Типология производственных услуг и факторы, влияющие на процесс их оказания

Логинова Е.В., кандидат экономических наук, доцент ФГБОУ ВПО Самарский государственный экономический университет, Самара, Россия
Трушин Д.С., магистрант, ФГБОУ ВПО Самарский государственный экономический университет, Самара, Россия

Аннотация. В статье уточнена типология производственных услуг**.** Авторы описывают сущность производственной деятельности и факторы, влияющие на процесс оказания производственных услуг. Представлена авторская характеристика производственных услуг в зависимости от объемов их реализации.

Ключевые слова: услуги, производство, производственная деятельность, процесс.

Typology of production services and factors affecting the process of their provision

Loginova E.V., candidate of economic sciences, associate professor of the Samara State University of Economics, Samara State Economic University, Samara, Russia
Trushin D.S., Master of Arts, Samara State University of Economics, Samara State Economic University, Samara, Russia

Annotation. The article specifies the typology of production services. The authors describe the nature of production activities and factors affecting the process of providing production services. The author's characteristic of production services is presented depending on the volume of their sales.

Keywords: services, production, production activities, process.

Введение

В условиях многообразия рыночных отношений повышение устойчивости функционирования предприятия зависит от адекватной оценки значения производственных процессов, понимания их сущности и роли, как в развитии самого субъекта хозяйственных отношений, так и достижении социально-общественного баланса между распределением доходов и качеством жизни населения.

Результаты исследования

Производственная деятельность представляет собой процесс создания материальных благ, необходимых для существования и развития общества, преобразование и «... присвоение индивидуумом предметов природы в пределах определенной общественной формы и посредством неё»[1]. Оно является естественным условием человеческой жизни и материальной основой других видов деятельности. Содержание производственной деятельности определяет процесс труда, который предполагает следующие три момента:

– целесообразную деятельность – труд;

– предмет труда, то есть всё то, на что направлена целесообразная деятельность человека;

– средства труда, прежде всего орудия труда - машины, оборудование, инструменты, с помощью которых человек преобразует предметы труда, приспосабливая их для удовлетворения своих потребностей.

Продукт производственной деятельности - материальное благо, которое представляет собой соединение вещества природы и труда. Материальное благо удовлетворяет потребности человека и общества непосредственно, как жизненное средство, как предмет потребления, и опосредствованно – как средство производства. В экономической теории совокупность природных, социальных и духовных сил, которые могут быть использованы в процессе создания товаров, услуг и иных ценностей характеризуются как ресурсы

[1] К.Маркс, Введение (из экономических рукописей 1857-1858 годов), К.маркс и Ф.Энгельс, соч., 2-е изд., т.12, с.713.

производственной деятельности. Они делятся на четыре группы**:**

– природные – потенциально пригодные для применения в производстве естественные силы и вещества, среди которых различают «неисчерпаемые» и «исчерпаемые» («возобновляемые» и «невозобновляемые»);

– материальные – все созданные человеком («рукотворные») средства производства, которые сами являются результатом производства;

– трудовые – население в трудоспособном возрасте, которое в «ресурсном» аспекте оцениваются по трем параметрам: социально-демографическому, профессионально-квалификационному и культурно-образовательному;

– финансовые – денежные средства, которые общество способно выделить на организацию производства.

Первые три ресурсные группы являются базовыми, так как присущи любому производству в любых общественно-экономических формациях. Возникшие на «рыночной» ступени развития социально-хозяйственных отношений финансовые ресурсы получили определение «производных».

Реально вовлеченные в процесс производства ресурсы характеризуются такой экономической категорией как факторы производства. В отличие от ресурсов, факторы становятся таковыми только в рамках взаимодействия, поэтому производство всегда есть взаимодействующее единство его факторов.

В рамках марксистского подхода выделяются личный и вещественный факторы производства, при этом в качестве личного фактора выступает сам человек, как носитель рабочей силы, а под вещественным фактором производства подразумеваются средства производства, которые в свою очередь состоят из средств труда и предметов труда.

