

8. Всегда подходить к обслуживанию клиентов творчески.

Создание сильной сервисной службы – предмет заботы всех успешно работающих предприятий. Организационное становление службы сервиса проходит в четыре этапа, которые четко разделяются: Этап 1. Функция сервиса переводится в ранг центра затрат и присоединяется к функции сбыта. Этап 2. Функция сервиса становится источником прибыли, она получает директивы от функции маркетинга и стремится проявить больше независимости от функции сбыта. Этап 3. Функция сервиса становится одним из центральных источников прибыли. Этап 4. В целях широкого охвата рынков производитель преобразует службу сервиса в сеть филиалов [1].

Таким образом, система сервисного сопровождения создает имидж промышленного предприятия, устанавливает тесные связи с потребителями, формирует спрос на его продукцию. Специалисты по сервису аккумулируют большой объем технической и экономической информации, касающейся одновременно работы обслуживаемого ими физического продукта и поведения потребителей. Эта информация важна при разработке новых видов продукции и определении перспективных направлений сбытовой политики.

ЛИТЕРАТУРА

1 Пузыревская, А. А., Ястремская, П. В. Промышленный сервис, Минск 2014. – 118с.

УДК 629.331.083

Студ. Е.Н. Андрухович, Д.И. Мацкель
Науч. рук. стар. преп. А.А.Пузыревская
(кафедра экономической теории и маркетинга, БГТУ)

ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Актуальность темы определяется тем, что в наше время человечество становится все более требовательным к качеству потребляемых услуг, поэтому развитие стандартизации сейчас является наиболее важным направлением в экономической сфере. Развитие сервисного бизнеса предполагает, что система сервисного обслуживания должна быть предельно удобной, доступной для всех клиентов. Сервис становится более удобным, прозрачным, превращается в самостоятельный бизнес с многомиллионными оборотами и самое первое, с чего все начинается, это с оформления соответствующей документации.

В данном материале будет рассмотрена техническая

документация на ремонт автомобилей. Она включает нормативные, организационные, конструкторские и технологические документы. Нормативные документы – это межгосударственные или республиканские стандарты, которые определяют общие технические требования к автомобилям, сдаваемым в ремонт и выпускаемым из ремонта, их комплектность, а также другие стандарты, на которые имеются ссылки в документации. Применительно к автомобилям и их составным частям в Беларуси действуют стандарты СТБ 960-2011, СТБ 928–2004.

Организационные документы – это технические условия или руководства по капитальному ремонту отдельных автомобилей и их агрегатов, разработанные отраслевыми специализированными проектно-конструкторскими организациями. Эти документы устанавливают обязательную замену ряда ответственных или малоресурсных деталей. Конструкторские документы включают ремонтные чертежи изделий, каталоги деталей и нормы расхода запасных частей и материалов.

Комплект технологической документации содержит описания технологических операций, включая контроль и перемещение, с указанием данных об оборудовании, оснастке, технологических режимах, материальных нормативах и трудовых затратах со ссылками на документы по охране труда. Маршрутная карта является основным и обязательным документом, в котором описывают весь процесс в технологической последовательности. Состав сведений должен быть достаточным для выполнения операции с необходимым качеством.

Таким образом, следует отметить важность стандартов как основных документов управления качеством выпускаемых товаров и услуг. При грамотном формировании фонда нормативно-технической документации предприятие гарантирует себе рост эффективности, а, следовательно, и рост прибыли.

УДК 658.86/.87

Студ. Е.Е. Рудковская, А.В. Лукашевич
Науч. рук. стар. преп. А.А.Пузыревская
(кафедра экономической теории и маркетинга, БГТУ)

ОСОБЕННОСТИ РАЗРАБОТКИ И ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Актуальность данной темы заключается в том, что в условиях рыночной экономики предприниматели оказались вне рамок привычной среды, где единственным товаром являлась материальная продук-