

08-12972

ДРЕВЛЕТ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННЫХ НАУК

Государственное научное учреждение  
Всероссийский научно-исследовательский технологический институт  
ремонта и эксплуатации машинно-тракторного парка  
(ГНУ ГОСНИТИ)

Методика оценки  
технико-экономической деятельности  
предприятий сферы технических услуг,  
с целью повышения  
их конкурентоспособности,  
выхода из кризиса и сертификации

08 - 12973

Москва – 2008

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННЫХ НАУК**

**Государственное научное учреждение**

**Всероссийский научно-исследовательский технологический институт**

**ремонта и эксплуатации машинно-тракторного парка**

**(ГНУ ГОСНИТИ)**

**Методика оценки  
технико-экономической деятельности  
предприятий сферы технических услуг,  
с целью повышения  
их конкурентоспособности,  
выхода из кризиса и сертификации**

**Москва – 2008**

УДК 631.3-192  
УДК 631.3:005.934.4

Методика подготовлена сотрудниками Всероссийского научно-исследовательского института ремонта и эксплуатации машинно-тракторного парка (ГНУ ГОСНИТИ) под руководством академика РАСХН В.И. Черноиванова.

Исполнители: В.И. Черноиванов, В.П. Лялякин, В.К. Фрибус, М.И. Силина, С.М. Халфин, В.М. Михлин, Н.З. Хисметов, М.Н. Костомахин, М.А. Красовский.

В методике изложены основные принципы работы ремонтно- обслуживающих предприятий АПК (РОП) по преодолению кризисных явлений и обеспечению конкурентоспособности услуг технического сервиса в рыночных условиях хозяйствования.

В методике сформулированы цели и задачи технического сервиса в современных условиях, дана классификация процессов производства, необходимых для успешной деятельности предприятия. Представлены методы оценки технико-экономической деятельности РОП, необходимые для совершенствования управления, разработки новых видов услуг, обеспечения их качества на основе применения систем менеджмента качества и проведения сертификации процессов производства услуг.

Приведены реальные примеры по реструктуризации РОП.

Утверждена ГНУ ГОСНИТИ в 2007 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Основные положения.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Нормативные ссылки.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Содержание, цели и задачи технического сервиса.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Технический сервис в системе производства и поддержания сельскохозяйственной техники в работоспособном состоянии.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2. Стадии технического сервиса.....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Характеристика процессов технического сервиса.....</b>	<b>11</b>
<b>3.4. Концепция качества технического сервиса.....</b>	<b>23</b>
<b>3.5. Требования стандартов ИСО-9000.....</b>	<b>24</b>
<b>3.6. Потребительские свойства товаров и услуг.....</b>	<b>25</b>
<b>4. Методика оценки технико-экономической деятельности ремонтно-обслуживающего предприятия при проведении реструктуризации и разработке новых видов услуг.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1. Общий порядок и этапы проведения работ.....</b>	<b>26</b>
<b>4.2. Диагностика предприятия, разработка стратегии и бизнес идеи выхода из кризиса.....</b>	<b>29</b>
<b>4.3. Формирование миссии РОП.....</b>	<b>30</b>
<b>4.4. Маркетинговые исследования.....</b>	<b>31</b>
<b>4.5. Сбор и обработка информации для проведения маркетинговых исследований и планирования объемов продаж.....</b>	<b>33</b>
<b>4.6. Технико-экономическое обоснование целесообразности и возможностей внедрения проекта в РОП.....</b>	<b>35</b>
<b>4.6.1. Определение технологического содержания нового вида услуг и возможностей его освоения в производстве.....</b>	<b>36</b>
<b>4.6.2. Обоснование номенклатуры услуг с учетом целевых потребителей.....</b>	<b>37</b>
<b>4.6.3. Методика анализа безубыточности проекта.....</b>	<b>38</b>
<b>4.6.4. Оценка затрат и экономической эффективности проекта для предприятия.....</b>	<b>40</b>
<b>4.7. Оценка качества услуг с учетом организации и внедрения системы менеджмента качества.....</b>	<b>44</b>
<b>4.8. Методика комплексной оценки качества услуг.....</b>	<b>48</b>
<b>4.9. Проведение SWOT- анализа.....</b>	<b>50</b>
<b>4.10. Разработка организационного плана реструктуризации.....</b>	<b>51</b>
<b>4.10.1. Организационная структура предприятия.....</b>	<b>51</b>
<b>4.10.2. Предприятия нового типа.....</b>	<b>53</b>

<b>4.10.3. Управление знаниями.....</b>	<b>55</b>
<b>4.10.4. Информационное обеспечение на предприятии и управление записями .....</b>	<b>56</b>
<b>4.11..Разработка программы и бизнес-плана по освоению проекта.....</b>	<b>57</b>
<b>Литература.....</b>	<b>60</b>
<b>Приложения.....</b>	<b>63</b>
<b>Приложение 1. Сроки устранения отказов сельскохозяйственной техники в гарантийный период.....</b>	<b>64</b>
<b>Приложение 2. Технико-экономическое обоснование реструктуризации РМЗ.....</b>	<b>65</b>
<b>Приложение 3. Нормативы и зависимости остаточной стоимости, цены спроса и верхнего предела равновесной цены модернизированных машин от срока службы до модернизации.....</b>	<b>113</b>
<b>Приложение 4. Паспорт предприятия.....</b>	<b>115</b>
<b>Приложение 5. Состав бизнес-плана.....</b>	<b>117</b>

Подписано в печать 5.04.2008 г.

Печать офсетная. Гарнитура "Ариэль".

Формат 60x84/16. Объем 7,5 п.л. Тираж 300 экз. Заказ 728.

ГОСНИТИ 109428, Москва, 1-й Институтский пр., д. 1.