

СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧІ ПОСЛУГИ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті визначено сутність, розкрито основні аспекти формування, організації та розвитку сервісно-виробничих послуг промислових підприємств, а також визначено їх особливості та відмінні риси.

Ключові слова: сервісно-виробничі послуги, обслуговування, виробництво, забезпечення, промислове підприємство.

NYZHNYK V.M.,
RODIONOVA I.V.
Khmelnyskyi National University

SERVICE-PRODUCTION SERVICES OF INDUSTRIAL ENTERPRISES IMPLEMENTATION

The article deals with the theoretical and methodological bases of formation and development of service and production services, as well as their impact at the industrial enterprises. The essence, the basic aspects of organization and development of service-production services at the industrial enterprises are determined and their characteristics and distinctive features are defined. It is proved that the increase of competitiveness and production efficiency can be achieved through the integration of industrial enterprises in the areas of service and manufacturing services.

Keywords: service-production services, manufacturing, providing, industrial enterprise.

Постановка проблеми. За сучасних умов розвитку вітчизняної економіки формування сервісно-виробничих послуг промислових підприємств є однією з умов підвищення ефективності виробництва, зростання економічного потенціалу підприємств та забезпечення конкурентоспроможної промисловості країни в цілому.

Збільшення споживання сервісно-виробничих послуг в країнах з високорозвинутою промисловістю є одним із найзначніших явищ економічного життя XXI століття. Разом з тим, підприємства сервісно-виробничих послуг на сьогоднішній день стикаються з необхідністю вирішення таких основних управлінських завдань: диференціювання своїх пропозицій і надання сервісно-виробничих послуг від аналогічних послуг, що пропонуються конкурентами; надання такої якості сервісно-виробничого обслуговування, яка задовольняє або перевищує сподівання споживача; підвищення продуктивності праці, збільшення кількості сервісно-виробничих послуг без зниження їх якості, стандартизація сервісно-виробничих послуг, розробка методики ефективного сервісно-виробничого обслуговування, заохочення споживачів до самообслуговування, використання сучасних технологій, зокрема, інформаційних [1, с. 122–123].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У науковій літературі теоретико-методологічні основи дослідження сутності сервісно-виробничих послуг були сформовані в працях таких відомих економістів, як Ф. Бастіа, А. Сміт, Ж.-Б. Сей, К. Маркс, А. Маршалл та інших. Окремі аспекти становлення та розвитку сфери сервісно-виробничих послуг розглянуто в працях таких зарубіжних та українських вчених, як О.С. Вершинін, І.О. Галиця, В.М. Гриньов, С.О. Гуткевич, Ю.В. Кіндзерський, Є.В. Майдебуря, С.В. Мочерний, Р.Р. Сидорчук, М.М. Якубовський та інші. Аналіз опублікованих праць і матеріалів, присвячених дослідженню цієї проблеми, показав, що вона має ще багато недосліджених теоретичних питань та невирішених практичних проблем.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Зважаючи на те, що сфера сервісно-виробничих послуг поступово трансформується у швидкозростаючий сектор економіки, закономірності його функціонування вимагають спеціальних досліджень. У зв'язку з цим, актуалізується наукове завдання щодо визначення соціально-економічної сутності сфери сервісно-виробничих послуг, її основних функцій та процесів, пов'язаних з формуванням попиту на такі послуги.

Формулювання цілей статті. Метою статті є дослідження теоретико-методологічних основ формування та розвитку сервісно-виробничих послуг, а також їх впливу на вітчизняні промислові підприємства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Підприємство, будучи складною та динамічною виробничою соціально-економічною системою, містить сукупність елементів і зв'язків між ними,

здійснюючи при цьому діяльність, спрямовану на отримання прибутку від реалізації виготовленої продукції чи наданих послуг [2]. На сьогодні будь-яка діяльність підприємства є організованою, регульованою та спрямованою на отримання економічної вигоди та прибуткове відшкодування здійснених витрат. Здійснюючи окремо або одночасно за видом чи призначенням виробничу, комерційну та фінансову діяльність, варто наголосити, що нині сфера діяльності підприємств, пов'язаних із виробництвом продукції, товарів, робіт, наданням послуг, під час переходу до ринкової економіки зазнала найбільш негативних змін: порушилося матеріально-технічне забезпечення, різко зменшився збут продукції, знизилась потреба у сервісному обслуговуванні, погіршився фінансовий стан підприємств.

Крім того, тенденції розвитку сучасних підходів до формування сервісно-виробничого обслуговування у промисловості на основі інтеграції процесів уздовж життєвого циклу продукту та маркетингу сприяють розширенню сутності розуміння сервісно-виробничого обслуговування щонайменше на сфері створення прототипу продукту, виробництва, його сервісного забезпечення та впровадження систем споживання.