Таким образом, совокупность факторов производства выступает как производительные силы, которые неразрывно связаны с производственными отношениями. Одни характеризуют материально-вещественное содержание процесса общественного производства, а другие его исторически определенную

форму. Эволюционируя, каждая ступень развития производительных сил, характеризуемая типом производственных отношений, составляет уникальный способ производства.

Современная экономическая парадигма, в рамках которой происходит развитие национального производства, обуславливается взаимоотношением различных экономических субъектов (разных форм собственности - индивидуальной, коллективной, государственной), а в роли собственников факторов производства могут выступать и индивиды, и их группы, и социальные институты.

Ключевым следствием протекающих процессов, становится образование новых форм выражения хозяйственной деятельности, когда сфера производства под воздействием общественно-экономических отношений наполняется новым функциональным содержанием и влечет развитие сферы производственных услуг.

В абстрактном качестве производственную деятельность по оказанию услуг можно представить, используя упрощенную модель «ресурс-продукт». То есть осуществляемый процесс преобразования обеспечивает добавление к ресурсу стоимости оказания услуги (желаемой ценности), обусловленной конечным платежеспособным спросом.

Схематически этот процесс можно представить следующим образом (рис. 1).

Исходные ресурсы в системе оказания производственных услуг являются условно-пассивной категорией. В процессе производства они трансформируется в готовый продукт. Поэтому процесс трансформации во всех смыслах активен. Он включает долгосрочные и ежедневные решения, большой объем видов деятельности, операции и процессы, управление людьми – их временем, умением и мотивацией – и различную деятельность по планированию, управлению, контролю и развитию.

В зависимости от специализации, форм движения производственных элементов, их последовательности, объемов и постоянства номенклатуры

происходит естественная типологизация производственной деятельности по оказанию услуг, с учетом комплексной характеристики технических, организационных, экономических особенностей производства.

Рис. 1 – Схема процесса оказания производственных услуг

Типовое разнообразие процессов производства определяет характер производственных услуг (табл. 1).

Обобщающим качеством для второго, третьего и четвертого типов производственных услуг является дискретность. То есть оказание услуг осуществляется через конечное число технологических операций и работ, составляя тем самым дискретное производство. Производственная функция представляет собой уравнение, связывающее переменные величины затрат ресурсов с величиной выпуска продукции[2]. В прикладных исследованиях производственные функции выявляют статистические зависимости между ресурсами и выпуском.

На формирование комплекса производственных услуг значительное воздействие оказывает содержание производственного процесса.

[2] Разомасова Е.А. Производственная функция в сфере услуг. Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. 2009. № 3. С. 229-232.

Производственный процесс является основой деятельности любого предприятия. Это решающий фактор, определяющий гибкость в работе, конкурентоспособность и возможности экономического роста. Суть производственного процесса состоит в том, чтобы преобразовать в пространственно-временной плоскости затраты в результат путем воздействия средствами труда на предметы труда в рамках удовлетворения потребностей производства.

В соответствии с ролью, которую играют производственные процессы в общем процессе создания различных услуг, их можно разделить на:

– основные – это технологические процессы, в ходе которых происходят изменения геометрических форм, размеров и физико-химических свойств продукции;

Таблица 1

Характер производственных услуг в зависимости от объемов их реализации[3]

№ п/п	Наименование	Содержание	Характерные черты
I.	*Производственные услуги проектного характера*	Оказываются на одном объекте с переносом всего производственного оборудования к месту их выполнения	Достаточно длительные технологические циклы
			Управление на основе сетевых графиков
			Конструкторско-технологическая подготовка может идти параллельно со строительством, производством и монтажом
			Комплексное планирование потребностей и мощностей
			Объектом учета затрат является задание на выполнение работ
			Требование оперативного контроля над затратами по проекту
			Ограничениями выступают сроки выполнения заказа-проекта и бюджет
			Ограничениями выступают сроки выполнения заказа-проекта и бюджет
II.	*Производственные услуги индивидуального характера*	Оказание одной услуги для конкретного клиента. Оборудование приспосабливается для выполнения клиентской услуги	Применяется универсальное оборудование и технологическая оснастка
			Большая часть рабочих имеет высокую квалификацию
			Значительный объем ручных операций
			Высокая трудоемкость
			Оказывается широкая номенклатура услуг, повторяющихся через неопределенные промежутки времени или вовсе не повторяющихся

[3] Составлено автором.

