

## ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА

**Г. Н. Темасова, О. А. Леонов, Ю. Г. Вергазова**

*ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева», г. Москва, Российская Федерация*

***Аннотация.** Качество услуг предприятий технического сервиса может зависеть от многих факторов, включая квалификацию персонала, состояние оборудования, условия работы и т.д. В статье рассмотрены показатели качества услуг предприятий технического сервиса агропромышленного комплекса, предложена модель восприятия в оценке качества услуг.*

***Ключевые слова:** технический сервис; качество; показатели качества услуг; модель восприятия в оценке качества услуг.*

## INDICATORS OF THE QUALITY OF SERVICES OF TECHNICAL SERVICE ENTERPRISES OF THE AGRO-INDUSTRIAL COMPLEX

**G. N. Temasova, O. A. Leonov, Yu. G. Vergazova**

*Russian State Agrarian University – Moscow Timiryazev Agricultural Academy, Moscow, Russian Federation*

***Abstract.** The quality of technical service companies' services may depend on many factors, including personnel qualifications, equipment condition, working conditions, etc. The article considers the indicators of the quality of services of the enterprises of technical service of the agro-industrial complex, a model of perception in assessing the quality of services is proposed.*

***Keywords:** technical service; quality; service quality indicators; perception model in assessing the quality of services.*

В современном мире организации все чаще внедряют инновационные методы для улучшения качества обслуживания клиентов [1, 2]. Успех и развитие любой организации зависят от внешних и внутренних факторов [3]. Однако центральное место занимает управление качеством продукции или услуг, поскольку оно позволяет оптимизировать использование ресурсов и снижать затраты

при одновременном повышении прибыли. Качество труда также играет важную роль в определении результативности деятельности предприятия [4].

Каждая организация стремится найти новые подходы и методы для повышения своей конкурентоспособности и успеха на рынке. Многие современные концепции повышения эффективности деятельности организации основаны на теории, методологии и практике управления качеством продукции, услуг и обслуживания [5, 6]. Традиционные подходы, реализуемые отдельными специалистами, уже не соответствуют современным требованиям. Большинство организаций переходят на системный и процессный подходы [7, 8].

Ключевыми принципами эффективного управления качеством являются: лидерство руководства, вовлечение персонала, ориентация на потребителя, партнерские отношения с поставщиками, принятие решений на основе фактов и постоянное улучшение деятельности организации [9, 10]. Эти принципы лежат в основе реализации успешной стратегии развития всех видов предприятий и организаций, включая предприятия технического сервиса АПК.

Технический сервис машин и оборудования является важным подразделением агропромышленного комплекса, призванным удовлетворять потребности сельскохозяйственных производителей. Изучение проблем качества в системе технического обслуживания является актуальной задачей. Стоит отметить, что в этой сфере постоянно возникают проблемы, среди которых наиболее распространенной является низкое качество предоставляемых услуг [11]. Это обусловлено устаревшим оборудованием и инструментами, а также недостаточной квалификацией персонала [12]. Еще одной проблемой является отсутствие единых стандартов качества в системе технического сервиса АПК [13]. Это приводит к тому, что потребители не могут быть уверены в качестве предоставляемых услуг и часто сталкиваются с недобросовестными исполнителями.

Для решения этих проблем необходимо внедрять новые методы управления качеством в систему технического обслуживания АПК. Необходимо повышать квалификацию персонала, внедрять современное оборудование и технологии, а также разрабатывать единые стандарты качества.

Эти меры позволят улучшить качество предоставляемых услуг и повысить удовлетворенность потребителей. Внедрение новых методов управления качеством в систему технического обслуживания АПК также позволит повысить конкурентоспособность предприятий технического сервиса и увеличить их доходы. Качественные услуги по техническому обслуживанию машин и оборудования являются важным фактором повышения эффективности сельскохозяйственного производства и обеспечения продовольственной безопасности страны.

Показатели качества услуг технического сервиса [13] представлены на рисунке 1.



**Рисунок 1– Основные показатели качества услуг**

Теперь рассмотрим модель восприятия в оценке качества услуг технического сервиса АПК. Модель восприятия в оценке качества услуг включает три основные части: базовое качество; требуемое качество; желаемое качество [14, 15].

Базовое (основное) качество [16, 17] – это совокупность тех свойств услуги, наличие которых потребитель считает

обязательным. Обеспечение базовых качеств услуги может требовать постоянных затрат ресурсов предприятия технического сервиса АПК. Производитель услуг обязан иметь в виду, что базовые показатели качества не вызывают ценности у клиентов, но если основное качество отсутствует, то оно может вызвать отрицательную реакцию у потребителя. Производителю необходимо обращать на базовое качество большее внимание, так как халатность может привести к ухудшению репутации компании в целом.