Звуження початкових умов дослідження до сфери виробництва зумовлює необхідність виділення сервісних виробничих послуг промислових підприємств, завданням яких є створення систем інтеграції виробництва із сервісними виробничими послугами, що націлені на надання промисловими підприємствами послуг виробничого спрямування. Таким чином, економічна сутність сервісного виробничого обслуговування полягає в децентралізації процесів виробництва з подальшим поділом праці в системі виробничих зв'язків, яка виявляється в розмежуванні виробничих процесів та процесів сервісного забезпечення.

Сервісно-виробничі послуги є сукупністю дій працівників із застосуванням засобів праці, необхідних для перетворення ресурсів в готову продукцію, яка включає в себе виробництво та переробку різних видів сировини, будівництво та надання будь-яких видів послуг. Під сервісним виробничим обслуговуванням розуміється конкретна сукупність дій підприємства, яка виявляється в певній формі інтеграції видів економічної та творчої діяльності працівників виробничої та невиробничої сфер діяльності, що зорієнтована та функціонально пов'язана з промисловим виробництвом у сфері його сервісного забезпечення та збутом конкурентоспроможної промислової продукції за виявленими потребами ринку за умови зацікавленості сторін у кінцевому результаті виробничої діяльності [1, с. 125].

Крім того, сервісно-виробниче забезпечення є діяльністю промислових підприємств, яка націлена на виконання функцій забезпечення процесів виробництва та збуту конкурентоспроможної промислової продукції, зокрема, ресурсного, матеріально-технічного, інформаційного, маркетингового, транспортного, логістичного та інженерного забезпечення. Отже, суб'єктами забезпечення сервісно-виробничих послуг є виробничі підприємства, постачальницькі, маркетингові, рекламні, інформаційні, транспортні, логістичні, інжинірингові, консалтингові, збутові та інші підприємства, функціонально пов'язані з процесами конкретного виробництва та реалізації продукції.

При цьому доцільно зауважити, що організаційні критерії підприємств сервісно-виробничих послуг виходять з принципів кооперації та форм інтеграції суб'єктів економічної діяльності, котрі спільно виготовляють продукцію, зберігаючи при цьому самостійність [3]. Тому, одним з критеріїв конкурентоспроможності промислових підприємств, є зростання продуктивності праці, яка виявляється в тенденціях розвитку сервісно-виробничих послуг та зумовлює прийняття ефективних рішень на основі впровадження стратегій на всіх рівнях управління [4].

За сучасних умов розвитку вітчизняних підприємств більшість сервісно-виробничих послуг визначаються наступними особливостями:

- характеризуються як матеріальними, так і нематеріальними характеристиками, які в сукупності створюють так званий пакет послуг, розробка і управління котрим повинно виконуватися методами, що відрізняються від тих, які використовуються при виробництві і розподілі товарів. Послуги, які надаються в умовах тісного контакту з клієнтом, споживаються ним в процесі надання послуги, в той час, коли товари споживаються покупцями після завершення виробничого процесу;

- для ефективного управління підприємством, що працює в сфері сервісно-виробничого обслуговування, необхідні всебічні знання маркетингу і операцій, а також досвід роботи з персоналом;

- процес надання сервісно-виробничих послуг можна уявити у вигляді послідовних контактів промислових підприємств із клієнтами: особистих, телефоном, із застосуванням електронних пристроїв. Сьогодні питання сервісно-виробничого обслуговування розглядаються в тому ж аспекті, що й питання якості: центральним елементом будь-яких рішень і дій кожного підприємства із надання сервісно-виробничого обслуговування є і повинен бути клієнт, який знаходиться в центрі всіх елементів – сервісно-виробничої стратегії, систем і обслуговуючого персоналу.

- управлінські рішення в сфері сервісно-виробничих послуг приймаються з урахуванням якомога більш раціонального використання ресурсів підприємства. Щоб оптимально розподілити ресурси, частіше за все приходиться приймати компромісне рішення. Для пошуку такого рішення в останні роки все частіше застосовують спеціально розроблені математичні методи, які зосереджені у науковому напрямі під назвою "математичне програмування". За допомогою математичного програмування вирішуються багато питань в

сфері сервісно-виробничих послуг: покращання процесу планування, розміщення філій в районах, оптимізація перевезень, розвиток довгострокового кадрового планування [5, с. 344–346].

Разом з тим, у промисловій сфері, на відміну від сервісної, для класифікації промислових операцій існують визначені терміни (наприклад, серійне виробництво чи неперервне виробництво), при використанні в промисловому середовищі вони відразу розкривають суть процесу. Ці ж самі терміни вживаються і для опису процесу обслуговування, але, щоб відобразити те, що в сервісі, в виробничу систему включається споживач послуги (клієнт), необхідна додаткова інформація. Така інформація, яка відрізняє виробничу функцію однієї сервісної системи від іншої, полягає у встановленні ступеня контакту з клієнтом в процесі надання послуги. Ступінь контакту у даному випадку можна в загальному вигляді визначити як процентне відношення часу, протягом якого клієнт повинен знаходитися в сервісній системі, до загального часу, який займає весь процес його обслуговування. Звичайно, чим більше продовжується контакт сервісної системи зі споживачем послуги, тим вищий ступінь взаємодії між ними в ході процесу надання даної послуги.

