

**Н.Д. Аппакова, В.Н. Войтоловский**

## **РАЗВИТИЕ ПРОМЫШЛЕННОГО СЕРВИСА И ПРОМЫШЛЕННАЯ ПОЛИТИКА ГОСУДАРСТВА: ПРЕДПОСЫЛКИ И ПРОБЛЕМЫ**

*Рассмотрены вопросы эволюции технологической базы промышленности и развития промышленного сервиса. Проанализированы основные предпосылки и проблемы современного развития сферы промышленного сервиса, а также вопросы, связанные с промышленной политикой государства в данной сфере.*

**Ключевые слова:** промышленный сервис; предпосылки развития; государственная промышленная политика.

*Issues of evolution of industrial technological base and industrial service development are researched. We analyze the main prerequisites and problems of modern development of industrial service as well as aspects connected with state industrial policy in this sphere.*

**Keywords:** industrial service; development prerequisites; state industrial policy.

Еще в конце XX века в индустриально развитых странах сфера сервиса вышла на ведущие позиции в социально-экономической жизни. Сегодня она является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей мирового хозяйства и однозначно показывает превалирующий рост услуг по сравнению с производством товаров.

Огромная роль и ведущее место сервиса в современном развитии хозяйственной жизни вообще и промышленности – в частности, обуславливают необходимость ответа на вопрос о том, какие движущие силы способствуют тому, что промышленный сервис, приобретая все более и более важное значение в развитии технологической цивилизации, в то же время сталкивается с рядом проблем, которые, в свою очередь, вынуждают теоретиков и практиков прилагать большие усилия к определению путей и методов их решения.

Прежде всего, следует говорить о том, что исключительная интенсивность технологического развития в современных условиях заставляет с особым вниманием относиться к тому, как и какими темпами идет развитие сервисной составляющей. Именно она в конечном итоге в абсолютном большинстве случаев и определяет,

насколько высока будет удовлетворенность покупателей и потребителей любой продукции и услуг, когда они столкнутся уже с непосредственной эксплуатацией приобретенной и используемой ими техники. Заметим, что в этом смысле никакой принципиальной разницы между потребителями – юридическими лицами и индивидуальными потребителями практически не существует (мы имеем в виду, естественно, существо вопроса, а не юридическую сторону или особенности финансовых схем). И для тех, и для других абсолютно необходимо высокое качество сервиса, его своевременность и, конечно же, готовность всех сервисных служб и фирм удовлетворять самым высоким стандартам, которые приняты в их отрасли и гарантированы соответствующими соглашениями. Соответственно конгруэнтное обновление сервисных возможностей становится куда более важным, чем даже своевременная поставка той или иной техники. И в этой связи мы сошлемся на пример, который в разных источниках цитируется весьма часто (см., например учебник Д.И. Баркана «Управление продажами» [1]), и понятно почему, ведь лучше, чем в данном примере, представить роль и значение промышленного сервиса практически невозможно.

Речь идет об интервью Хансена, которое относится к тому периоду, когда в России, во Всеволожске под Петербургом, еще только начинал свою работу завод «Форд», который к тому времени уже несколько лет собирал из почти стопроцентно импортных комплектующих знаменитую ныне модель «Форд Фокус». Тогда журналисты спросили Хансена, почему, имея такой высокий спрос на рынке (а он был тогда, действительно, исключительно высоким!), «Форд» не увеличивает выпуск автомобилей, хотя давно мог бы это сделать с точки зрения загрузки мощностей Всеволожского завода. И тогда Хансен пояснил им, что главной проблемой «Форд» в России сегодня является никак не выпуск, а именно соответствующая доступность и качество сервиса. И откровенно признался в своем интервью, что даже с тем объемом продаж, который имеет место сегодня, сервисные станции его предприятия справляются не очень хорошо, а если этот выпуск будет увеличен, то ставится под вопрос сам престиж марки «Форд Фокус» в России.

Этот пример показывает, что интенсивность обновления, а более широко – развитие современной технологической базы, – идет ли речь об автомобилях как таковых, станочном парке, крупной электрической технике и т.д., – конечно же, в первую очередь, определяется тем, каким образом и как инновации возникают и реализуются в экономике любой страны и в мире в целом (см. рисунок). Но эта, в общем-то, достаточно расхожая истина во все большей и большей мере (что мы и показали выше) определяется не только, а иногда и не столько возникновением этих инноваций, сколько тем, как и каким образом могут соответствующие фирмы-производители обеспечить необходимый сервис. И заметим – чем более разноплановым и сложным этот сервис становится, тем в большей мере он регулирует (не побоимся этого термина!) само производство целого ряда технологических новшеств. И, констатируя этот момент, мы еще раз подчеркиваем, что, рассматривая интенсивность технологического развития как наиболее мощную современную пред-

посылку развития промышленного сервиса, мы четко отметили и очень важное «обратное влияние», которое зачастую может носить даже и своего рода регулирующий характер.

