

DOI: 10.36622/VSTU.2021.70.44.003

УДК 658.818.3

О ДЕФИНИЦИИ «КОМПЛЕКС ПРОМЫШЛЕННОГО СЕРВИСА ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКОГО НАЗНАЧЕНИЯ С ДЛИТЕЛЬНЫМ ЦИКЛОМ ПОТРЕБЛЕНИЯ, УЧАСТВУЮЩЕЙ В СОЗДАНИИ МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ»

О.Е. Васильева, Л.А. Паклина

Курганский государственный университет
Россия, 640020, Курган, ул. Советская, 63, стр. 4

Н.Ф. Ревенко

Автономная некоммерческая организация «Учебно-сертификационный центр»
Россия, 427960, Удмуртская Республика, Сарапул, ул. Электрозаводская, 8

Введение. В научных публикациях и других материалах для раскрытия отношений, характеризующих содержание процессов технического обслуживания и ремонта выпущенной сложной как бытовой техники, так и продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей, на сегодняшний день используется довольно широкий спектр понятий и определений, в которые авторами вкладывается различное содержание.

Данные и методы. Проведен анализ понятийного аппарата, применяемого в научной литературе и других материалах для раскрытия отношений, характеризующих содержание процессов технического обслуживания и ремонта выпущенной техники, поскольку усложнение технических средств, вызываемое ускорением научно-технического прогресса, обуславливает изменение требований к организации процессов эксплуатации, и в условиях глобализации рыночных отношений существенно изменяются формы взаимодействия между предприятием-изготовителем и предприятием-потребителем продукции, при которых приоритет в экономических интересах сохраняется за потребителем продукции.

Полученные результаты. Предлагается введение термина «комплекс промышленного сервиса промышленной продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей».

Заключение. Предлагаемый термин полнее отражает непосредственное отношение предприятия-изготовителя к выпущенной им продукции в процессе её эксплуатации, поскольку предполагает, что

Сведения об авторах:

Васильева Ольга Евгеньевна (fial2@yandex.ru), д-р экон. наук, профессор, профессор кафедры менеджмента и маркетинга Курганского государственного университета

Паклина Людмила Александровна (PaklinaLA@yandex.ru), канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры менеджмента и маркетинга Курганского государственного университета

Ревенко Николай Фёдорович (nf.revenko@yandex.ru), д-р экон. наук, профессор, профессор Автономной некоммерческой организации «Учебно-сертификационный центр»

On authors:

Olga E. Vasilyeva (fial2@yandex.ru), Doctor of Economics, Professor, Professor of the Department of Management and Marketing of Kurgan State University

Lyudmila A. Paklina (PaklinaLA@yandex.ru), Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management and Marketing of Kurgan State University

Nikolay F. Revenko (nf.revenko@yandex.ru), Dr. Econ. of Sciences, Professor, Professor of the Autonomous non-profit organization "Educational and Certification Center"

конечной продукцией для него является не сама выпущенная и проданная продукция, а безотказная и бесперебойная её работа на протяжении всего срока её эксплуатации.

Ключевые слова: продукция производственно-технического назначения, комплекс промышленного сервиса.

Для цитирования:

Васильева О.Е. О дефиниции «комплекс промышленного сервиса продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей» / О.Е. Васильева, Л.А. Паклина, Н.Ф. Ревенко // Организатор производства. 2021. Т.29. № 3. С. 20-34. DOI: 10.36622/VSTU.2021.70.44.003

ON DEFINITION OF «INDUSTRIAL SERVICE COMPLEX OF PRODUCTION AND TECHNICAL PRODUCTS HAVING LONG CYCLE OF CONSUMPTION, INVOLVED IN THE CREATION OF MATERIAL VALUES»

O.E. Vasilieva, L.A. Paklina

Kurgan state University

Russia, 640020, Kurgan, Sovetskaya strit, 63

N.F. Revenko

Autonomous non-profit organization "Training and Certification Center"

Russia., 427960, Sarapul, Electrozavodskaya strit, 8

Introduction. *In scientific publications and other materials, for the disclosure of relations that characterize the content of maintenance and repair of manufactured complex as household appliances, and products of industrial and technical purpose with a long cycle of consumption, participating in the creation of material values, today uses a fairly wide range of concepts and definitions, in which authors put different implications.*

Data and methods. *The analysis of the conceptual apparatus used in the scientific literature and other materials for the disclosure of relations characterizing the content of maintenance and repair processes of machinery produced, since the complication of technical means caused by the acceleration of scientific and technological progress, cause changes in the requirements for the organization of operational processes and in a globalized market relationship significantly change forms of interaction between the enterprise-manufacturer and enterprise-consumer products, with*

Obtained result. *It is proposed to introduce the term "industrial service complex of industrial products of industrial and technical purpose with a long cycle of consumption, involved in the creation of material values.*

Conclusion. *The proposed term more fully reflects the direct attitude of the manufacturer to the products released by him in the process of its operation, because it implies that the final product for him is not the released and sold products, but its trouble-free and uninterrupted operation throughout its service life.*

Key words: *products of industrial and technical purpose, industrial service complex.*

For citation:

Vasilieva O.E. On definition of industrial service complex of production and technical products having long cycle of consumption, involved in the creation of material values / O.E. Vasilieva, L.A. Paklina, N.F. Revenko // Organizer of production. 2021. Vol. 29. No. 3. P. 20-34. DOI: 10.36622/VSTU.2021.70.44.003

Введение

Промышленный сервис продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей, являясь инструментом товарной и ценовой политики, включает в себя процесс «встраивания» услуг по обеспечению постоянной готовности изготовленной и проданной продукции к эффективной эксплуатации. В результате эволюции содержательной сущности понятия «товара» происходит процесс интеграции *предложения физического продукта и предложения, связанных с ним услуг.*

Специфика промышленного сервиса продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей, заключается в том, что:

«- во-первых, он является гибким и восприимчивым инструментом товарной и ценовой политики в комплексе маркетинга предприятия-изготовителя;

- во-вторых, функциональным элементом производственной логистической системы предприятия-изготовителя;

- в-третьих, потоковым процессом взаимодействия систем предприятия-изготовителя и предприятия-потребителя промышленной продукции» [1].