Продолжение таблицы 1

III.	*Производственные услуги серийного характера*	Услуга повторяющегося характера, ограниченной номенклатуры. Ее оказание разбивается на операции. Каждая операция завершается выполнением определенных работ, которые затем используются для следующей операции, и так далее, до окончания производственной стадии, повторяющейся через определенные промежутки времени	Наряду с универсальным, используется специальное оборудование и технологическая оснастка
			Применяется труд рабочих средней квалификации
			Эффективно используются производственные мощности
			Снижаются расходы на заработную плату
IV.	*Производственные услуги массового характера*	Осуществление специального процесса, при котором отдельные работы выполняются на каждом этапе оказания услуги последовательно. Оказывается ограниченная номенклатура однородных услуг в больших количествах в течение относительно продолжительного периода времени.	Использование специального оборудования и технологической оснастки
			Высокий уровень механизации и автоматизации
			Применение труда рабочих невысокой квалификации
			Наиболее полное использование оборудования
			Высокий уровень стандартизации и унификации при выполнении отдельных работ
			Высокий уровень производительности труда
			Низкая себестоимость услуг
V.	*Производственные услуги непрерывного (процессного) характера*	Представляет собой совокупность непрерывных технологических процессов, трансформирующих исходные ресурсы в готовый продукт [50, с. 284]. Определяющим моментом выступают параметры применяемых технологий	Небольшая продолжительность технологического цикла
			Круглосуточная работа без остановок (в праздничные и выходные дни)
			Безостановочный ремонт оборудования (аппаратов, агрегатов) или использование резервного оборудования
			Высокий уровень механизации и автоматизации работ
			Высокая производительность оборудования и труда
			Повышение загрузки производственных мощностей
			Низкая себестоимость услуг

– вспомогательные – процессы, обеспечивающие бесперебойное протекание основных процессов, их результатом является продукция, используемая на самом предприятии (изготовление и ремонт инструментов и оснастки, ремонт оборудования, обеспечение всеми видами энергий - электроэнергией, теплом, паром, водой, сжатым воздухом и т.д.);

– обслуживающие – процессы, связанные с обслуживанием как основных, так и вспомогательных процессов и не создающие продукцию (хранение, транспортировка, технический контроль, комплектование деталей, уборка помещений и т.д.);

– управленческие – процессы, связанные с разработкой и принятием решения, регулированием и координацией хода производства, контролем за точностью реализации производственной программы, анализом и учетом проведенной работы[4]. В условиях автоматизированного, автоматического и гибкого интегрированного производств вспомогательные и обслуживающие процессы в той или иной степени объединяются с основными процессами и становятся неотъемлемой частью процессов производства продукции (работ, услуг). Эффективное управление реализацией обслуживающих процессов во многом способствует решению задач повышения конкурентоспособности машин и оборудования, предопределяет в значительной степени рост результативности производства. Процессы оказания производственных услуг можно классифицировать следующим образом (рис. 2).

Внедрение современных принципов и методов организации производства обеспечивает эффективное решение задач по сокращению длительности процессов оказания производственных услуг и является основой рентабельной работы предприятия[5].

Таким образом, в рамках интегрального подхода можно рассматривать устойчивую группу принципов организации системы производственного сервиса, отражающих ее конкурентоспособность и эффективность:

1. Экономико-правовая регламентация производственных и управленческих процессов нормативными актами различного уровня и видов.

2. Инновационный характера развития системы производственного сервиса.

