

Секция инженерно-экономическая
ЛИТЕРАТУРА

1 Краковский, Ю. М. Сервисная деятельность: учебное пособие /
- М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2006. –156с.

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

УДК 658.818.3(075.8)

Студ. А.Ю. Менцикова

Науч. рук. стар. преп. А.А.Пузыревская

(кафедра экономической теории и маркетинга, БГТУ)

**СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЕЕ ЗНАЧЕНИЕ НА
СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И
РАЗВИТИЯ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Сфера обслуживания является одной из важнейших сфер современного хозяйства, которая определяет качество жизни населения.

Развитие услуг в сфере производства и обращения представляет собой непрерывный процесс, происходящий поэтапно, по мере возникновения потребности в этих услугах. Их планирование и реализация представляет собой условие успешной работы основного производства, повышения качества продукции и удовлетворения потребительских потребностей.

К производственным услугам можно отнести:

- услуги по техническому обслуживанию и ремонту оборудования;
- инжиниринг;
- лизинг.

Техническое обслуживание представляет собой различные виды работ, выполняемых в промежутке между плановым и внеплановым ремонтом производственного оборудования. В качестве примера можно предложить СТО-автосервис Nissan, который проводит работы по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автомобиля в соответствии с классом, к которому он принадлежит.

Как самостоятельный вид международных коммерческих операций, инжиниринг представляет собой предоставление одной стороной другой стороне комплекса или отдельных видов инженерно-технических услуг. В качестве примера можно предложить компанию ООО «ССК Стройинжиниринг», которая оказывает услуги по детальному техническому обследованию строительных конструкций с раз-

Секция инженерно-экономическая
работкой необходимых мероприятий по их усилению и ведению технического надзора в строительстве.

Под лизингом следует понимать весь комплекс возникающих имущественных отношений, связанных с передачей имущества во временное пользование на основе его приобретения и последующей сдачи в долгосрочную аренду. В качестве примера лизинговой компании можно представить ОАО «Промагролизинг» [1].

Таким образом, повышение эффективности производства в целом обеспечивается эффективностью использования инвестиций, но также зависит от уровня использования технических средств и технологий, который формируется в сфере промышленного обслуживания и определяющим образом влияет на качество производимой продукции.

ЛИТЕРАТУРА

1 Промышленный сервис: тексты лекций для студентов специальности 1-26 02 03 «Маркетинг» заочной формы обучения / А. А. Пузыревская, П. В. Ястремская. – Минск : БГТУ, 2014. – 118 с.

УДК 629.331.083

Студ. Симонова А.Д., Колмагорова А.А.

Науч. рук. ст. пр. А.А. Пузыревская
(кафедра экономической теории и маркетинга, БГТУ)

ФИРМЕННЫЙ СЕРВИС И ЕГО ОСОБЕННОСТИ

Одним из основных направлений формирования стратегических конкурентных преимуществ является предоставление услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами. Ключевым здесь является предоставление таких услуг, которые удовлетворяли бы и даже превосходили ожидания целевых клиентов. Ожидания клиентов формируются на основе уже имеющегося у них опыта, а также информации, получаемой по прямым (личным) или по массовым (неличным) каналам маркетинговых коммуникаций.

Сервис – непременное условие рыночного успеха товара (услуги). В отсутствие сервисного обслуживания товар теряет свою потребительскую ценность (или часть ее), становится неконкурентоспособным и отвергается покупателем [1].

В условиях конкуренции производитель берет на себя ответственность за поддержание работоспособности выпущенного и проданного изделия в течение всего времени его экономически целесообразной эксплуатации с позиций потребителя в силу следующих обстоятельств: