

УДК 631.173

**А.С. Сайганов**, доктор экономических наук, профессор  
Институт системных исследований в АПК НАН Беларуси, г. Минск  
**С.К. Карпович**, кандидат экономических наук, доцент  
Министерство сельского хозяйства и продовольствия  
Республики Беларусь, г. Минск

## **Совершенствование информационно-консультационного обеспечения технического сервиса в АПК**

*Аннотация. Проведен системный анализ и дана оценка современному состоянию развития информационно-консультационного обеспечения технического сервиса в АПК и разработаны предложения по его дальнейшему совершенствованию, включающие формирование рынка информационно-консультационных услуг, стимулирование производителей сельскохозяйственной продукции за освоение инновационных разработок и их внедрение непосредственно в производство, страхование ответственности ИКС за качество предоставляемых ею услуг и другие направления.*

*Ключевые слова: агропромышленный комплекс, сельское хозяйство, агросервисные предприятия, технический сервис, потребители технического сервиса, информационно-консультационное обеспечение.*

### **Введение**

В соответствии с утвержденной Государственной программой устойчивого развития села на 2011–2015 годы предусматривается значительно увеличить объемы сельскохозяйственного производства и снизить издержки на единицу производимой продукции [1]. Поэтому требуется дальнейшая модернизация сельскохозяйственного производства на инновационной основе, базирующаяся на применении технологий и технических средств нового поколения. В этой связи резко возрастает роль действующих информационно-консультационных служб в вопросах обеспечения сельскохозяйственных товаропроизводителей высококачественным техническим сервисом, что вызвало объективную необходимость в проведении настоящих исследований.

### **Материалы и методы**

Методологической основой дальнейшего совершенствования информационно-консультационного обеспечения технического сервиса в АПК послужили имеющиеся основополагающие фундаментальные и прикладные базовые наработки по данной проблеме, а также дополнительные

углубленные исследования. Основными являются методы системного анализа, экономико-статистический, абстрактно-логический и др.

### **Результаты исследований**

Исследования показывают, что формирование и развитие рыночного механизма хозяйствования в сфере АПК способствовали значительному росту потребителей информации, среди которых руководители и специалисты коллективных сельскохозяйственных организаций и фермерских хозяйств, предприниматели, управленческий персонал и инженерно-технические работники ремонтно-обслуживающих предприятий, ремонтных заводов, дилерских технических центров. Они нуждаются в получении своевременной информации об инновационных разработках новой техники, технологиях, передовом производственном опыте, эффективное использование которых позволяет перевести производство на более высокий организационный и технологический уровень. Заметим, что при постоянно возрастающих информационных потоках сельскохозяйственные товаропроизводители сталкиваются с проблемой поиска, отбора и практического использования действительно необходимых им инноваций и информации.

Практика свидетельствует, что для адаптации той или иной технологии и системы машин к конкретным зональным условиям, особенностям организации производства и специализации хозяйств необходимо использовать экспертные системы. Так, например, США, Канада, Австралия, Новая Зеландия, страны ЕС и другие, в которых государство уделяло большое внимание развитию эффективно действующих информационно-консультационных служб, за небольшой период времени смогли стать ведущими мировыми аграрными экспортерами.

Вместе с тем следует подчеркнуть, что подобные консультативные службы (*extension services*) во многих странах создавались в периоды глубочайших продовольственных и финансовых кризисов, когда нация не могла обеспечить свои потребности в продовольствии (Ирландия), аграрный сектор переживал структурную перестройку (Нидерланды, Дания) и государство не оказывало поддержку неэффективному сельскохозяйственному производству (США, Канада, Англия).

Одной из важных проблем развития системы технического сервиса в АПК является включение в поле его деятельности информационных и консультационных услуг, а также услуг по подготовке кадров, мониторингу потребностей и запросов потребителей. Качественные характеристики консультационных услуг – оперативность, актуальность, достоверность, полнота и полезность – достигаются за счет применения современных информационных технологий.

Для оценки и мониторинга технического уровня новых машин, оборудования и технологий в сопоставлении с лучшими зарубежными аналогами используются автоматизированные методы расчета, создаются специализированные банки данных. Получили развитие ускоренные методы информационной поддержки продвижения новой техники на рынок, включающие:

применение технологий, основанных на системном использовании информационно-поисковых и издательских систем, позволяющих оперативно выпускать каталоги по машинам и оборудованию и анализировать состояние механизации и автоматизации технологических процессов;

создание и освоение программных средств для обработки графических изображений, в том числе движущихся объектов;

использование современных методов маркетинговых исследований рынка сельскохозяйственной техники, включая ремонтно-технологическое и диагностическое оборудование.

Используются двойные технологии создания информационной продукции – на традиционных и электронных носителях (каталоги «Система машин и технологий», руководства и инструкции по эксплуатации машин и оборудования, номенклатурные справочники по машинам и запасным частям и т. д.). Нашли применение электронные справочники по производству основных видов сельскохозяйственных культур и продукции животноводства, базирующиеся на применении гипертекстовой технологии. Созданы полнотекстовые базы данных аналитических и других материалов по тенденциям развития инженерно-технической сферы АПК на электронных носителях, активно продвигается информационное обеспечение посредством компьютерной сети (Интернет).

Установлено, что основными задачами информационно-консультационного обеспечения (ИКС) технического сервиса в АПК являются:

повышение эффективности технического сервиса на основе достижений научно-технического прогресса, передового производственного опыта и оказание консультационных услуг по техническим, технологическим и организационно-экономическим вопросам;

оказание содействия сельскохозяйственным товаропроизводителям в освоении инновационных разработок новой техники и технологий, передового опыта в техническом сервисе;

сбор, обработка и доведение до сельскохозяйственных товаропроизводителей востребованной ими технической информации;

повышение уровня инженерных знаний и практических навыков сельскохозяйственных товаропроизводителей и сельского населения по освоению новой сельскохозяйственной техники и технологиям;

обеспечение вышестоящих органов государственного регулирования технического сервиса первичной информацией.

Анализ мирового опыта организации консультативных служб по вопросам технического сервиса позволяет сделать выводы о необходимости наличия двух групп консультантов:

общего профиля, непосредственно осуществляющих контакт с сельскими товаропроизводителями;

специализированные, осуществляющие деятельность по различным направлениям системы технического сервиса сельскохозяйственной техники.

Консультанты общего профиля детально изучают реальное финансово-экономическое состояние и производственную деятельность хозяйства, вырабатывают для них рекомендации для рассмотрения и возможного их применения сельскохозйственным товаропроизводителем. Выполнение своих обязанностей консультантами требует от них владения комплексными знаниями проблем агропромышленного производства, всестороннего учета складывающейся и прогнозируемой ситуации конкретного хозяйства в условиях сложившейся рыночной конъюнктуры.

Консультанты другой группы специализируются на отдельных вопросах организации сельскохозяйственного производства, в том числе развития системы технического сервиса (услуги по техническому обслуживанию, ремонту и устранению отказов машин; эффективная эксплуатация сельскохозяйственной техники). Такая специализация дает более полное знание конкретной проблематики, обеспечивает высокую квалификацию в определенной области, а следовательно, и компетентную помощь сельским товаропроизводителям.

Создание в консультационных службах структур специального направления, занимающихся техническими консультациями, позволяет решить проблему интеллектуальной технической поддержки сельских товаропроизводителей, руководителей и специалистов различных предприятий и организаций системы технического сервиса, поднять их профессиональный уровень и на этой основе повысить эффективность использования сельскохозяйственной техники.

Мировая практика сельскохозяйственного консультирования подтверждает целесообразность формирования двух- и трехуровневых систем, охватывающих государственный, областной, районный уровень и уровень отдельного товаропроизводителя. В силу ориентированности отдельных инновационных разработок на конкретные условия их применения в осуществлении деятельности по инновационной составляющей в основном вовлечены областной и районный уровень.