3. Ориентация процессов на качество оказания производственных услуг.

4. Адаптивность производственных и управленческих процессов в системе производственного сервиса.

---

[4] Вожжов, А.П. Состояние использования и резервы производственных мощностей [Текст] / А.П. Вожжов, Р.А. Новиков // Экономика. Финансы. Право. - 2001. -№ 8. - С. 12-15.

[5] Кляйнальтенкамп, М. Синергетический потенциал исследований в области маркетинга промышленных товаров и услуг [Текст] / М. Кляйнальтенкамп // Проблемы теории и практики управления. - 2002. - № 1. - С. 156-163.

5. Обеспечение учета ключевых факторов функционирования системы производственного сервиса.

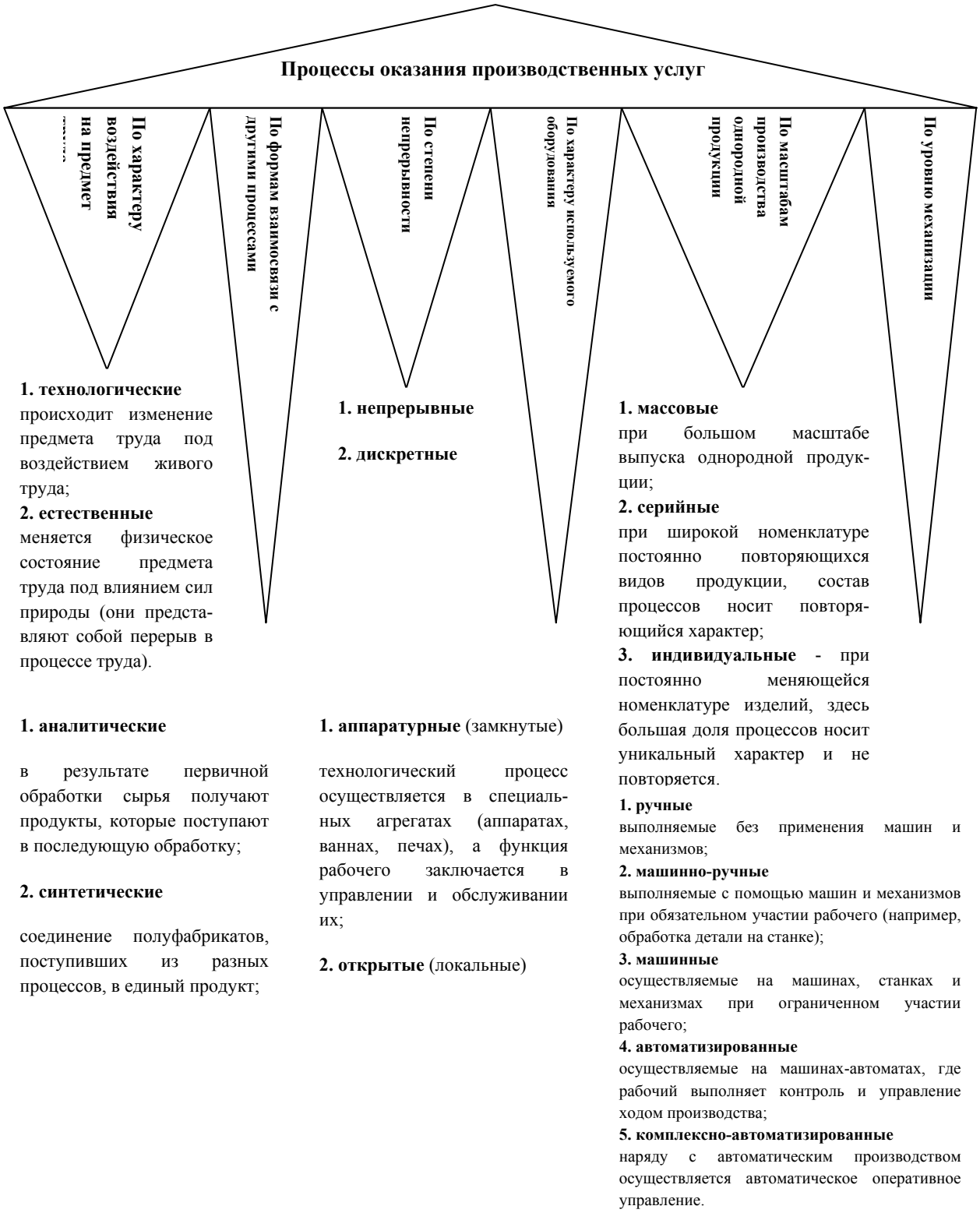

Рис. 2 – Разнообразие процессов оказания производственных услуг

6. Рациональное сочетание централизации и универсализации процессов оказания производственных услуг.

7. Ранжирование объектов управления в системе производственного сервиса на основе определения весомости каждого объекта управления по отношению к другим, исходя из заранее определенного критерия.

8. Персонификация управления и стимулирование результатов труда посредством выстраивания системы трудовых отношений в процессе реализации производственных услуг.

9. Информативность процессов управления системой производственных услуг.

10. Обеспечение пропорциональности процессов по проектно-конструкторским, технологическим, организационным и др. направлениям при реализации производственного сервиса.

11. Достижение комплексности процессов при оказании производственных услуг.

Содержание представленных принципов и характер их влияния на процесс оказания производственных услуг отражены в табл. 2.

Способность организовать процесс оказания производственных услуг, максимально удовлетворяющий приведенным основополагающим принципам при использовании оптимального метода, является главным критерием, позволяющим оценить эффективность управления производственным сервисом[6].

Эффективное управление производственным сервисом преследует достижение двух укрупненных целей: удовлетворение платежеспособного спроса и максимально результативная переработка ресурсов.

Удовлетворение платежеспособного спроса заключается в оказании некой услуги, соответствующей запросам услугополучателя. Однако услугополучатель должен быть удовлетворен также стоимостью услуги и временем ее предоставления.

[6] Классификация услуг сферы малого бизнеса в условиях сервисной экономики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://biz-biz.org/marketing/Filosofiya_malogo_biznesa/ marketing2.html. – Загл. с экрана.

Таблица 2

Влияние принципов организации системы производственного сервиса на характер производственных услуг

№ п/п	Содержание принципа	Характер влияния на производственные услуги
1.	Система нормативных документов международного уровня (ООН и др.)	Возможность участия в международной кооперации, внедрения мировых достижений в управление и снижения в нем субъективизма при оказании производственных услуг