С этой точки зрения, «продукция производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, – это упорядоченная совокупность собственно производственно-технической продукции и её промышленного сервиса, осуществляемого на протяжении всего процесса эксплуатации продукции, даже если срок её эксплуатации намного превосходит срок её коммерческой жизни» [2, с.39].

Следует отметить, что в научных публикациях и других материалах, для раскрытия отношений, характеризующих содержание процессов технического обслуживания и ремонта выпущенной сложной как бытовой техники, так и продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, на сегодняшний день используется довольно широкий спектр понятий и определений, таких как: «обслуживание», «смешанное обслуживание», «техническое обслуживание», «ремонтное обслуживание», «сервис (обслуживание)», «сервис», «сервис послепродажного обслуживания»,

«сервисное обслуживание», «сервисная услуга», «производственная услуга», «промышленная услуга», «технический сервис», «производственный сервис», «сервис промышленного предприятия», «комплекс сервисного сопровождения», «промышленный сервис», «фирменный сервис», «промышленные системы «продукт-сервис», «фирменный ремонт» и т. п., в которые разными авторами вкладывается различное содержание.

Такое обширное словесное творчество обусловлено отсутствием единства в понятийном аппарате и зачастую вносит путаницу в понимании того, что выражает отдельный исследователь и, по нашему мнению, обуславливает необходимость анализа существующих определений услуг, предоставляемых промышленным предприятием своим потребителям, и разграничения понятий применительно как к продукции производственно-технического назначения, так и товарам культурно-бытового и хозяйственного назначения, поскольку такая неопределённость затрудняет возможность применения методов квалиметрии для расчёта обобщённых параметров качества предоставляемых услуг.

Обзор литературы. Несмотря на разнообразие терминов, выработанных современной экономической наукой и практикой (таблица 1), осуществим попытку, *с точки зрения современной парадигмы промышленного сервиса, установления для продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей, понятия, наиболее полно характеризующего способность предприятий-производителей обеспечить необходимое техническое обслуживание и ремонт выпущенной продукции в течение всего срока её жизни у потребителя - на основе анализа существующих определений услуг, предоставляемых промышленными предприятиями потребителям изготовляемой продукции.*

Результаты обзора. Анализ толкования вышеприведенных терминов и их содержания позволил сделать следующие выводы:

- во-первых, термины «обслуживание», «смешанное обслуживание», «техническое обслуживание» являются расширительным толкованием термина «сервис», применительно ко всему сектору услуг без конкретизации типов товаров и отражают потребительскую направ-

ленность сервиса. В самих терминах *не отражены функции, охватывающие процессы проектирования, производства и сбыта физического продукта*;

- во-вторых, термины «сервис», «сервис послепродажного обслуживания», «сервисное обслуживание», «сервисная услуга» увязываются как с процессом удовлетворения потребностей человека, так и с процессами технического обслуживания и ремонта промышленной продукции технического назначения, с оборудованием промышленных предприятий: *довольно широкий спектр определений, применяемый в научной и технической литературе, и отсутствие чёткости разграничения данных понятий затрудняют восприятие авторских трактовок*;

в-третьих, термины «технический сервис», «производственный сервис» рассматривают

только сферы обращения и потребления физического продукта, *оставляя без внимания стадии его проектирования, производства и сбыта*, то есть недостаточно полно соответствуют специфике отношений, возникающих между заказчиком и потребителем услуг промышленного сервиса;

в-четвёртых, термины «сервис промышленного предприятия», «комплекс сервисного сопровождения», «промышленный сервис», «фирменный сервис», «промышленные системы «продукт-сервис», «фирменный ремонт» в большей степени отражают современную парадигму промышленного сервиса продукции производственно-технического назначения, связанной с созданием материальных ценностей, как инструмента маркетинга.

Таблица 1

Наиболее распространённые термины, характеризующие способность предприятий-изготовителей обеспечить необходимое техническое обслуживание и ремонт выпущенной продукции в течение всего срока её жизни у предприятия-потребителя, и их толкование

The most common terms that characterize the ability of manufacturers to provide the necessary maintenance and repair of manufactured products during the entire life of the consumer enterprise, and their interpretation

Автор (источник)	Термин	Содержание термина
1	2	3
Аванесова Г.А.	Обслуживание	«Система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства» [3].
ГОСТ Р 50646-2012	Обслуживание	«Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем» [4].
Мате Э.	Смешанное обслуживание	«Термин...прекрасно подходит для обозначения всевозможных комбинаций оказываемых услуг, которые соответствуют многочисленным способам использования оборудования в течение всего срока его эксплуатации» [5, с. 7].
Костюхин Д.И..	Техническое обслуживание	«Основной смысл...состоит в поддержании машин, оборудования и другой промышленной продукции в постоянной готовности к использованию, обеспечении её высокой эффективности в процессе эксплуатации» [6].
Бердников А.Н.	Техническое обслуживание	«Комплекс услуг, который изготовитель предоставляет покупателю для поддержания машин, оборудования и приборов в эксплуатационном состоянии» [7].