Информационно-консультационная служба на областном уровне должна обеспечивать связь с научными организациями, ведущими фундаментальные и прикладные исследования, обучающими организациями, осуществлять научно-методическое руководство информационно-консультационной службой районного уровня, организацию испытаний, опытов, обучение кадров службы.

На районном уровне деятельность специалистов информационно-консультационной службы должна быть связана со сбором и обработкой информации об инновациях, применимых в конкретных условиях сельскохозяйственного производства, и их адаптации к местным природно-климатическим условиям.

На уровне сельскохозяйственного потребителя информационно-консультационная служба может быть представлена «полевыми» консультантами, задача которых сводится к непосредственной работе с конкретными товаропроизводителями по вопросам внедрения инноваций в производство (например, научное сопровождение выращивания какой-либо сельскохозяйственной культуры по инновационной технологии ее возделывания).

Следовательно, использование информационно-консультационной службы в качестве инструмента активизации инновационных процессов позволит ориентировать инновации на конкретную территорию применения и адаптировать их к условиям, сложившимся в целом на данной территории и в каждом отдельном хозяйстве; обеспечить более высокую скорость передачи инновации разработчиком сельскому товаропроизводителю за счет уровневой системы информационно-консультационной службы; повысить уровень восприятия инновационных идей через планомерную и постоянную работу по внедрению инноваций в сельскохозяйственное производство.

Для эффективного использования информационных ресурсов ИКС на современном этапе развития АПК актуальным является формирование единого информационного интернет-пространства сельского хозяйства, охватывающего вопросы проектирования типового сайта информационно-консультационной службы АПК.

Повышение эффективности регулирования сельскохозяйственного производства, в частности системы технического сервиса, на региональном уровне должно быть связано с изменением функций научно-исследовательских институтов, высших учебных заведений, опытных станций, расположенных на территории региона. Как показывает практика, именно данные структурные подразделения принимают активное участие в проведении научно-исследовательских работ по совершенствованию консультационной службы. Они имеют возможность

оказывать консультационные услуги при покупке техники, в период ее производственной и технической эксплуатации, готовить или проводить экспертизы научно-исследовательских проектов, адаптировать новейшие технологии организации использования сельскохозяйственной техники к условиям региона.

Сотрудники технической информационно-консультационной службы обязаны поддерживать постоянный контакт с сельскохозяйственными товаропроизводителями и регулярно доводить до них сведения о важнейших технических, технологических, экономических и коммерческих изменениях и новинках в сельскохозяйственном производстве. Такая информация должна доводиться путем публикации статей в специальных газетах и журналах, рассылки информационных листов, с помощью выступления сотрудников по радио и телевидению, проведения различного рода семинаров, конференций, выставок, размещения на веб-сайтах (Интернет) и т. д.

Следует отметить, что ведущие мировые производители сельскохозяйственной техники, учитывая важное влияние сервиса на конкурентоспособность произведенной ими продукции, значительное внимание уделяют всем составляющим технического сервиса. На своих центрах они проводят подготовку сервисного персонала и инструкторов по обучению рабочих, осуществляют своими силами или силами дилеров обучение операторов, создают экспертные системы для правильного определения путей решения сервисных проблем с помощью Интернета. Помимо ремонтно-эксплуатационной документации они обеспечивают своих дилеров большим комплексом документов по всем процессам сервиса, изготавливают специальное переносное диагностическое оборудование и оснастку, снабжают смазочными материалами и запасными частями, предлагают программное обеспечение, разрабатывают прогрессивные нормативы, при необходимости предоставляют кредиты, регулируют эффективность деятельности дилеров и др.

Важно отметить обеспечение запасными частями своих потребителей (дилеров, арендные центры и др.). Каждый ведущий производитель постоянно развивает свою сеть распределения запасных частей, включающую взаимосвязанные высокоавтоматизированные склады запасных частей пирамидальной структуры. Заказ на таких складах можно сделать с помощью сети Интернет и с них осуществлять периодическое пополнение запасов деталей потребителей, а также экстренную доставку деталей в течение 24 ч.