	Нормативно-правовые акты органов власти Российской федерации, субъектов Федерации и местного самоуправления	
	Приказы, распоряжения, стандарты сервисного предприятия	
2.	Разработка новшеств (патентов, ноу-хау) и их внедрение	Возможность получения технического, экономического, социального эффекта и повышения совокупной результативности производственных услуг
3.	Сертификация, стандартизация и др.	Возможность получения конкурентного преимущества при оказании производственных услуг
4.	Приспособление компонентов производственных и управленческих процессов к изменениям параметров внешнего окружения или внутренней структуры	Возможность быстрой переналадки производственных и управленческих процессов под новые требования потребителей на выходе системы или ее подсистемы в процессе оказания производственных услуг
	Масштаб выполнения работ	Возможность достижения сопоставимости принимаемых управленческих решений в процессе оказания производственных услуг
	Освоенность технологий	
	Методы сбора информации	
	Инфляционные процессы	
	Риск и рыночная неопределенность	
6.	Излишняя централизация, «отрывает» субъект управления от объекта	Возможность нахождения оптимального варианта управления хозяйственными процессами производственного сервиса
	Излишняя универсализация, повышает трудоемкость выполнения работ	
7.	Критерий качества	Возможность направления имеющихся ресурсов на обеспечение процессов, связанных с наиболее эффективным объектом управления при оказании производственных услуг
	Критерий эффективности	
	Критерий срочности	
8.	Информированность каждого работника о сфере своей деятельности	Возможность создания обоснованной системы поощрения и наказания в зависимости от качества труда каждого работника в целях повышения эффективности оказания производственных услуг
	Документирован круг обязанностей каждого работника	
	Определен уровень подчиненности	
	Достаточная мотивированность труда	
	Ответственность работника за эффективность труда на выходе системы, то есть в процессе потребления его труда	
9.	Характеризует достаточность качественной информации для нормального протекания управленческих процессов	Возможность установления различных закономерностей, принятия и реализации качественных управленческих решений в процессе оказания производственных услуг
10.	Нахождение отдельных компонентов процесса в определенном количественном соотношении (к примеру, перевооружение одних подразделений требует изменения мощности других)	Возможность интенсивного использования ресурсов за счет полной загрузки производственных мощностей и трудовых ресурсов, технических средств и информации при оказании производственных услуг
		Возможность исключения перегрузки одних участков и недоиспользования мощностей других (равномерная бесперебойная работа предприятия, оказывающего производственные услуги)
11.	Постоянное взаимодействие и «сращивание» основных, вспомогательных и обслуживающих процессов	Возможность рациональной организации выполнения не только основных, но и вспомогательных и обслуживающих процессов оказания производственных услуг