1	2	3
Дихтль Е., Хершген Х.	Техническое обслуживание	«Заключается прежде всего в восстановлении функций агрегата, в помощи при решении проблем с применением продукта, в проверке совместимости товара с другими товарами или материалами, а также в предоставлении информации для сохранения или повышения производительности изделия» [8].
ГОСТ 18322-78	Техническое обслуживание	«Комплекс операций или операция по поддержанию работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании» [9].
Романов Р.А., Севастьянов В.В., Дорофеев Д.А.	Техническое обслуживание	«Комплекс, который включает в себя операции по поддержанию работоспособности оборудования при его эксплуатации, при ожидании (если оборудование в резерве), хранении и транспортировании» [10].
Н.Н. Макаров	Техническое обслуживание	«Комплекс организационно-технических мероприятий профилактического характера, направленных на поддержание оборудования в исправном техническом состоянии, с целью обеспечения полноценного эффективного функционирования и увеличения срока его эксплуатации» [11].
Тищенко Ю.А., Власов Е.О.	Техническое обслуживание	«Совокупность работ определенного назначения, состоящих из операций, выполняемых в определенной технологической последовательности» [12].
Покропивный С.Ф.	Ремонтное обслуживание	«Форма поддержания постоянной дееспособности орудий на протяжении всего периода эксплуатации, включающая комплекс работ по предупреждению внезапного выхода из строя машин и оборудования и возмещение их частичного физического износа путём систематического проведения профилактических операций и замены и восстановления изношенных отдельных конструктивных элементов» [13].
Николашин В.М.	Сервис (обслуживание)	«Деятельность по предоставлению услуг, сопровождающаяся и обеспечивающая выполнение определённого процесса» [14].
Завьялов П.С., Демидов В.Е.	Сервис	«Подсистема маркетинговой деятельности предприятия, обеспечивающей комплекс услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией потребителем изделий...сервис, сопровождающий изделие на всём протяжении его жизненного цикла у потребителя, обеспечивает его постоянную готовность к нормальному потреблению и работоспособность» [15, с. 134]
Сахно Е.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В.	Сервис	«Система обеспечения потребителя квалифицированным обслуживанием, оптимальным вариантом приобретения и экономически выгодной эксплуатацией товаров» [16].

1	2	3
Семёнов В.М., Васильева О.Е.	Сервис	«Стратегический инструмент управления отношениями с потребителями, интегрированный в физический продукт в виде комплекса услуг, связанных с проектированием, производством, сбытом и многочисленными способами его эффективного использования, гибко приспособляющийся к окружающим изменениям» [17, с.153].
Семин О.А.	Сервис	«Комплекс услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией продукции производственно-технического назначения, товаров культурно-бытового и хозяйственного назначения и другой продукции» [18].
Багиев Г.Л.	Сервис	«Подсистема маркетинговой деятельности предприятия, обеспечивающая комплекс услуг по сбыту и эксплуатации машин, оборудования, средств транспорта» [19, с. 689].
Прохоров А.М.	Сервис	«Обслуживание, как в широком смысле этого слова, так и применительно к ремонту и наладке технических средств, бытовой аппаратуры, коммунальной техники» [20].
Романов А.Н., Севастьянов В.В., Дорофеев Д.А.	Сервис	«Система обеспечения, позволяющая покупателю (потребителю) выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления технически сложного изделия, а также экономически выгодно эксплуатировать его в течение разумно обусловленного срока, диктуемого интересами потребителя» [21].
Донскова Л.И.	Сервис	«Множественное, многоаспектное явление, возникающее в процессе удовлетворения потребностей человека и способствующее его воспроизводству, повышению трудоспособности, качества жизни, помогающее решить его проблемы» [22].
Ревенко Н.Ф., Беркутова Т.А., Силиванова О.А.	Сервис	«Деятельность по оказанию услуг одной стороны другой, непосредственно связанных с определённым продуктом, и направленная на удовлетворение человеческих потребностей» [23].
Собчак А.П., Коленко С.В.	Сервис	«Обслуживание клиентов в различных сферах повседневной жизни» [24].
Николашин В.М.	Сервис послепродажного обслуживания	«Совокупность всех предоставляемых услуг, необходимых для обеспечения эффективного функционирования продукции в существующих экономических условиях в течение всего предусмотренного жизненного цикла продукции» [14].
Прищепенко В.В., Прищепенко М.В.	Сервисное обслуживание	«Дополнительные услуги, предлагаемые производителем после продажи товара для поддержания его потребительских свойств в процессе эксплуатации» [25, с. 132].
Фатхутдинов Р.А.	Сервисное обслуживание	«Совокупность работ, выполняемых службой сервисного обслуживания организации-изготовителя с целью обеспечения правовой защищённости и социально-экономической удовлетворённости покупателя в результате использования им приобретённого товара» [26, с. 239].