Большое значение имеет процесс управления сервисом. Он должен обеспечивать определение целей (желаемых результатов и достижение

этих целей). Характерными признаками высококачественного управления являются:

- установление простых, ясных и поддерживаемых всеми работниками службы сервиса целей и ценностей;

- объединение усилий и обеспечение совместной деятельности всех работников по достижению поставленных целей;

- максимальная реализация потенциальных возможностей работников, основанная на их знаниях и умениях, талантах и способностях;

- реализация усилий работников на основе освоения и применения лучших производственных и информационных технологий;

- создание возможностей для сервисной службы и каждому из ее работников расти и развиваться, совершенствоваться и изменять свои способности и квалификацию. Обеспечение непрерывной подготовки и переподготовки персонала. Превращение службы сервиса в постоянно обучающееся организационное формирование.

Установлено, что процесс управления совместно с управленческими кадрами и средствами оргтехники образует систему управления. Система управления сервисом на предприятиях с различными видами деятельности (дилеры, арендные предприятия) входит как составная часть в систему управления предприятием. В составе системы управления сервисом создаются подсистемы управления отдельными макропроцессами. Кроме того, создается подсистема управления качеством услуг.

При построении системы управления сервисом и ее подсистем широко используются требования, изложенные в международных стандартах ISO 9000:2005 (ISO 9000:2000). В составе процесса управления различают планирование, организацию, мотивацию и контроль, выполняемые на основе современных высокоэффективных методов.

В передовой мировой практике при формировании и развитии сервиса и его составляющих широко применяется ряд основополагающих положений:

- максимальная ориентация на потребителя;

- осуществление лидерства со стороны руководства;

- максимально возможное вовлечение работников в формирование и выполнение целей сервисной службы;

- системный подход к менеджменту;

- ориентация на постоянное улучшение всех видов деятельности;

- принятие решений, максимально основанных на фактах;

- долгосрочные взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Успешно функционировать служба сервиса может в том случае, если она документально оформлена. Различают три группы документов: один документ (руководство) охватывает всю службу сервиса в целом;

ряд сопутствующих документов отражает отдельные макропроцессы; множество документов – отдельные частные вопросы. Сервисные службы ориентируются на улучшение своей деятельности путем повышения качества ресурсов и всех главных процессов. Повышение качества трудовых ресурсов осуществляется на основе их постоянного обучения. Повышение качества процессов осуществляется широко распространенными методами, в том числе и бенчмаркинг, то есть сопоставлением важнейших характеристик деятельности организации с аналогичными характеристиками у конкурентов.

Современные сервисные службы постоянно используют помощь квалифицированных консультантов, в том числе для аудита всех сторон деятельности, документирования процессов, улучшения функционирования и др.

Ведущие производители сельскохозяйственной техники Республики Беларусь оказывают значительную информационную поддержку сельскохозяйственным товаропроизводителям. Так, на Интернет-порталах этих предприятий содержится информация о выпускаемой продукции, включая каталоги по отдельным ее видам с техническими характеристиками и сведениями о возможностях применения в конкретных производственных условиях; руководства (инструкции) по эксплуатации; мультимедийные презентации новой техники; отзывы потребителей; фотогалереи об участии производимой техники в различных международных выставках; сведения о товаропроводящей сети; политику предприятия в области качества; мероприятия о проводимых выставках, семинарах и т. д. Отдельной страницей представлены сведения о сервисном сопровождении выпускаемой продукции, включая контактную информацию с дилерскими (техническими) центрами и торговыми домами, обеспечение запасными частями, предоставление других видов услуг.