При проектуванні сервісно-виробничих послуг підприємств необхідно пам'ятати про одну відмінну особливість: створити запас сервісно-виробничих послуг неможливо, за крайнім винятком, коли необхідно задовольняти попит в момент його виникнення. В зв'язку з цим, критерій пропускну здатності в сервісно-виробничому обслуговуванні стає першочерговим питанням. Таким чином, одним з найважливіших питань при проектуванні сервісного підприємства є питання пропускну здатності (потужності). Надмірна потужність веде до зайвих затрат, а недостатня потужність – до втрати клієнтів. В таких ситуаціях слід використовувати послуги маркетингу [6, с. 86].

Доцільно зауважити, що однією з відмінностей промислового підприємства сервісно-виробничих послуг є швидке зростання обсягів інформації та нових інформаційних зв'язків, які підприємства, котрі входять до складу надання таких послуг, включають при обміні ідеями, ноу-хау, технологіями. Крім того, цінність активізації діяльності та розвитку підприємства сервісно-виробничих послуг в економіці полягає в тому, що такі підприємства сприяють інноваційній активності промисловості [2].

Таким чином, основним елементом зниження вартості сервісно-виробничих послуг, підвищення якості і швидкості виконання операцій, пов'язаних з наданням таких послуг, є здатність підприємства сервісно-виробничих послуг ефективно управляти потоком інформації та її обробкою. Стрімкий науково-технічний розвиток призвів до того, що за останні роки в сфері сервісно-виробничих послуг почали широко застосовувати найрізноманітніші нові інформаційні технології. Усі інструменти, що використовуються в процесі здійснення сервісно-виробничих послуг на промислових підприємствах об'єднуються і являють собою автоматизовану версію виробничого процесу в сфері послуг, в якій виділяють три основні виробничі функції – проектування продукції і технологічного процесу, планування і управління, а також саме виробничий процес, котрий забезпечується автоматизованими методами.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, аналіз проведених досліджень дає підстави стверджувати наступне:

- під сервісними виробничими послугами розуміється конкретна інтегрованість діяльності промислових підприємств, яка виявляється в певній формі об'єднання видів економічної та творчої діяльності працівників виробничих і невиробничих підприємств, яка зорієнтована та функціонально пов'язана з промисловим виробництвом у сфері його сервісного забезпечення, та збутом конкурентоспроможної промислової продукції за виявленими потребами ринку за умови зацікавленості сторін у кінцевому результаті виробничої діяльності;

- зростання конкурентоспроможності та ефективності виробництва може бути досягнуто шляхом інтеграції діяльності промислових підприємств у сферах сервісних і виробничих послуг;

- сервісно-виробниче обслуговування є однією із найбільш успішних стратегій економічного зростання підприємства та розвитку вітчизняної економіки;

- економічна сутність сервісно-виробничого обслуговування полягає в зустрічних процесах децентралізації виробництва з подальшим поділом праці в системі виробничих зв'язків, яка виявляється в розмежуванні виробничих процесів та процесів сервісного забезпечення;

- цінність активізації та розвитку сервісно-виробничих послуг промислових підприємств в економіці полягає в сприянні організації інноваційної активності підприємств.

Перспективи подальших досліджень полягають у розробці науково-практичних рекомендацій формування методів, моделей та механізмів ефективного управління сервісно-виробничими послугами промислових підприємств, адаптованих до конкретної галузі промисловості з врахуванням впливу факторів внутрішнього та зовнішнього середовища.

Література

1. Гуткевич С.О. Модель розвитку галузей економіки України : [монографія] / за ред. С.О. Гуткевич. –К. : НТУУ «КПІ», 2011. – 472 с.
2. Большаков С.Н. Кластеры и государственное управление структурными преобразованиями в народном хозяйстве / С.Н. Большаков // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2010. – № 4.

– С. 65–71.

3. Голованова С.В. Межфирменная кооперация: Анализ развития кластеров в России / С.В. Голованова, С.Б. Авдашева, С.М. Кадочников // Российский журнал менеджмента. – 2010. – Т. 8, № 1. – С. 41–66.

4. Грушевский Д.В. Теоретические принципы формирования бизнес-кластеров / Д.В. Грушевский // Теория и практика институциональных преобразований : сб. науч. тр. ЦЭМИРАН. – М., 2010. – Вып. 18. – С. 98–108.

5. Кіндзерський Ю.В. Потенціал національної промисловості: цілі та механізми ефективного розвитку / Ю.В. Кіндзерський, М.М. Якубовський, І.О. Галиця та ін. – К. : Ін-т екон. та прогнозування НАН України, 2009. – 928 с.

6. Сидорчук Р.Р. Маркетинговое управление деловой активностью предприятий малого и среднего бизнеса : монография / Р.Р. Сидорчук. – М. : Спутник+, 2012. – 237 с.

Надійшла 25.05.2016 р.; рецензент: д. е. н. Войнаренко М.П.