1	2	3
Торгушина Е.В.	Сервисная услуга	«Комплексная, сложная по характеру услуга, образующая систему взаимосвязанных технологий реализации полного сервисного сопровождения высокотехнологичных изделий и способов удовлетворения индивидуальных запросов клиента как в отношении предоставления всех профильных видов деятельности, так и комфортабельного пребывания в организации» [27].
ГОСТ Р57369-2016	Производственная услуга	«Разновидность предпринимательской и производственной деятельности, направленная на обеспечение государственных и муниципальных нужд, удовлетворение потребностей других предпринимателей и лиц, занятых предпринимательской и производственной деятельностью, осуществляемой на основе договорных правоотношений, и не распространяемая на сферу услуг населению» [28].
Нюренбергер Л.Б., Барыкина Т.В.	Промышленная услуга	«Услуга, осуществляемая в процессе сопровождения товаров производственно-технического назначения в период всех его жизненных стадий» [29].
Мате Э.	Технический сервис	«Комплексная услуга потребителю в приобретении, использовании и обеспечении работоспособности технологических машин, приборов, энергетического и инженерного оборудования, – в широком смысле любой техники - подготовка и продажа машин, техническое обслуживание, диагностика и ремонт, ремонт в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации, консультации, продажа запчастей и многое другое» [5, с. 4].
Мокроносов А.Г., Анисимова М.А.	Технический сервис	«Подавляющая часть операций, связанных с ... понятием системы маркетинга: ... изучение имеющихся и потенциальных потребностей в товарах и услугах, научные исследования и проектно–конструкторские работы, планирование объема производства, разработку системы и методов сбыта товаров и предоставление покупателю необходимых услуг для обеспечения оптимального использования приобретенного изделия» [30].
Аванесова Г.А.	Производственный сервис	«Услуги по ремонту техники, ... включая предпродажные и послепродажные услуги» [3].
Николашин В.М.	Производственный сервис	«Совокупность предлагаемых видов сервисного обслуживания выпускаемой продукции, то есть набор услуг, предоставляемый потребителю с момента заключения договора на покупку до момента поставки продукции» [14].
Кулибанова В.В.	Сервис промышленного предприятия	«Программа помощи клиентам, связанная с разработкой и реализацией системы сервисного сопровождения продукции, повышающей потребительские свойства (полезность) материального товара, и имеющая своей целью максимальное удовлетворение специфических потребностей каждого клиента на протяжении всего процесса потребления товара, даже если продолжительность его эксплуатации намного превосходит срок его коммерческой жизни» [31, с. 8].

1	2	3
Паклина Л.А.	Комплекс сервисного сопровождения	«Экономически и социально обусловленная система взаимоотношений предприятия-производителя с потребителями, осуществляемая на протяжении полного периода владения производителем и потребителем и основанная на включении максимально возможной совокупности сервисных услуг, определённой в соответствии с предъявляемыми требованиями потребителей, в стоимость приобретаемой продукции» [32].
Войтоловский В.Н., Тулинов А.Б., Корнеев А.А., Шпагин И.В., Мамишев А.И.	Промышленный сервис	«Сложный комплекс услуг, включающий исследования, разработки, физически определённые услуги, информационные, обучающие и иного рода услуги, которые позволяют конфигурировать, выводить на рабочие режимы, поддерживать в нормальном функциональном состоянии, модернизировать, обеспечивать вторичное использование и утилизацию различных видов производственного оборудования, как единичного, так и любого другого формата» [33; 34;35].
Пузыревская А.А., Ястремская П.В.	Промышленный сервис	«Совокупность работ по оказанию услуг с целью удовлетворения чьих-либо потребностей; это комплекс услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией продукции» [36, с. 6].
Кожевников М.В.	Промышленный сервис	«Экономически обоснованная функциональная деятельность предприятия, выражающаяся в создании и предложении потребителю комплекса услуг на всех стадиях жизненного цикла изделия, связанных с его максимально эффективной эксплуатацией» [37, с. 136].
Самсонова А.С., Липатников В.С.	Промышленный сервис	«Долгосрочное сотрудничество собственника основных фондов (предприятия) и специализированного сервисного оператора, в рамках которого оператор на непрерывной основе обеспечивает соответствие характеристик оборудования требованиям предприятия с целью создания условий для максимально эффективной деятельности предприятия, а не просто разово выполняет его техническое обслуживание или ремонт» [38, с. 506].
Майорова Н.В.	Промышленный сервис	«Часть сферы профессиональных услуг, которая охватывает основные стороны обслуживания основного и вспомогательного технологического оборудования промышленного предприятия, а также выполнение работ, относящихся к его производственной деятельности, включает в себя сервисные службы фирм-производителей оборудования, самостоятельные сервисные фирмы и сервисные подразделения самих промышленных предприятий-производителей продукции, и основным целевым назначением которой является высокоэффективная эксплуатация оборудования и осуществление необходимого комплекса работ, с учётом необходимости постоянной модернизации и рационального обновления, как самого оборудования, так и технологических процессов, выполняемых при его участии» [39].