На сайте РО «Белагросервис» содержится следующая информация: сведения об организациях, осуществляющих взаимодействие с объединением по вопросам производственно-технического обслуживания АПК; схемы сервисного сопровождения сельскохозяйственной техники, выпускаемой отечественными и зарубежными производителями; каталоги машин и оборудования, производимых организациями агро-сервиса; сведения о продаже запасных частей, отремонтированных агрегатов и узлов для различных видов сельскохозяйственной техники, оказания услуг технического сервиса; руководящая документация и др. Для улучшения обеспечения предприятий агропромышленного комплекса страны необходимыми материально-техническими ресурсами предназначен портал «Информационно-поисковая система РО «Белагросервис». Благодаря современным компьютерным технологиям можно

повысить качество агрохимического, производственно-технического и материально-технического обеспечения организаций АПК; улучшить качество сервисного сопровождения сельскохозяйственной техники, используемой в АПК; обновить и расширить ассортимент оказываемых услуг; способствовать росту конкурентоспособности отечественной сельскохозяйственной продукции на основе как финансовой устойчивости и модернизации сельского хозяйства, так и ускоренного развития приоритетных подотраслей сельского хозяйства; совершенствовать механизм регулирования рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и др.

С помощью этого портала можно оперативно, в режиме онлайн, получать информацию о наличии тех или иных материально-технических ресурсов на складах агросервисов. Помимо мощной поисковой машины по запасным частям, агрегатам и прочей продукции для сельхозпроизводителей портал содержит в себе информацию обо всех структурных подразделениях объединения, роде их занятий, месторасположении и т. д. Кроме того, сайт оборудован удобным телефонным справочником РО «Белагросервис», в котором можно найти номера телефонов руководителей объединения, начальников служб, подразделений предприятия и, соответственно, телефоны самих подразделений и служб.

Формирование информационных массивов инженерного профиля целесообразно осуществлять по следующим направлениям:

- научно-технический прогресс и тенденции механизации сельскохозяйственного производства и перерабатывающих отраслей;

- базовые, зональные и другие технологии производства основных продуктов сельского хозяйства, их переработки, технического сервиса машин и оборудования;

- машины и оборудование, серийно выпускаемые в странах СНГ, их стоимость, производители, технологическое назначение, технические, экологические, экономические и иные характеристики;

- машины, выпускаемые ведущими зарубежными фирмами, их основные характеристики;

- технический сервис;

- номенклатура запасных частей, агрегатов и узлов по всем машинам и оборудованию, выпускаемым и используемым в технологических процессах АПК (с указанием производителей, стоимости, технологического назначения, взаимозаменяемости и т. д.). Формирование этих баз данных ведется применительно к конкретным технологиям и системам машиноиспользования.

Особый интерес представляет блок информации, связанной с техническим сервисом, где могут быть сосредоточены:

регламент выполнения операций и нормативы трудоемкости предпродажной подготовки сельскохозяйственной техники;

показатели надежности сельскохозяйственной техники;

диагностические параметры всех типов машин и оборудования, используемых в сельском хозяйстве;

периодичности технического обслуживания, перечень операций и их трудоемкость по видам сельскохозяйственной техники;

удельные нормативы трудоемкости текущего ремонта сельскохозяйственной техники;

коэффициенты охвата капитальным (текущим) ремонтом машин и их составных частей;

электронные каталоги запасных частей, норм расхода материалов при выполнении операций технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники;

перечень и специализация заводов-изготовителей сельскохозяйственной техники (отечественных и зарубежных);

перечень дилерских технических центров (их специализация), осуществляющих сервисное сопровождение сельскохозяйственной техники;

перечень ремонтно-обслуживающих предприятий (ремонтные заводы, специализированные ремонтные мастерские, станции технического обслуживания и др.), осуществляющие капитальный ремонт машин и их составных частей;

каталоги технологического оборудования, оснастки и приборов для технического обслуживания и ремонта различных видов (марок) сельскохозяйственной техники;

технические требования на капитальный и текущий ремонт по видам (маркам) сельскохозяйственной техники;

руководства и технологические карты на капитальный и текущий ремонт машин разных марок; особенности технологий, размеры сопряжений деталей, допуски и т. п.;

номенклатура восстанавливаемых деталей к различным типам сельскохозяйственной техники (стоимость восстановленной детали, гарантированный ресурс);

перечень услуг, оказываемых ремонтно-обслуживающими предприятиями, дилерскими техническими центрами по техническому сервису машин и оборудования, их стоимость, наличие ресурсов и т. д.