Как правило, сервисное предприятие не ставит перед собой задачу добиться оптимального результата по всем направлениям, а сосредоточивается на каком-либо одном из них. Это обеспечивает индивидуализацию деятельности предприятия, отличающую его от других, работающих в том же сегменте рынка, и, следовательно, определяет специфику управления производственным сервисом.

Если предприятие удовлетворяет спрос на обычные производственные услуги, то конкурентам легко их повторить, а, следовательно, их трудно сделать высокорентабельными.

Поэтому вектор ориентированности менеджмента смещается в сторону сокращения производственных издержек и стоимости услуг[7].

Если предприятие создает «инновационную» производственную услугу, то добиться конкурентного преимущества в этой сфере можно лишь, когда менеджмент нацелен на максимально быстрое создание, освоение производства и выпуск на рынок такой услуги. В качестве компенсации за риск и краткость существования инновационной производственной услугу сервисное предприятие получает относительную свободу от конкуренции и возможность обеспечения высокой рентабельности.

Однако практика свидетельствует о том, что конкурентным преимуществом обладают те сервисные предприятия, которые создают производственные услуги, соответствующие определенной потребности каждого услугополучателя, а не абстрактным требованиям обобщенного рынка. Способность сервисных предприятий совмещать индивидуальные предпочтения заказчика с оказанием соответствующих производственных услуг и адекватной системой менеджмента является определяющим фактором успешности.

Еще одной важной целью производственного менеджмента является эффективная переработка ресурсов, поступающих «на вход»

[7] Чистик, О.Ф. Инвестиции в инновационные процессы [Текст] / О.Ф. Чистик, А.И. Кривцов // Вестн. молодых ученых Самар. гос. экон. акад. - Самара, 2005. - С. 174.

производственного процесса. При этом задачей производственного менеджмента становится поиск сбалансированного и экономного способа использования ресурсов, основанного на существующих подходах и методах оптимизации преобразования материалов, оборудования и труда. В большинстве случаев оптимизации подвергается использование какого-либо одного ресурса, при наличии определенных компромиссов по другим.

Двойственность целей управления производством, заключающаяся в одновременной максимизации «выхода» производственного процесса и минимизации «входа», порождает концептуальный конфликт между ними. Концентрация усилий на улучшение достижения одной из целей приводит к возникновению препятствий в достижении другой. Все решения производственного менеджмента в обязательном порядке должны учитывать конфликтологический подход функционирования производственных процессов и необходимость поиска точек сбалансированности. Кроме того, внутри каждой из целей существуют противоречия между путями ее достижения.

Таким образом, можно говорить об эффективности производственного менеджмента или эффективности управления производством, как об отношении количественно измеренного «выхода» производственной системы к количественно измеренному ее «входу».