1	2	3
Нюренбергер Л.Б., Барыкина Т.В.	Промышлен- ный сервис	«Экономически и социально обусловленная совокупность промышленных услуг, носящая интегральный характер» [29].
Ревенко Н.Ф., Беркутова Т.А., Силиванова О.А.	Промышлен- ный сервис	«Комплекс услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией сложной продукции производственно-технического назначения, участвующей в создании материальных ценностей» [23].
Карякин Е.И.	Промышлен- ный сервис	«Не только комплекс услуг по поддержанию функциональности производственного оборудования, но и «продуктоориентированные услуги», то есть услуги, которые направлены на оптимизацию использования промышленных продуктов и увеличение ценности их использования для покупателя» [40, с. 30].
Комаров В.Ф., Колуга Е.В., Юсупова А.Т.	Фирменный сервис	«Система отношений между изготовителем и потребителем промышленной продукции, характеризующаяся непосредственным участием изготовителя в обеспечении эффективного использования изделия на протяжении всего жизненного цикла, в поддержании машин, оборудования, устройств в постоянной готовности к использованию» [41].
Пантелеев С.С.	Промышлен- ные системы «продукт- сервис»	«Симбиоз продукта и услуг, предлагаемый производителем на рынке бизнес-для-бизнеса. При этом покупателями пользователем является владелец компании, заинтересованный в поставке оборудования и получении пакета сервиса» [42].
Дорохина Е.Ю., Пантелеев С.С.	Промышлен- ные системы «продукт- сервис»	«Ориентированная на потребителя конфигурация продуктов и услуг, учитывающая их взаимное влияние в ходе процессов комплексного развития. В рамках ПСПС происходит переход от раздельного рассмотрения продуктов и услуг к комплексной бизнес-модели, ставящей во главу угла не объёмы продаж продукта, а интересы потребителя. Промышленные системы «продукт-сервис» - это интеграция продукта и сопутствующих услуг» [43].
Мелешко Ю.В.	Услуга про- мышленного характера	«Хозяйственное благо в форме действия, направленное на удовлетворение потребностей предприятий промышленного комплекса, повышение конкурентоспособности промышленной продукции путём совершенствования производственного процесса на протяжении всей цепочки создания стоимости, включая: инжиниринг, менеджмент, маркетинг, логистику и т. д.» [44].
Власов Б.В.	Фирменный ремонт	«Централизованная профилактико-гарантийная система технического обслуживания и ремонта оборудования непосредственно силами крупных специализированных предприятий-изготовителей машин и оборудования, его филиалами или покупателями техники, но при ответственности изготовителя машин и оборудования за организацию технического обслуживания и ремонта» [45].

Проведенный анализ толкований наиболее распространённых терминов, характеризующих способность предприятий-изготовителей обеспечить необходимое техническое обслуживание и ремонт выпущенной продукции (промышленный сервис) в течение всего срока её жизни у потребителя, позволили обозначить основные требования, накладываемые на определение дефиниции, применительно к продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей:

→ «промышленный сервис» – инструмент систематического, непрерывного управления предприятием-изготовителем продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, носящий динамический характер;

→ при формулировании сущности дефиниции необходимо учитывать эволюцию понятия под воздействием смены парадигмы развития общества;

→ в рамках господствующей на сегодняшний день системной парадигмы «промышленный сервис» должен рассматриваться как подсистема управления предприятием-изготовителем продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления;

→ в рамках построения системы промышленного сервиса подразумевается систематическое тесное взаимодействие двух подсистем: предприятия-изготовителя и предприятия-потребителя продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления;

→ следует учитывать, что целью предприятия-изготовителя продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления является не только максимизация прибыли (неоклассическая парадигма), но и баланс интересов всех участников (стейкхолдерский подход).

Предложение. По результатам анализа, исходя из вышеприведённых требований, мы считаем целесообразным при дефиниции таких услуг для продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей, в качестве инварианта использовать термин - «комплекс промышленного сервиса продукции производственно-технического назна-

чения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей».

Во-первых, основой термина является «промышленный сервис», предполагающий, что все виды услуг по обеспечению постоянной готовности продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей, к эффективной эксплуатации осуществляются предприятием-изготовителем, его филиалами или под его руководством в течение всего срока эксплуатации проданной продукции.

Во-вторых, термин предполагает, что должен быть охвачен весь комплекс услуг, который производитель продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей, предоставляет покупателю, заканчивая утилизацией эксплуатируемой техники.

Заключение. «Комплекс промышленного сервиса продукции производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей» – это стратегический инструмент управления отношениями с предприятиями-потребителями, интегрированный в продукцию производственно-технического назначения с длительным циклом потребления, участвующей в создании материальных ценностей, в виде комплекса услуг промышленного сервиса, связанных с проектированием, изготовлением, сбытом и многочисленными способами её эффективного и экономически целесообразного использования в течение жизненного цикла продукции, диктуемого интересами предприятия-потребителя.

Предлагаемый термин, по нашему мнению, полнее отражает непосредственное отношение предприятия-изготовителя к выпущенной им продукции в процессе её эксплуатации, поскольку предполагает, что конечной продукцией для него является не сама выпущенная и проданная продукция, а безотказная и бесперебойная (безостановочная) её работа на протяжении всего срока её эксплуатации.

Библиографический список

1. Васильева О.Е. Формирование и экономическая оценка сервисного сопровождения продукции промышленного предприятия: теория и методология: автореф. дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05.– Челябинск, ЮУрГУ. 2011. – 37с.

2. Сервисное сопровождение промышленной продукции производственно-технического назначения: оценка, стратегия, эффективность. Учебное пособие / О.Е. Васильева, Н.Ф. Ревенко, В.М. Семёнов, А.Г. Схиртладзе. - Ижевск: Институт компьютерных технологий, 2013. - 210с.

3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие. – М.: Аспект Пресс, 2005. – 318с.

4. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт РФ. Услуги населению. Термины и определения. - М.: Стандартинформ, 2014.

