти управління, можна виявити можливі негативні фактори, що перешкоджають вирішенню даних задач (рисунок 1).

У системі фірмового сервісу оперативність і якість послуг, що надаються, багато в чому визначаються кваліфікацією виконавців та адаптацією співробітників до реальних умов.

Умови конкуренції на ринку сервісних послуг змушують шукати нові форми підвищення ефективності функціонування системи фірмового сервісу.

Для керівників багатьох підприємств стає очевидним, що орієнтованість на клієнта не так данина моді, скільки основний напрямок створення конкурентних переваг [11].

Всі зазначені вище підходи виробник зможе реалізувати лише за наявності розгалуженої та керованої товаропровідної мережі, що поєднує різні форми її побудови: мережа дилерських центрів, виробничо-технічних або постачальницько-збутових спільних підприємств і т. д., діючи через які виробники зможуть реалізувати машинобудівну продукцію власного виробництва і реалізовувати технічний сервіс, котрий задовольняє як великих, так і дрібних сільськогосподарських товаровиробників.

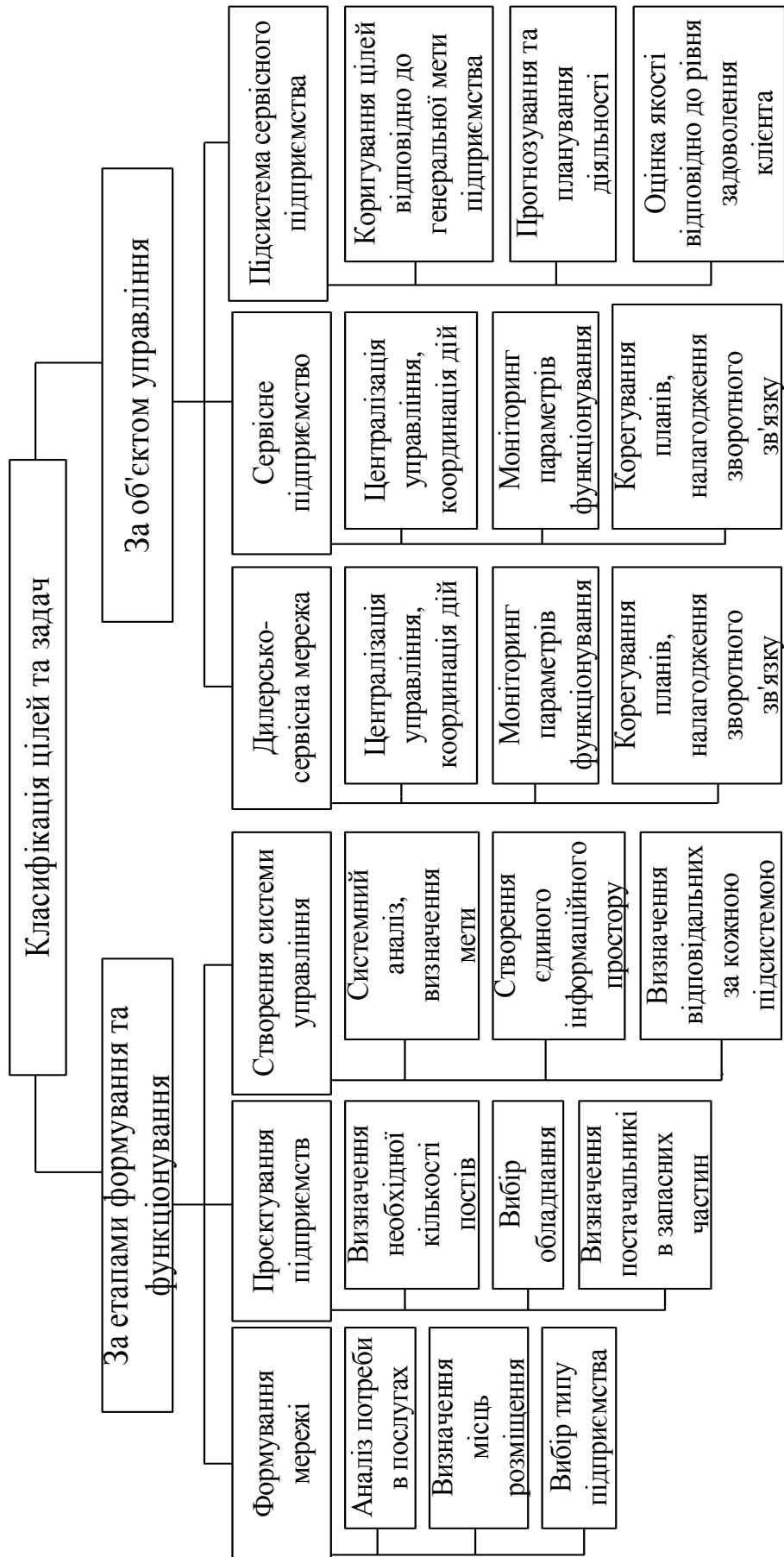


Рис. 1. Цілі та завдання в галузі управління системою фірмового сервісу

Висновки. Нині за умов конкуренції між виробниками техніки за ринки збуту одним з елементів товарної політики є організація якісного технічного сервісу реалізованої машинобудівної продукції сільськогосподарського призначення в системі інженерно-технічного забезпечення агропромислового комплексу.

Перехід у ринкових умовах вітчизняних виробників сільськогосподарської техніки до системи фірмового обслуговування, за якої сервіс виконується за ініціативою та при участі виробника, обумовлений пріоритетом товаровиробника та взаємовигідним інтересом. Таке становище ставить виробників техніки перед необхідністю формування дилерських центрів.

Підсумовуючи викладене вище відзначимо, що перспективнішим напрямом для сфери технічного сервісу для агропромислового комплексу є формування системи фірмових торгово-сервісних підприємств (центрів, об'єднань, співпраці з підприємствами агропромислового комплексу та ін.). Ця форма реалізації послуг технічного сервісу є найбільш пристосованою до сучасних умов функціонування економіки та сприятиме підвищенню продуктивності техніки підприємств сільського господарства.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрійчук В. Г. Агропромислові формування нового типу. *Економіка АПК*. 2013. № 1. С. 3-15.
2. Іванишин В. В. Розвиток та функціонування ринку технічних засобів для сільського господарства в Україні. *Економіка АПК*. 2011. № 3. С. 78-82.
3. Кузьмінський Р. Структура, параметри та ефективність технологічних процесів ремонту. *Вісник*

Львівського державного аграрного університету: агроінженерні дослідження. 2005. № 9. С. 50–60.

4. Калетнік Г. М. Стратегіко-інституційні засади ефективності використання потенціалу аграрного сектору економіки. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2015. № 1. С.3-15.

5. Стельмашук А.М., Половинко І.К. Аграрний сервіс: економіка, організація, ефективність: навчальний посібник. Тернопіль: Економічна думка. 2007. 182 с.

6. Сидорчук О. В., Кузьмінський Р. Д., Барабаш Р. І., Михалюк М. А. Обґрунтування виробничої структури пунктів технічного обслуговування тракторів ХТЗ. *Вісник Львівського національного аграрного університету: агроінженерні дослідження*. 2013. № 17. С. 54–64.

7. Ресурсні можливості розвитку аграрного сектора економіки України: колективна монографія / [Шубравська О. В., Молдаван Л. В., Пасхавер Б. Й. та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук О. В. Шубравської ; НАН України, ДУ «Ін-т екон. та прогнозув. НАН України». Київ, 2017. 440 с.

8. Дикань В. Л., Корінь М.В. Державне регулювання промислового розвитку України. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. №61. С.9-19.

9. Каличева Н.Є., Голубева А., Міненко О. Економічні аспекти забезпечення якості продукції на стадії проектування. *Молодий вчений*. 2022. № 10 (110) жовтень. С.45-48. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-10-110-10>.