Заключение

Функции управления производством можно разделить на две группы: создание производственных процессов и обеспечение их функционирования.

Различие состоит в том, что решения, направленные на создание, всегда дают отдаленные во времени результаты, в то время как результаты решений по обеспечению функционирования систем проявляются достаточно быстро. Это позволяет говорить о разделении функций производственного менеджмента соответственно на стратегические и тактические.

Однако понимание содержания производственной деятельности по оказанию услуг в сугубо экономической абстракции является абсолютно деструктивным процессом. От того, насколько быстро национальное общество

сумеет противопоставить инновационное сознание технологической деградации, зависит, достижение социокультурного прогресса в сохранении и развитии сложившихся ценностных ориентиров.

Ключевым инструментом запуска инновационных процессов является выявление и обоснование с учетом национальных интересов иерархии пределов и приоритетов, к которым относится система производственного сервиса, в целостном процессе производственной деятельности.

Таким образом, в рамках изучения содержания производственных услуг были раскрыты особенности их реализации, сформулированы принципы организации системы производственного сервиса и определено их влияние на характер производственных услуг.

Библиографический список

1. Вожжов, А. П. Состояние использования и резервы производственных мощностей [Текст] / А.П. Вожжов, Р.А. Новиков // Экономика. Финансы. Право. – 2001. – № 8. – С. 12-15.

2. Кляйнальтенкамп, М. Синергетический потенциал исследований в области маркетинга промышленных товаров и услуг [Текст] / М. Кляйнальтенкамп // Проблемы теории и практики управления. – 2002. – № 1. – С. 156-163.

3. Классификация услуг сферы малого бизнеса в условиях сервисной экономики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biz-biz.org/marketing/Filosofiya_malogo_biznesa/ marketing2.html. – Загл. с экрана.

4. Маркс К., Введение (из экономических рукописей 1857-1858 годов), К. Маркс и Ф.Энгельс, соч., 2-е изд., т.12, с.713.

5. Разомасова Е.А. Производственная функция в сфере услуг. Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. – 2009. – № 3. – С. 229-232.

6. Хатит Р.А. Рынок производственных услуг: экономическая сущность, специфика услуг в сельском хозяйстве. Сборник статей по итогам

Международной научно-практической конференции: в 6 частях. 2017. С. 155-157.

7. Чистик, О.Ф. Инвестиции в инновационные процессы [Текст] / О.Ф. Чистик, А.И. Кривцов // Вестн. молодых ученых Самар. гос. экон. акад. – Самара, 2005. – С. 174.

References

1. Vozhzhov, A.P. The state of use and reserves of production capacities [Text] / A.P. Vozhzhov, R.A. Novikov // The Economy. Finance. Right. – 2001. – № 8. – P. 12-15.

2. Kleinaltenkamp, M. Synergetic potential of research in the field of marketing of industrial goods and services [Text] / M. Kleinaltenkamp // Problems of Management Theory and Practice. – 2002. – No. 1. – P. 156-163.

3. Classification of services of small business in the conditions of service economy [Electronic resource]. – Access mode: http://biz-biz.org/marketing/Filosofiya_malogo_biznesa/ marketing2.html. – Ver. from the screen.

4. K. Marx, Introduction (from the economic manuscripts of 1857-1858), K. Marx and F. Engels, op., 2nd ed., Vol.12, p.713.

5. Razomassova E.A. Production function in the service sector. Bulletin of the Belgorod University of Consumer Cooperatives. 2009. № 3. P. 229-232.

6. Khatit R.A. Market of production services: economic essence, specificity of services in agriculture. Collection of articles on the results of the International Scientific and Practical Conference: in 6 parts. 2017. P. 155-157.

7. Chistik, O.F. Investments in innovative processes [Text] / O.F. Chistik, A.I. Krivtsov // Vestn. young scientists Samar. state. econ. acad. – Samara, 2005. – p. 174.