5. Мате Э. Послепродажное обслуживание / Пер. с франц. - М.: АО Изд. группа `Прогресс, 1993.

6. Костюхин Д.И. Конъюнктура мирового капиталистического хозяйства. БСА. Т.31. - М.: «Международные отношения», 1973. – С. 310.

7. Бердников А.Н. Организация технического обслуживания советских машин, оборудования и приборов в зарубежных странах. – М.: Международные отношения, 1987. – 48с.

8. Дихтль Е., Хершген Х. Практический маркетинг: учеб. пособие / пер. с нем. Макарова А. М.: под ред. Минко И. С. - М.: Высшая школа, 1995. - 225 с.

9. ГОСТ 18322-78 (СТ СЭВ 5151-85). Государственный стандарт СССР. Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения" (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 15.11.1978г. № 2986).

10. Романов Р.А., Севастьянов В.В., Дорофеев Д.А. Руководство по подготовке и внедрению этапов для перехода на обслуживание по фактическому состоянию оборудования. – BALTECH [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://www.baltech.ru>.

11. Макаров Н.Н. Организация технического обслуживания и ремонта продукции станкоинструментального комплекса в условиях формирования сервисного кластера: дис. ... канд. экон. наук. 08.00.05. - Воронеж, ВГТУ. 2015. – 156 с.

12. Тищенко Ю.А. Власов Е.О. Технологические процессы технического обслуживания, ремонта и диагностики автомобилей. – Томск: Издательство ТГАСУ, 2010.

13. Покропивный С.Ф. Эффективность ремонта машин. – К.: Техника, 1975. – 256с.

14. Сервис на транспорте: Учебное пособие для студентов вузов / В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Сеницына и др.; Под ред. В.М. Николашина. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 272с.

15. Завьялов П.С., Демидов В.Е. Формула успеха: маркетинг. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Международные отношения, 1991. - 416 с.

16. Сахно Е.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. Менеджмент сервиса: теория и практика: учебное пособие. – К.: Центр учебной литературы, 2010. – 328 с.

17. Семёнов В.М., Васильева О.Е. К вопросу функционирования систем сервисного сопровождения промышленной продукции // Вестник ЮУрГУ. Серия: Экономика и менеджмент. – № 9(268).- 2012.- С.153-156.

18. Семенов О.А. Сервис в торговле: учеб. пособие: в 3-х т. – М.: Изд-во «Дело и сервис», 2006.

19. Багиев Г.Л., Тарасевич В.М., Анн Х. Маркетинг. – СПб.: Питер, 2005. – 736 с.

20. Прохоров А.М. Большой энциклопедический словарь. – М.: Советская энциклопедия, 1993. – 1632 с.

21. Романов Р.А., Севастьянов В.В., Дорофеев Д.А. Руководство по подготовке и внедрению этапов для перехода на обслуживание по фактическому состоянию оборудования. – BALTECH [Электронный ресурс]. –Режим доступа: <http://www.baltech.ru>

22. Донскова Л.И. Сфера сервиса: Сущность, Уровень развития, Проблемы / Известия ТПУ 2006 № 6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/sfera-servisa-suschnost-uroven-razvitiya-problemy>

23. N. Revenko, T. Berkutova, O. Silivanova. Systematization of the definitions characterizing the content of services brovided by industrial enterprises / MATEC Web of Conferences 224,02007 (2018) ICM TMTE. Httbs://doi.org/mateccconf/2018 2240 2007

24. Собчак А.П., Коленко С.В. Роль сервисного обслуживания в продвижении

промышленного оборудования на рынке // Бизнес информ. – 2013. - №5. – С.356-360.

25. Прищепенко В. В, Прищепенко М.В.. О противоречиях и относительности понятий и терминологии маркетинга (с учётом концептуального подхода) // Маркетинг в России и за рубежом. - 2004. - № 4. - С. 127–135.

26. Фатхутдинов Р. А. Производственный менеджмент: краткий курс. - СПб.: Питер, 2004. - 283 с.

27. Торгушина Е.В. Региональный рынок сервисных услуг: специфика развития в современных условиях // Креативная экономика. - 2009. - № 8 (32). - С. 96-100.

28. ГОСТ Р 57369-2016 «Производственная услуга. Термины и определения». Издание официальное. – М.: Изд-во стандартов, 2016.

29. Нюренбергер Л.Б., Барыкина Т.В. Формирование системы промышленного сервиса: теоретический аспект // Российское предпринимательство. - 2008. - №7-1 (114). - С. 56-59.

30. Мокроносов А.Г., Анисимова М.А. Опыт и проблемы организации фирменного технического сервиса сложной и особо точной техники: Препринт. – Свердловск: Ин-т экономики УрО АН СССР, 1988.

31. Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг. – СПб.: Вектор, 2006. – 179 с.

32. Паклина Л.А. Оценка экономической эффективности сервисного сопровождения продукции промышленного предприятия: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05.– Челябинск, ЮУрГУ. 2009. - 24 с.

33. Войтоловский В.Н. Промышленный сервис в современных условиях: существо феномена // Вестник РАЕН. – 2012. – № 2. – С. 79–82.

34. Тулинов А.Б., Корнеев А.А., Шпагина И.В. Специализированные сервисные центры как основа устойчивого развития промышленного сервиса в Российской Федерации // Сервис в России и за рубежом. – 2016. - Т. 10. № 2(63). – С. 187-195.

35. Мамишев А. И. Особенности формирования системы промышленного сервиса // Вестник РАЕН. - 2013. - №3. - С. 19-21.

