**Колонка главного редактора**



**Территория сервиса**

Сервисом принято называть работу по оказанию услуги, включающую само проектирование услуги и все стадии ее предоставления, т.е. совокупность целенаправленных действий, которые предполагают трансформацию тела, ума, материальных активов или информации клиентов (нематериальные активы), посредством технологического процесса оказания услуги.

Общеэкономической тенденцией последних десятилетий является возрастание роли сферы услуг в странах с рыночной экономикой. Сфера услуг – часть экономики, которая включает в себя все виды коммерческих [услуг](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0). В наиболее развитых странах на долю услуг приходится 60 − 70% ВВП. Остальными частями экономики принято считать [промышленность](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%BC%D1%8B%D1%88%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) и [сельское хозяйст](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B5_%D1%85%D0%BE%D0%B7%D1%8F%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE)во.

Обще принято полагать, что сфера услуг – сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами. При этом сферу услуг часто относят лишь к постиндустриальному [экономическому укладу](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5_%D1%83%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D1%8B). По мере эволюции человеческого общества, научно-технического прогресса, механизации и автоматизации физического труда, сфера услуг набирает темпы своего развития и становится ключевым сектором экономики. В постиндустриальной экономике основные нерешенные задачи находятся как раз в сфере управления техникой, организации, распределения готовой продукции, относящихся к сфере услуг.

Для сферы услуг характерны более высокие прибыли, чем для промышленного, и тем более, сельскохозяйственного секторов экономики. Спектр услуг постоянно расширяется и занимает все большее место в [ВНП](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%9D%D0%9F) государств.

Российский рынок услуг не столь весом в национальной экономике, но он радикально меняется в последние годы в соответствии с мировыми тенденциями.

Так в постсоветском периоде развития экономики РФ практически заново формируется сегмент рынка высокотехнологичного сервисного сопровождения деятельности предприятий и организаций различных секторов экономики, сферы быта и жилищно-коммунального хозяйства. Его характерной тенденцией является утрата российского потенциала по проектированию и производству какой-либо техники и доминирование техники зарубежных производителей, каждый их которых реализует на российском рынке свою концепцию развития сервиса, определяя тем самым развитие этого сегмента рынка услуг.

Высокотехнологичный сервис является одним из наиболее наукоемких сегментов рынка услуг, включающих техническое обслуживание, гарантийные и послегарантийный ремонты техники ведущих мировых фирм-производителей, консалтинговые и инжиниринговые услуги по монтажу и обслуживанию техники различного назначения.

Высокотехнологичность обслуживаемой техники предъявляет высокие требования к уровню квалификации персонала и технико-технологическому уровню сервисных компаний.

Отечественные тенденции в сфере высоких технологий, утраченные вследствие комплекса деструктивных факторов, приведших к разрушению и науки, и производства в стране. Между тем, темпы развития современной науки, использование высоких технологий и новейших конструкторских решений при создании техники, с одной стороны, и объективная необходимость послепродажного обслуживания реализуемых на российском рынке образцов техники, потребность приближения сервиса к потребителю – с другой, обусловили тот факт, что высокотехнологичный сервис, инициированный зарубежными фирмами-производителями и их дилерами, реализуется в РФ, главным образом, отечественными сервисными компаниями и их персоналом. При этом российская промышленность практически не является участником создания и производства высокотехнологичной техники, и только сервисные компании, осуществляя сервисное сопровождение техники, на стадиях обращения и потребления приобщаются к производственной деятельности в области высоких технологий.

Последние годы состояния, как мировой, так и российской экономики приводят к переоценке материальной и нематериальной сфер оказания услуг населению и предприятиям в сторону материальной сферы. В связи со сложным экономическим положением большинства зарубежных предприятий – производителей техники с одной стороны, и возрастающиго спроса населения и промышленности, с другой, отечественные промышленные предприятия приступают к выпуску техники, прежде всего – автомобильной техники, техники бытового и коммунального назначения, аудио- и видеотехники, климатических систем, прецизионных термосистем, офисных АТС, копировальных аппаратов, персональных компьютеров, периферийной техники, локальных вычислительных сетей, охранных и пожарных систем. Как правило – это аналоги передовых образцов зарубежной техники, зачастую укомплектованные отдельными деталями и узлами зарубежного производства. Одновременно на территории РФ приступили к выпуску импортных образцов бытовой и коммунальной техники сборочные предприятия, получающие все комплектующие от зарубежных производителей.

В этой связи обострилась потребность в подготовке высококвалифицированных специалистов, способных обеспечивать действующие предприятия по обслуживанию сложного оборудования, как отечественного, так и зарубежного происхождения, для поддержания соответствующего уровня менеджмента и квалификации персонала сервисных компаний, работающих в сегменте высокотехнологичного сервиса РФ.

Традиционно в Северо-Западном регионе сложились четыре группы компаний – потребителей специалистов с высшим профессиональным образованием в области высокотехнологичного сервиса:

1-я группа – предприятия малых форм собственности (авторизованные сервисные центры, дилерские компании, ремонтные мастерские, индивидуальные предприниматели), обеспечивающие предпродажное, гарантийное и постгарантийное обслуживание, монтажные и пусконаладочные работы и др. в основном для техники коммунально-бытового назначения;

2-я группа – предприятия, обслуживающие инженерные системы зданий и сооружений. Эта группу составляют − как крупные холдинговые компании, занимающиеся облуживанием центральных систем жизнеобеспечения населенных пунктов и крупных мегаполисов, объектов теплоэнергетики и др., такие как ТГК-1, Водоканал и др., так и предприятия малых форм собственности − жилкомсервисы и пр.;

3-я группа – предприятия автосервиса, занимающиеся продажей автомобилей и обеспечивающие их предпродажное, гарантийное и постгарантийное обслуживание;

4-я группа – предприятия, обеспечивающие **технический сервис промышленных предприятий**.

К задачам, которые выполняют специалисты, обеспечивающие высокотехнологический сервис относятся, как правило, работы по обнаружению и устранению различных дефектов обслуживаемых объектов. Стандартный перечень работ включает в себя:

* диагностику состояния оборудования и систем обслуживаемых объектов (в[ибродиагностику,](http://www.pkspb.ru/service/vibro/) тепловидение, электродиагностику и др.);
* [шеф-монтаж](http://www.pkspb.ru/service/installation/) оборудования и систем;
* ремонт и обслуживание (балансировку, центровку, замену деталей и узлов, устранение неисправностей и др.

Пользуясь услугами высокотехнологического сервиса, клиенты приобретают полноценную информацию о состоянии своих объектов и оборудования. На основании полученной информации они могут оптимизировать планирование текущего и капитального ремонта, увеличивать межремонтные интервалы, уменьшить затраты на закупку запчастей и расходных материалов.

Поскольку работы выполняются опытными специалистами при помощи самого современного, как правило, дорогостоящего оборудования, в том числе и ведущих западных компаний, то многим предприятиям экономически целесообразно пользоваться такими услугами, как сторонними.

Рассмотренные услуги относятся к материальной сфере и являются, так называемыми сопутствующими услугами.

В целом сервисная деятельность – это комплекс качественных действий, направленных на создание услуг, удовлетворяющих разнообразные потребности клиентов и способствующих повышению конкурентоспособности различных предприятия на рынке, причем как производственной, так и непроизводственной сферы. Непроизводственная сфера – сфера приложения труда, в которой, в рамках производственных отношений, производятся как материальные, так и нематериальные услуги, а также организуется процесс обслуживания с целью удовлетворения спроса населения на данные услуги. Функциями непроизводственной сферы являются в частности: распределение и обмен услуг; потребительские услуги; охрана здоровья населения; образование; управление и охрана общественного порядка.

В целом Структура непроизводственной сферы состоит из следующих отраслей:

1. Государственное управление.

2. Наука и научное обслуживание.

3. Финансы и кредит, страховое и пенсионное обслуживание

4. Жилищно-коммунальное хозяйство.

5. Бытовое обслуживание.

6. Здравоохранение, физ-ра и спорт.

7. Соц. обеспечение.

8. Народное образование.

9. Культура и искусство.

10. Торговля и общепит.

11. Транспорт и связь.

12. Природоохранная деятельность.

## Примерами услуг непроизводственной сферы являются: [жилищно-коммунальные услуги](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D1%89%D0%BD%D0%BE-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8) (доводимые до [потребителя](http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C_%D0%B2_%D1%8D%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5&action=edit&redlink=1) в жилище услуги по [электроснабжению](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), [водоснабжению](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) и [водоотведению](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), [газоснабжению](http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%93%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5&action=edit&redlink=1), [теплоснабжению](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), с целью жизнеобеспечения, создания комфортности проживания и поддержания необходимого санитарного состояния городов и иных поселений); торговля (как вид деятельности − [посредническая услуга](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5_%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8), в том числе [международная торговля](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D1%83%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D1%8F) ([импорт](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BC%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82) и [экспорт](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82)) , а также невидимая торговля − услуги, оказываемые в основном транспортными компаниями при перевозках грузов и пассажиров); [электроснабжение](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5); [страхование](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5) и кредитование; б[анковские услуги](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5_%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8); и[нформационные услуги](http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%98%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8&action=edit&redlink=1); [арендодательство](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE) (сдача в аренду оборудования и недвижимости, в том числе и за рубежом; [охрана](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%85%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B0); т[уристические услуги](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5_%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8) (в том числе оказываемые организациями иностранного туризма) и др.

Работа по оказанию перечисленных услуг составляет обширную территорию сервиса.