Требуемое (ожидаемое) качество [18] – является совокупностью технических и функциональных характеристик услуги. Характеристики показывают, как услуга соответствует планам производителя. Именно требуемые свойства услуги подвергаются рекламе и гарантии производителя.

Желаемое качество [19] – это неожиданные достоинства организации, которые вызывают удивление и одобрение потребителей. Главная особенность желаемых показателей качества в том, что потребитель данных услуг не обязан придумывать их самостоятельно. Он не требует их наличия, но в том числе, высоко оценивает неожиданные достоинства организации.

Осуществление желаемых показателей качества является результат больших знаний производителя услуг в сфере потребности сельхозпроизводителей.

Изучив основные показатели качества услуг предприятий технического сервиса агропромышленного комплекса, можно прийти к выводу, что для эффективного управления качеством услуг необходимо учитывать ряд важных факторов. Первым шагом является определение целевого потребителя и понимание его ожиданий и требований к услугам. Далее, необходимо разработать и внедрить систему управления качеством, которая будет отвечать международным стандартам, таким как ISO 9001 или ISO 14001. Эта система должна охватывать все процессы предприятия, от закупки сырья до доставки готовой продукции потребителю. Немаловажную роль играют кадровые ресурсы предприятия. Кроме того, необходимо уделять внимание внедрению инноваций и новых технологий в производственный процесс. Это позволит повысить эффективность и производительность предприятия, а также снизить себестоимость услуг. Также следует следить за техническим состоянием используемого в производстве оборудования. Важную

роль в повышении качества услуг играет внедрение современных методов маркетинга и продвижения. Кроме того, предприятие должно постоянно отслеживать и анализировать отзывы потребителей о качестве предоставляемых услуг. Это позволит своевременно выявлять и устранять недостатки, а также улучшать процессы и методы работы предприятия. Предприятие должно быть готово к изменениям во внешней среде и быстро реагировать на них. Это включает изменения в законодательстве, рыночных условиях и потребительских предпочтениях.

Таким образом, учитывая все эти факторы, предприятия технического сервиса АПК могут повысить эффективность и результативность своей деятельности, а также завоевать доверие и лояльность потребителей.

#### **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Новая стратегия технического обслуживания и ремонта машин / В. И. Черноиванов, В. А. Денисов, Ю. В. Катаев, А. А. Соломашкин // Техника и оборудование для села. – 2021. – № 9 (291). – С. 33-36.
2. Система технического обслуживания и ремонта машин, как элемент технического сервиса / И. В. Козарез, А. А. Дрикоз, О. А. Купреенко, С. В. Уралов // Вестник Брянской государственной сельскохозяйственной академии. – 2019. – № 6 (76). – С. 55-58.
3. Организация технического сервиса машин и оборудования : практикум / Ю. А. Кузнецов, И. Н. Кравченко, П. В. Сенин [и др.]. – Санкт-Петербург : Лань, 2022. – 536 с.
4. Теоретические основы управления затратами на техническое обслуживание и текущий ремонт на предприятиях технического сервиса / Л. М. Стахеева, Г. А. Иовлев, А. В. Фетисова [и др.] // Право и управление. – 2023. – № 11. – С. 412-420.
5. Совершенствование QFD-анализа для оценки качества специальной техники / Н. Ж. Шкаруба, О. А. Леонов, Г. Н. Темасова [и др.]. – М. : Логос, 2020. – 90 с.
6. Леонов, О. А. Экономика качества, стандартизации и сертификации : / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Н. Ж. Шкаруба. – М. : Издательский Дом "Инфра-М", 2019. – 251 с.
7. Управление затратами на качество продукции и услуг предприятий ремонтного профиля : монография / М. Н. Ерохин, О. А. Леонов, Г. Н. Темасова [и др.]. – Ставрополь : Логос, 2020. – 133 с.