36. Пузыревская А.А., Ястремская П.В. «Промышленный сервис»: Тексты лекций для студентов специальности 1-26 02 03 «Маркетинг» заочной формы обучения. – Мн.: УО «Белорусский ГТУ», 2014.- 118 с.

37. Кожевников М.В. Сервисная концепция управления промышленным предприятием / Труды X Междунар. конф. молодых учёных «Инновационные технологии в управлении конкурентоспособностью территориальных социально-экономических систем». - Екатеринбург: ИЭ УрО РАН, 2012. – 386 с.

38. Самсонова А.С., Липатников В.С. Отбор заказчика услуг промышленного сервиса // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент». - 2014.- №3. - С. 505-512.

39. Майорова Н.В. Формирование эффективных структур сервиса на промышленных предприятиях: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05.– СПб., СПбГУЭиФ. 2009.- 22 с.

40. Карякин Е.И. Определение и классификация промышленных услуг//Практический маркетинг. - 2014. - №9. - С. 30-34.

41. Комаров В.Ф., Колуга Е.В., Юсупова А.Т. Аренда. Лизинг. Фирменный сервис. – Новосибирск: Наука, Сиб. отделение, 1991. – 129 с.

42. Пантелеев С. С. Гибкость промышленной системы «продукт-сервис»: обеспечение и методы оценки // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). - 2016. Т.7. - №1. - С. 112–117.

43. Дорохина Е.Ю., Пантелеев С.С. О возможном подходе к планированию промышленной системы «Продукт-сервис» // Учёные записки Российской академии предпринимательства. Науч.-практ. издание. Вып. XLVI. – М.: Агентство печати «Наука и образование». - 2016. – №4. - С. 112-121.

44. Мелешко Ю. В. Понятие и экономический механизм оказания услуг промышленного характера // Известия Гомельского ГУ имени Ф. Скорины. Социально-экономические и общественные науки. – 2016. - № 5. - С. 118-123.

45. Власов Б.В. Пути развития машиностроительных заводов. – М.: Машиностроение, 1969. – 215с.

Поступила в редакцию – 14 июня 2021 г.

Принята в печать – 20 июня 2021 г.

Bibliography

1. Vasilyeva O.E. Formation and economic assessment of service support of industrial enterprise products: theory and methodology: abstract. dis. ... Doctor of Economics: 08.00.05.- Chelyabinsk, SUSU. 2011. - 37с.
2. Service support of industrial products for industrial and technical purposes: assessment, strategy, efficiency. Textbook / O.E. Vasilyeva, N.F. Revenko, V.M. Semenov, A.G. Skhirtladze. - Izhevsk: Institute of Computer Technologies, 2013. - 210s.
3. Avanesova G.A. Service activity: historical and modern practice, entrepreneurship, management: Textbook. - M.: Aspect Press, 2005– - 318с.
4. GOST R 50646-2012. The national standard of the Russian Federation. Services to the public. Terms and definitions. - Moscow: Standartinform, 2014.
5. Mate E. After-sales service / Translated from French - M.: JSC Publishing House of Progress Group, 1993.
6. Kostyukhin D.I. Conjuncture of the world capitalist economy. BSA. Vol.31. - M.: "International Relations", 1973. - p. 310.
7. Berdnikov A.N. Organization of maintenance of Soviet machines, equipment and devices in foreign countries. - M.: International Relations, 1987. - 48s.
8. Dichtl E., Herschen X. Practical marketing: studies. manual / trans. from it. Makarova A.M.: ed. Minko I. S. - M.: Higher School, 1995. - 225 p.
9. GOST 18322-78 (ST CMEA 5151-85). The state standard of the USSR. The system of maintenance and repair of equipment. Terms and definitions" (approved Resolution of the USSR State Standard No. 2986 dated 15.11.1978).
10. Romanov R.A., Sevastyanov V.V., Dorofeev D.A. Guidelines for the preparation and implementation of stages for the transition to maintenance according to the actual condition of the equipment. – BALTECH [Electronic resource].- Access mode: <http://www.baltech.ru> .
11. Makarov N.N. Organization of technical maintenance and repair of machine tool complex products in the conditions of service cluster formation: dis. ... Candidate of Economic Sciences. 08.00.05. - Voronezh, VSTU. 2015– - 156 p.
12. Tishchenko Yu.A. Vlasov E.O. Technological processes of maintenance, repair and diagnostics of cars. Tomsk: TSASU Publishing House, 2010.
13. Pokropivny S.F. Efficiency of the repair of machines. - K.: Technique, 1975– - 256s.
14. Transport service: A textbook for university students / V.M. Nikolashin, N.A. Zudilin, A.S. Sinitsyna, etc.; Edited by V.M. Nikolashin. - M.: Publishing Center "Academy", 2004. - 272s.
15. Zavyalov P.S., Demidov V.E. Formula of success: marketing. 2nd ed., reprint. and additional - M.: International Relations, 1991. - 416 p
16. Sakhno E.Yu., Dorosh M.S., Child A.V. Service management: theory and practice: textbook. - K.: Center for Educational Literature, 2010. - 328 p.
17. Semenov V.M., Vasilyeva O.E. On the issue of functioning of service support systems for industrial products // Bulletin of SUSU. Series: Economics and Management. – № 9(268).- 2012.- Pp.153-156.
18. Semin O.A. Service in trade: studies. manual: in 3 volumes. - M.: Publishing house "Business and service", 2006.
19. Bagiev G.L., Tarasevich V.M., Ann H. Marketing. - St. Petersburg: Peter, 2005– - 736 p. 20. Prokhorov A.M. Big encyclopedic dictionary. - Moscow: Soviet Encyclopedia, 1993– - 1632 p.
21. Romanov R.A., Sevastyanov V.V., Dorofeev D.A. Guidelines for the preparation and implementation of stages for the transition to maintenance according to the actual condition of the equipment. – BALTECH [Electronic resource]. -Access mode: <http://www.baltech.ru>
22. Donskova L.I. Sphere of service: Essence, Level of development, Problems / News of TPU 2006 No. 6 [Electronic resource]. - Access mode: <http://cyberleninka.ru/article/n/sfera-servisa-suschnost-uroven-razvitiya-problemy>
23. N. Revenko, T. Berkutova, O. Silivanova. Systematization of the definitions characterizing the content of services provided by industrial enterprises / MATEC Web of Conferences 224,02007 (2018) ICM TMTE. https://doi.org/matecconf/2018_2240_2007