По мере того как информационные технологии все в большей и большей мере входят не только и не просто в жизнь общества в целом, но, в первую очередь, в сами технологические основы его существования, промышленный сервис приобретает, можно сказать, новое техническое лицо, поскольку и сам он, начиная от используемых инструментов, оборудования, различного рода деталей и комплектующих и т.д., все в большей мере зависит от того, как и каким образом в нем самом и для его обеспечения эти информационные технологии используются. Но здесь следует признать, что, с точки зрения развития промышленного сервиса, эти технологии играют в нем еще большую роль, чем в тех машинах, приборах и аппаратах, которые данный сервис призван обслуживать. И понятно, почему: ведь согласимся, что хотя сам по себе сервис и основан в целом на стандартизованных процедурах различного рода, но контроль, анализ и оценка состояния технологического оборудования – вне зависимости от того, на каком этапе его функционирования это делается – играют первостепенную роль в обеспечении высокого качества, а что особенно важно, и своевременности предоставления данного сервиса. И если согласиться с этим абсолютно очевидным фактом, то следует признать и то, что сами по себе измерение, контроль и оценка соответствующих параметров используемого оборудования сейчас в исключительной мере – дело все тех же комплексов информационных технологий. И в данном случае не столь важно, являются ли они частью данной технической системы и изготовлены непосредственным ее производителем, или же речь идет о внешних такого рода системах, которые являются, в свою очередь, частями различного рода оборудования сервисных служб, самостоятельных сервисных фирм и т.д. Именно признание этого факта как раз и заставляет прийти к очевидному, но



не столь простому выводу: если информационные технологии являются сегодня первопричиной интенсивного развития самой технической базы промышленного производства, то в еще большей мере они определяют состояние и развитие той технологической базы промышленного сервиса, которая это оборудование обслуживает. Но поскольку это так, то возникает и другая проблема, которая, по-видимому, в современных условиях является наиболее значимой. В данном случае мы имеем в виду тот кадровый потенциал, которым обладают службы промышленного сервиса.

Исторически сложилось так, что рабочие, осуществлявшие еще в периоды индустриализации промышленности различного рода ремонтно-вспомогательные работы, не только не считались элитой соответствующих рабочих профессий, но в ряде случаев и отношение к ним было, мягко говоря, не самым лучшим. И если

мы сейчас вспомнили этот хорошо известный исторический факт, то только чтобы отметить все то же хорошо известное из истории промышленного развития обстоятельство, что по мере усложнения технологии практически в любых отраслях, а в машино- и приборостроении – в первую очередь, именно эта сфера рабочих профессий стала привлекать к себе не просто все большее внимание, но требовать специального и все более сложного обучения. А что самое важное, – здесь стал формироваться и интенсивно развиваться особый слой инженерно-технических профессионалов, выполнявших все более важные и сложные функции в сервисе промышленного оборудования в самых разных отраслях.

Этот небольшой экскурс в историю важен нам для непреложного вывода, на который следует обратить особое внимание: именно эволюция сферы промышленного сервиса, связанная с многократ-

ным усложнением технологических и организационных задач его осуществления, заставляет говорить и об особой стороне конгруэнтности развития, которая связана как раз с кадровым потенциалом этой сферы и которая требует в рамках нашего исследования также отдельного внимания.

Еще одной важной тенденцией, определяющей значимость и масштабы промышленного сервиса, стал, конечно, тот факт, что все более высокие уровни фондовооруженности труда с особой остротой поставили вопрос о стоимости простоев и даже неполной эффективности эксплуатации различных видов оборудования. Соответственно не требует доказательств тот факт, что простой станка, например, в 60–70-е годы прошлого века, и простой автоматизированной и управляемой компьютерами линии в современных условиях ведут к принципиально различным масштабам потерь для формально одной и той же промышленной фирмы, работающей в одной и той же, например, подотрасли. А это, в свою очередь, заставило совершенно особым образом относиться и к техническому уровню, и к организации, и к кадровому насыщению, и еще к целому ряду других вопросов промышленного сервиса. Но самое главное, именно эти обстоятельства заставили и заставляют в современных условиях принципиально иначе относиться к самой постановке вопроса о том, каким должен быть и как должен управляться промышленный сервис в эпоху становления и развития того, что мы называем экономикой знаний.