8. Бураева, Г. М. Логистизация ремонта машин на предприятии технического сервиса / Г. М. Бураева, А. В. Шистеев // Актуальные вопросы аграрной науки. – 2021. – № 41. – С. 14-19.
9. Теория и практика оценки рисков процессов контроля на предприятиях технического сервиса / Г. И. Бондарева, Н. Ж. Шкаруба, О. А. Леонов [и др.] // Сельский механизатор. – 2021. – № 11. – С. 29-30.
10. Оценка потерь от несоответствий процесса обслуживания и ремонта техники при послепродажном сервисе / Г. И. Бондарева, О. А. Леонов, Г. Н. Темасова [и др.] // Сельский механизатор. – 2021. – № 5. – С. 38-40.
11. Катаев, Ю. В. Состояние инженерной службы АПК Тамбовской области и перспективы ее развития / Ю. В. Катаев, М. С. Мордасова, В. С. Герасимов // Аграрная наука. – 2023. – № 2. – С. 111-116.
12. Assessing External Defects at Manufacturing Enterprises / G. I. Bondareva, G. N. Temasova, O. A. Leonov [et al.] // Russian Engineering Research. – 2022. – Vol. 42, No. 2. – P. 151-154.
13. Мартынов, А. В. Производственная эксплуатация технологического оборудования для технического обслуживания и ремонта машин / А. В. Мартынов, А. М. Давыдкин, А. М. Земсков. – Саранск : Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва, 2020. – 84 с.
14. Помогаев, В. М. Информационное обеспечение в системе технического обслуживания и ремонта мобильных машин в сельском хозяйстве / В. М. Помогаев, Г. В. Редреев // Вестник Омского государственного аграрного университета. – 2022. – № 2(46). – С. 145-152.
15. Коцуба, В. И. Техническое обслуживание и ремонт тракторов и сельскохозяйственных машин / В. И. Коцуба, В. А. Хитрюк, А. К. Трубилов. – Минск : Учреждение образования «Республиканский институт профессионального образования», 2023. – 191 с.
16. Семенюк, Т. А. Применение новой методики планирования мероприятий технического обслуживания и ремонта строительных машин (на примере мобильного бетоносмесителя) / Т. А. Семенюк, С. В. Репин, Т. В. Виноградова // Русский инженер. – 2023. – № 4(81). – С. 46-48.
17. Влияние управляющих параметров на основные показатели надежности деталей машин / Ю. В. Катаев, А. А. Соломашкин, В. С. Герасимов, Е. Ф. Малыха // Вестник машиностроения. – 2023. – № 7. – С. 560-565.
18. Катаев, Ю. В. Контроль технического состояния сельскохозяйственной техники через онлайн мониторинг параметров / Ю. В. Катаев, Е. А. Градов, И. А. Тишанинов // Сельскохозяйственная техника: обслуживание и ремонт. – 2022. – № 1. – С. 14-19.
19. Антипов, Д. В. Комплексный показатель оценки устойчивости систем менеджмента качества / Д. В. Антипов, О. Г. Губанова // Известия

***Об авторах:***

**Темасова Галина Николаевна**, доцент кафедры метрологии, стандартизации и управления качеством, ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева» (127434, Российская Федерация, Москва, ул. Тимирязевская, 49), кандидат экономических наук, доцент, [temasova@rgau-msha.ru](mailto:temasova@rgau-msha.ru).

**Леонов Олег Альбертович**, заведующий кафедрой метрологии, стандартизации и управления качеством, ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева» (127434, Российская Федерация, Москва, ул. Тимирязевская, 49), доктор технических наук, профессор, [oaleonov@rgau-msha.ru](mailto:oaleonov@rgau-msha.ru).

**Вергазова Юлия Геннадьевна**, доцент кафедры метрологии, стандартизации и управления качеством, ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева» (127434, Российская Федерация, Москва, ул. Тимирязевская, 49), кандидат технических наук, [vergazova@rgau-msha.ru](mailto:vergazova@rgau-msha.ru).

***About the authors:***

**Galina N. Temasova**, associate professor of the Department of Metrology, Standardization and Quality Management, Russian State Agrarian University – Moscow Timiryazev Agricultural Academy (127434, Russian Federation, Moscow, Timiryazevskaya str., 49), Cand.Sc. (Economic), associate professor, [temasova@rgau-msha.ru](mailto:temasova@rgau-msha.ru).

**Oleg A. Leonov**, Head of the Department of Metrology, Standardization and Quality Management, Russian State Agrarian University – Moscow Timiryazev Agricultural Academy (127434, Russian Federation, Moscow, Timiryazevskaya str., 49), D.Sc. (Engineering), professor, [oaleonov@rgau-msha.ru](mailto:oaleonov@rgau-msha.ru).

**Yulia G. Vergazova**, associate professor of the Department of Metrology, Standardization and Quality Management, Russian State Agrarian University – Moscow Timiryazev Agricultural Academy (127434, Russian Federation, Moscow, Timiryazevskaya str., 49), Cand.Sc. (Engineering), [vergazova@rgau-msha.ru](mailto:vergazova@rgau-msha.ru).