24. Sobchak A.P., Kolenko S.V. The role of service maintenance in the promotion of industrial equipment on the market // *Business inform.* - 2013. -No. 5. - pp.356-360.
25. Prishchepenko V. V., Prishchepenko M.V. On contradictions and relativity of concepts and terminology of marketing (taking into account the conceptual approach) // *Marketing in Russia and abroad.* - 2004. - No. 4. - pp. 127-135.
26. Fatkhutdinov R. A. Production management: a short course. - St. Petersburg: Peter, 2004. - 283 p.
27. Torgushina E.V. Regional market of services: specifics of development in modern conditions // *Creative economy.* - 2009. - № 8 (32). - Pp. 96-100.
28. GOST R57369-2016 "Production service. Terms and definitions". Official publication. - M.: Publishing House of Standards, 2016.
29. Nyurenberger L.B., Barykina T.V. Formation of an industrial service system: a theoretical aspect // *Russian entrepreneurship.* - 2008. - №7-1 (114). - Pp. 56-59.
30. Mokronosov A.G., Anisimova M.A. Experience and problems of organization of corporate technical service of complex and especially precise equipment: Preprint. - Sverdlovsk: Institute of Economics of the USSR Academy of Sciences, 1988.
31. Kulibanova V.V. Marketing of corporate services. - St. Petersburg: Vector, 2006. - 179 p.
32. Paklina L.A. Evaluation of the economic efficiency of service support of industrial enterprise products: abstract. dis. ... Candidate of Economic Sciences: 08.00.05.- Chelyabinsk, SUSU. 2009. - 24 p.
33. Voitolovsky V.N. Industrial service in modern conditions: the essence of the phenomenon // *Bulletin of the Russian Academy of Sciences.* - 2012. - No. 2. - pp. 79-82.
34. Tulinov A.B., Korneev A.A., Shpagina I.V. Specialized service centers as a basis for sustainable development of industrial service in the Russian Federation // *Service in Russia and abroad.* - 2016. - Vol. 10. No. 2(63). - pp. 187-195.
35. Mamishev A. I. Features of the formation of the industrial service system // *Bulletin of the Russian Academy of Sciences.* - 2013. - No. 3. - pp. 19-21.
36. Puzyrevskaya A.A., Yastremskaya P.V. "Industrial service": Texts of lectures for students of specialty 1-26 02 03 "Marketing" by correspondence. - Mn.: UO "Belarusian State Technical University", 2014.- 118 p.
37. Kozhevnikov M.V. Service concept of industrial enterprise management / *Proceedings of the X International Conference of Young scientists "Innovative technologies in managing the competitiveness of territorial socio-economic systems".* - Yekaterinburg: IE UrO RAS, 2012-- - 386 p.
38. Samsonova A.S., Lipatnikov V.S. From the customer of industrial service services // *Scientific Journal of ITMO Research Institute. The series "Economics and Environmental Management".* - 2014.- №3. - Pp. 505-512.
39. Mayorova N.V. Formation of effective service structures at industrial enterprises: autoref. dis. ... Candidate of Economic Sciences: 08.00.05.- St. Petersburg, SPBGUEF. 2009.- 22 p
40. Karyakin E.I. Definition and classification of industrial facilities//*Practical marketing.* - 2014. - No.9. - pp. 30-34.
41. Komarov V.F., Koluga E.V., Yusupova A.T. Rent. Leasing. Branded service. - Novosibirsk: Nauka, Siberian Branch, 1991. - 129 p.
42. Pantelev S. S. Flexibility of the industrial system "product-service": provision and evaluation methods // *MIR (Modernization. Innovation. Development).* - 2016. Vol.7. - No. 1. - pp. 112-117.
43. Dorokhina E.Yu., Pantelev S.S. On a possible approach to the planning of the industrial system "Product-service" // *Scientific Notes of the Russian Academy of Entrepreneurship. Scientific-practical. edition. Issue XLVI.* - M.: Press Agency "Science and Education". - 2016. - No. 4. - pp. 112-121.
44. Meleshko Yu. V. The concept and economic mechanism of rendering industrial services // *Izvestiya Gomelskogo GU named after F. Skoriny. Socio-economic and social sciences.* - 2016. - No. 5. - pp. 118-123.
45. Vlasov B.V. Ways of development of machine-building plants. - M.: Mechanical engineering, 1969-- - 215s.

Received – 14 June 2021

Accepted for publication – 20 June 2021