

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Сучасні технології  
у промисловому виробництві**

**МАТЕРІАЛИ**

**НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ  
ВИКЛАДАЧІВ, СПІВРОБІТНИКІВ,  
АСПІРАНТІВ І СТУДЕНТІВ  
ФАКУЛЬТЕТУ ТЕХНІЧНИХ СИСТЕМ  
ТА ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ  
(Суми, 18–21 квітня 2017 року)**

**ЧАСТИНА 1**

**Конференція присвячена Дню науки в Україні**

Суми  
Сумський державний університет  
20 17

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОРГОВО-СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

*Кривошея С. А., аспирант; Дядюра К. А., профессор*

Процесс управления не является отдельной составляющей жизненного цикла предприятия. Это всегда совокупностью действий по преобразованию входных потоков в выходные потоки. Эффективная взаимосвязь процессов представляет собой систему бизнес-процессов. Слаженность, ясность намерений управления процессами как единой системой, позволяет повышать эффективность предприятия стремящегося быть, востребованным на рынке.

Любая организация не зависимо от вида деятельности использует процессы для достижения своих целей. Рассмотрение организации как совокупность процессов, а деятельность как набор процессов, отдельно управляемых стало известным еще с 50-х годов XX века. Компании, имеющие преимущество в качестве, эффективности, экономичном направлении, принимали за эталон процессно-ориентированную систему управления исходя с требования клиента, что и было доказано на практике. Такая модель работы предприятия имеет удобство при анализе эффективности деятельности. Изучая отдельные процессы (технологические, организационные), а также весь процесс их взаимосвязи можно вносить изменения для повышения эффективности функционирования организации в целом.

В настоящее время есть все основания считать, что компрессорное и энергетическое оборудование (далее КЭУ) отечественного производства по эксплуатационным характеристикам не поступает лучшим зарубежным аналогам. Однако конкурентоспособными являются только те образцы КЭУ, для которых должным образом организованное послепродажное техническое обслуживание.

В современных условиях, при высоком уровне механизации и автоматизации производственных процессов производительность труда в промышленности в большой степени зависят от состояния КЭУ. Итак, от процессов организации технического обслуживания, ремонта и модернизации КЭУ существенно зависит экономика предприятия, в первую очередь, вопросы, связанные с простоем оборудования и технологических линий производства.

Проанализировав имеющийся отечественный и зарубежный опыт в сфере послепродажного технического обслуживания современного КЭУ, можно сделать следующие выводы:

- компании-производители КЭУ уже давно не поставляют «просто компрессор» и «сопутствующее обслуживание». Потребителям предлагается комплексный набор самых передовых технологий и сервисов для эксплуатации современной компрессорной техники;

- информационное обеспечение перестало быть просто инструментом и становится системообразующей платформой для эффективной эксплуатации и обслуживания современного КЭУ. В отечественной практике для достижения стратегической цели завоевания рынка продаж КЭУ и преобладание в значительной его сегменте использования зарубежного опыта в области послепродажного сервиса на уровне отдельных конструкторских бюро или машиностроительных заводов на сегодняшний день недостаточно. Необходимые перспективные решения, создающие образ интегрированной системы послепродажного технического обслуживания компрессорной техники будущего.

В связи с этим, это направление научных исследований, заключается в исследовании и повышении эффективности послепродажного технического обслуживания КЭУ на основе положений стандартизации и логистики с обеспечением необходимого качества обслуживания, является актуальным.

Цель работы – разработка положений по информационному обеспечению системы послепродажного технического обслуживания КЭУ на основе управления качеством и его нормативного обеспечения.

Установлено, что основные направления выполненных ранее исследований по изучению элементов информационного обеспечения по управлению качеством послепродажного технического обслуживания КЭУ можно условно разделить на несколько групп: общие положения логистики и послепродажного технического обслуживания изделий (работы Скоробогатова Т. Н., Аникина Б.А. , Ельдештейна Ю. М., Кулибанова В. В., Гаджинский А. М.) специфика послепродажного обслуживания шахтных КЭУ (работы Позняков П.А., Монахова А. П., Поспелова А. П., Ключкова В.В., Панова В. А., Судебная Е. В., Левина А. Н., Давыдова А. Н., Барабанова В.В., Далецкий С. В.) вопросы управления качеством послепродажного технического обслуживания (статьи в журналах «Автопилот», ИЦ «Коммерсант», «Business week», «Автомобили», работы Ельдештейна Ю. М. и др.). Научные работы первой группы имеют общий характер. В них преобладают общие принципы логистики и послепродажного технического обслуживания. Научные исследования авторов работ второй группы связаны с перечислением и обсуждением общих проблем послепродажного технического обслуживания отечественных КЭУ. Рассмотрены пути решения данной проблемы не представляют собой комплексное решение, а выделяют только наиболее значимые, с точки зрения авторов, направления по повышению эффективности технического обслуживания.

Авторами ряда научных работ третьей группы предложены основные критерии для оценки системы качества по послепродажному обслуживанию изделий.

Указанное выше позволяет сделать вывод о важности планируемых исследований и сформулировать основные направления научных исследований, в которых за основу будут взяты современные положения логистики – информационный и интегрированный логистический подходы.