

## ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЯ ТО І Р НА СЕРВІСНИХ ПІДПРИЄМСТВА США ТА КРАЇН ЄВРОСОЮЗУ

**Телевний Р. ЗВО, Сорокін С.П., доцент, кандидат технічних наук**

*Державний біотехнологічний університет*

*Наведені результати дослідження організації і функціонування технічного сервісу тракторів у США та країнах Євросоюзу.*

У сучасних умовах гострої конкурентної боротьби на світовому ринку обов'язковою умовою успішного виступу фірми є створення розгорнутої та добре організованої мережі технічного сервісу продукції.

Високоякісний сервіс - це неодмінна умова ринкового успіху товару. За відсутності сервісного обслуговування товар втрачає свою споживчу цінність, стає неконкурентоспроможним і відкидається покупцем.

У США, країнах Європи права споживачів сільськогосподарської техніки ефективно захищаються як законами жорсткої конкуренції між фірмами виробниками та його дилерами, а й державними законами, що забороняють виробництво машин та устаткування, їх подальший продаж без організації мережі ефективно діючих сервісних підприємств.

При цьому державна політика цих країн вважає основним принципом організації системи фірмового сервісу техніки те, що виробник і дилер несуть спільну відповідальність за стан парку машин в АПВ протягом усього терміну служби.

Технічний сервіс сільськогосподарської техніки, виробленої світовими лідерами, зазвичай має наступний набір функцій [1]:

- передпродажна підготовка та обслуговування машин перед їх продажем споживачеві;
- гарантійне та післягарантійне технічне обслуговування, діагностика і ремонт (у разі виявлення несправностей) техніки, придбаної споживачем;
- постачання запасних частин для машин, що продаються дилером заводу;
- розробка та забезпечення споживачів машин та дилерів нормативно-технічною документацією в галузі технічного сервісу;
- підготовка ремонтно-обслуговуючого персоналу дилерських центрів та підприємств-виробників;
- придбання у сільгоспвиробників вживаної техніки з подальшим її відновленням та реалізацією в середовищі споживачів, ін.

Провідні світові виробники машин при розробці системи організації технічного сервісу своєї продукції керуються такими принципами [1,2]:

- відповідальність за технічний стан вироблених машин та обладнання протягом усього терміну експлуатації;
- організація мережі регіональних підприємств технічного сервісу для реалізованої серед споживачів техніки;
- забезпечення дилерських центрів та споживачів необхідною технічною

Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Молодь і технічний прогрес в АПВ». 2024 документацією з рекомендаціями щодо виробничої та технічної експлуатації;

– підготовка та підвищення кваліфікації кадрів з технічного сервісу, обладнання ремонтно-обслуговуючих підприємств на момент початку серійного виробництва та експлуатації машин;

– збір статистичної інформації про показники надійності машин в умовах рядової експлуатації з метою обґрунтування заходів щодо подальшої модернізації продукції.

Дилерське підприємство за договором є представником фірми з відповідними повноваженнями та має відповідати всім вимогам.

У США дилери створюють також регіональні державні об'єднання. Дані об'єднання дилерів за рахунок спільних зусиль організують роботу торгових відділів, ділянок з технічного обслуговування та ремонту машин, а також відновлення зношених вузлів і деталей, мають навчальні класи [3]

Крім того у США часто дилерські підприємства створюються за участю самих підприємств АПВ, та його діяльність підпорядкована інтересам аграріїв. Здійснення заходів щодо технічного сервісу сільськогосподарської техніки розглядається як складова та невід'ємна частина сфери послуг дилерських центрів. Дилери США як поставляють різну техніку аграріям, а й активно займаються гарантійним і післягарантійним її обслуговуванням і ремонтом.

Найважливішою складовою сервісної діяльності дилерських підприємств США є продаж власникам техніки запасних частин. Прибуток від цієї сфери може становити до 25% всіх доходів дилера. Причому, у цій сфері технічного забезпечення існує така закономірність: чим менший рівень продажів нової та відремонтованої сільськогосподарської техніки, тим інтенсивнішим стає зростання продажів запасних частин та інших комплектуючих.

Рішення щодо проведення ремонтно-відновлювальних робіт для техніки сільгоспвиробників приймається, виходячи з умови економічної доцільності. В аграрному секторі Євросоюзу прийнято вважати, що ремонт машини можливий, якщо витрати на нього можуть становити не більше 65% вартості придбання однотипної нової машини [2]. У деяких країнах (Німеччина та Канада) мінімально можливі витрати на ремонт та технічне обслуговування машин встановлюються по відношенню до одиниці потужності як нових, так і машин що мають деякий термін експлуатації. З урахуванням цього показника вважається, що економічно вигідно ремонтувати техніку з терміном служби до 5 років, на практиці зустрічаються трактори та інші машини, що мають набагато більший термін експлуатації.

Ремонтна база для техніки сільгоспвиробників у країнах ЄС та США, як правило, організована на потужностях дилерських центрів, між ними існує досить жорстка конкуренція [3]. Подібна конкуренція у сфері технічного сервісу дуже позитивно впливає на якість послуг, що надаються сільгоспвиробникам, оптимізує співвідношення ціна-якість для робіт із ТО та ремонту техніки.

Зазвичай зміст технологічних операцій та ремонту машин не регламентується (хоча рекомендації щодо змісту операцій ТО завод пропонує), тому номенклатура робіт визначається результатами ресурсного діагностування або обсягами операцій з усунення наслідків експлуатаційних відмов. При цьому

Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Молодь і технічний прогрес в АПВ». 2024  
більшість ремонтно-обслуговуючих робіт спирається на заміну елементів, що вийшли з ладу, на нові або ті що відновлені на спеціалізованих підприємствах.

Дилерські підприємства мають пересувні засоби для проведення необхідних робіт з технічного обслуговування та супутнього ремонту техніки у польових умовах.

Дилерські підприємства, які постачають сільськогосподарську техніку споживачам, охоплюють своїми послугами з технічного обслуговування лише 25-50% проданих ними машин та устаткування [3]. Решта парку машин сільгосппідприємств ремонтується та обслуговується силами власників парку машин.

Для них рентабельно утримувати самостійні ремонтні підрозділи. Самостійно обслуговують та ремонтують техніку малі фермерські підприємства з метою економії коштів на проведення ремонту, приватні власники машин з низькою прибутковістю, але мають достатню кваліфікацію та мінімально необхідні умови для ремонту техніки.

Зарубіжні підприємства фірмового технічного сервісу велике значення надають інформаційного забезпечення процесу. Кожен дилерський центр має спеціальний відділ, що забезпечує інформаційну підтримку та зв'язок між споживачами, постачальниками та партнерами [2, 3].

### **Висновки**

Аналіз стану сфери технічного сервісу машин в АПВ зарубіжних країн та в Україні показав, що найбільш перспективним для цього сектора напрямом є створення мережі фірмових дилерських торгово-сервісних підприємств. Ця форма реалізації послуг технічного сервісу є найбільш пристосованою до сучасних умов функціонування економіки та сприятиме підвищенню працездатності техніки підприємств АПВ.

### **Список використаних джерел**

1. Концепція розвитку технічного сервісу в апк україни та її реалізація у сучасних умовах: - URL: <http://geotm.dp.ua/attachments/article/7215/233-237.pdf>
2. Технічний сервіс в агропромисловому комплексі: навчальний посібник / Коновалюк О.В., Кіяшко В.М., Колісник М.В. – К.: Аграрна освіта, 2013. – 404 с
3. Міністерство сільського господарства США (United States Department of Agriculture): сайт. – URL: <http://www.ams.usda.gov/>.