10. Дикань В. Л., Толстова А.В. Розвиток економіки України на основі принципу рівноправності відносин держави, бізнесу та суспільства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 63. С.9-19.

11. Дикань В. Л., Толстова А.В. Механізм державного регулювання відтворення та розвитку економіки України в ринкових умовах. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2022. №76-77. С.5-12.

REFERENCES

1. Andriichuk V. H. (2013). Ahropromyslovi formuvannia novoho typu. [Agro-industrial formations of a new type]. *Economy of agro-industrial complex*, no. 1, pp. 3-15.

2. Ivanyshyn V. V. (2011). Rozvytok ta funktsionuvannia rynku tekhnichnykh zasobiv dlia silskoho hospodarstva v Ukraini. [Development and functioning of the market of technical means for agriculture in Ukraine]. *Economy of agro-industrial complex*, no. 3, pp. 78-82.

3. Kuzminskyi R. (2005). Struktura, parametry ta efektyvnist tekhnolohichnykh protsesiv remontu. [Structure, parameters and efficiency of repair technological processes]. *Bulletin of the Lviv State Agrarian University: agricultural engineering research*, no. 9, pp. 50–60.

4. Kaletnik H. M. (2015). Stratehiko-institutsiini zasady efektyvnosti vykorystannia potentsialu ahrarynoho sektoru ekonomiky. [Strategic and institutional foundations of the efficiency of using the potential of the agrarian sector of the economy]. *Economy. Finances. Management: topical issues of science and practice*, no. 1, pp. 3-15.

5. Stelmashchuk A.M., Polovynko I.K. (2007). Ahraryni servis: ekonomika, orhanizatsiia, efektyvnist: navchalnyi posibnyk. [Agrarian service: economy, organization, efficiency: study guide]. Ternopil: Economic thought, (in Ukraine).

6. Sydoruk O. V., Kuzminskyi R. D., Barabash R. I., Mykhaliuk M. A. (2013). Obruntuvannia vyrobnychoi struktury punktiv tekhnichnoho obsluhovuvannia traktoriv KhTZ. [Justification of the production structure of technical service

points for tractors of KhTZ]. *Bulletin of the Lviv National Agrarian University: agricultural engineering research*, no. 17, pp. 54–64.

7. Shubravska O. V., Moldavan L. V., Paskhaver B. Y. ta in. (2017). Resursni mozhyvosti rozvytku ahrarynoho sektora ekonomiky Ukrainy: kolektyvna monohrafiia. [Resource opportunities for the development of the agrarian sector of the economy of Ukraine: a collective monograph]. National Academy of Sciences of Ukraine, State University of Economics and predicted National Academy of Sciences of Ukraine". Kyiv, (in Ukraine).

8. Dykan V. L., Korin M.V. (2018). Derzhavne rehuliuвання promyslovoho rozvytku Ukrainy. [State regulation of industrial development of Ukraine]. *Herald of the economy of transport and industry*, no. 61, pp. 9-19.

9. Kalycheva N.Ye., Holubieva A., Minenko O. (2022). Ekonomichni aspekty zabezpechennia yakosti produktsii na stadii proiektuvannia. [Economic aspects of product quality assurance at the design stage]. *A young scientist*, no. 10 (110) October, pp. 45-48. Available at: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-10-110-10>.

10. Dykan V. L., Tolstova A.V. (2018). Rozvytok ekonomiky Ukrainy na osnovi pryntsyphu rivnopravnosti vidnosyn derzhavy, biznesu ta suspilstva. [Development of the economy of Ukraine based on the principle of equality of relations between the state, business and society]. *Herald of the economy of transport and industry*, no. 63, pp. 9-19.

11. Dikan V. L., Tolstova A.V. (2022). Mehanizm derzhavnogo reguluvannia vidtvorennia ta rozvytku ekonomiky Ukrayini v rynkovih umovah. [The mechanism of state regulation of the reproduction and development of the economy of Ukraine in market conditions]. *Herald of the economy of transport and industry*, no. 76-77, pp.5-12.