Если согласиться с тем, что мы отмечали выше, то ко всему этому придется добавить уже отмеченный нами факт, что и сама по себе технологическая база сервиса конгруэнтно расширяется и усложняется. И мы во многих случаях приходим к внешне парадоксальному, но совершенно очевидному выводу о том, что промышленный сервис должен, прежде всего, образно говоря, обслужить себя самого. И констатация этого факта заставляет также ввести в исследуемую проблематику вопрос, который можно определить как поддержание самого сервиса в адекватно-эффективном состоянии. И, наконец, от-

метим еще один момент, которого также мы бегло касались выше, но который сегодня явно прослеживается в целом ряде посвященных промышленному сервису работ. Речь идет о том, что соответствующим разнородным оборудованием, которому также необходимо адекватное обслуживание, сегодня оснащается значительное число государственных организаций и учреждений. А это, в свою очередь, означает, что, являясь естественным порождением рыночных условий развития промышленности, сервис во все большей и большей мере имеет дело с государственным сектором социально-экономического развития. И хотя понятно, что ни сама его технологическая база, ни знаниевая основа деятельности занятых в нем профессионалов от этого не меняются, тем не менее, на наш взгляд, есть некоторые достаточно значимые моменты этой тенденции, которые также могут привести к определенным проблемам в дальнейшем развитии сферы промышленного сервиса.

Мы позволим себе ограничиться теми предпосылками в современной эволюции промышленного сервиса, которые приведены выше, хотя в дальнейшем к этому основному перечню могут быть добавлены различного рода более локальные элементы. Завершить этот анализ мы хотели бы констатацией факта, имеющего в контексте проведенного рассмотрения важное значение. Мы имеем в виду тот безусловный интегративный эффект, которым обладает промышленный сервис и сам по себе, и ту его составляющую, которая связана с универсальностью сервиса в целом и по отношению к отдельным отраслевым и технологическим областям. Поясним эту мысль несколько подробнее.

Естественно, что при осуществлении операций промышленного сервиса в отношении приборов, систем и аппаратов одного и того же функционального назначения, но работающих в разных сферах бизнеса, отраслях, технологических комплексах, регионах и т.д., соответствующие фирмы используют примерно одинаковые методические, организационные, технологические и иные подходы, методы и приемы, которые, в конечном итоге, без-

условно, определяются функциональной спецификой самого обслуживаемого обслуживания. Конечно при этом никак не умаляется тот факт, что сами по себе эти методы, приемы и организационные решения несомненно должны учитывать в определенной мере то, что можно назвать спецификой сферы и местоприложения. Но, в основном, сделанное выше утверждение об идентичности подходов остается верным. И тогда обнаруживается другая интегрирующая функция промышленного сервиса, которая связана с тем, что одни и те же сервисные фирмы и подразделения могут быть включены в работу самых разных и зачастую несхожих между собою фирм, предприятий, организаций и т.д.

Это интегративное начало мы пока только констатируем, поскольку на чисто внешнем уровне как будто нет очевидных признаков и тем более доказательств того, что эта интегративность несет в себе важные позитивные эффекты, кроме, пожалуй, дополнительного спроса на услуги данной специализированной фирмы, которая, например, готова качественно и своевременно обслуживать офисное оборудование, установленное у совершенно разных по профилю деятельности заказчиков. Но, по нашему мнению, именно у этой стороны интегративного эффекта промышленного сервиса есть значительный внутренний потенциал, который может быть использован при решении проблем, затронутых в данной статье.

А пока только отметим, что своего рода уход от локальной функциональности промышленного сервиса и переход к новой концепции его развития, предложенный еще Э. Мате и Д. Тиксье в известной работе «Логистика» [2], на наш взгляд, непосредственно связан с эффектом, который мы обсуждаем. И в этой связи необходимо хотя бы несколько слов сказать о крайне оригинальной концепции Э. Мате, безусловно опередившей свое время, которая, по нашему мнению, является прекрасным примером форсайтинга

(умения и искусства предвидения будущего). Насколько нам известно, именно этот выдающийся французский исследователь впервые поставил вопрос о том, что в перспективе промышленный сервис превратится в организационную основу любого промышленного производства в целом. Иными словами, он удивительно талантливо предвидел то, что сейчас происходит в целом ряде отраслей промышленного производства и самой сферы услуг, когда за собственно производственной фирмой (а точнее – бывшей производственной) остаются только такие ключевые функции, как дизайн, маркетинг и продвижение ее продукции, а все остальное – от закупок и до реальных продаж, не говоря уже о самом сервисе, – делают другие сервисные фирмы, предоставляя любые необходимые знания, опыт, технологическое оборудование и т.д. для решения соответствующих задач.

Именно эта концепция заставляет взглянуть на промышленный сервис не просто со стороны тотальной интегративности, но прежде всего в том отношении, что он перестает быть делом отдельного предприятия или даже группы предприятий, и уже тем более – какого-то относительно небольшого коллектива, хорошо выполняющего локальные сервисные работы. Промышленный сервис должен рассматриваться в контексте генеральной линии развития российской промышленности в целом, поскольку только такое рассмотрение позволит четко понять его роль и место в технологической эволюции современной индустрии и опосредующей ее индустрии знаний.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Баркан Д.И. Управление продажами. 2-е изд., испр. / Высшая школа менеджмента СПбГУ. СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента»; Издат. дом СПбГУ, 2008.

2. Мате Э., Тиксье Д. Логистика / пер. с франц. 5-е изд. СПб.: ИД «Нева»; М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест, 2003.