Необходимо подчеркнуть, что актуальной проблемой является создание автоматизированной аналитической системы, функционирующей в условиях локальной вычислительной среды и обеспечивающей оперативное управление базой данных, и предоставление на ее основе пользователю своевременной информации о наличии запасных частей

к различным видам и маркам сельскохозяйственной техники, текущем состоянии производства ремонтно-технологического оборудования и разработки нормативно-технической документации.

Программное обеспечение позволяет формировать и корректировать хранящуюся базу данных. Особый блок представляют массивы информации, связанные с подготовкой и переподготовкой агроинженерных и научных кадров, сельскохозяйственных товаропроизводителей и механизаторов.

Формирование всех этих массивов должно строиться на взаимной заинтересованности инженерно-консультационной службы, сервисных предприятий и заводов-изготовителей.

В перспективе важнейшей тенденцией станет переход от применения компьютеров для решения важных, но часто изолированных задач к созданию комплексных информационных систем предприятия. Это позволит:

- сократить затраты на программное обеспечение и эксплуатацию информационного комплекса на 25–35 %;

- унифицировать и в 3–4 раза сократить количество вторичных документов; полностью исключить дублирование информации в первичных документах;

- обеспечить контроль исполнения принятых решений и получение оперативных данных об отклонениях системы от принятых показателей эффективности ее функционирования.

Расширится традиционный круг задач, решаемых с использованием информационных технологий на основе применения системы целевых нормативов для управления эффективностью работы организаций и их подразделений: индивидуализация нормативов до уровня конкретных объектов и исполнителей; создание надежной информационной базы, позволяющей реально управлять производственными процессами на уровне предприятия, цеха, участка, поста.

Наличие оперативно действующих информационных систем позволит реально использовать экономико-математические методы на уровне предприятий, в том числе:

- при использовании современных методов управления производством и принятии решений;

- разработке и корректировке нормативов технической эксплуатации; оценке и управлении возрастной структурой парка;

- определении рационального времени замены машины, целесообразности использования лизинга;

- формировании парка машин применительно к конкретным почвенно-климатическим условиям и специализации хозяйства;

- распределении ресурсов по различным подсистемам и др.

В этой связи появится реальная возможность применения экспертных систем при принятии управленческих решений. При этом экспертная система представляет собой программный комплекс, включающий базу знаний (набор взаимосвязанных правил, формализующий опыт специалистов в некоторой области) и механизм вывода, позволяющий на основе правил и представляемых пользователем факторов распознать ситуацию и дать рекомендации для выбора дальнейших действий.

В отличие от традиционного программного обеспечения, выдающего пользователям информацию о состоянии объекта, экспертная система обеспечивает выработку оптимального решения по управлению объектом на основе данных о его состоянии (например, ставит диагноз и формирует набор технических воздействий на основе данных о состоянии элементов двигателя). Экспертная система включает в себя два элемента: базу данных – набор факторов, характеризующих текущее состояние объекта управления, и базу знаний – набор правил, определяющих алгоритмы поиска оптимального решения. С использованием экспертных систем будут решаться задачи диагностирования и поиска неисправностей в сложных системах двигателей, агрегатах трансмиссии, топливной аппаратуры, гидроагрегатов, формирования оптимальной последовательности выполнения технологических операций технического обслуживания и ремонта, оперативного управления затратами и др. Работа экспертной системы базируется на двух главных классификаторах:

причин ухудшения показателей работы сельскохозяйственной техники (неудовлетворительное техническое состояние, низкое качество ТО, недостаточная квалификация механизаторов, тяжелые условия эксплуатации, некачественные эксплуатационные материалы и т. п.);

мероприятий (технических, организационных, административных), направленных на устранение названных причин.

Предусматривается переход к сетевым компьютерным технологиям, территориально-распределенным сетям, обеспечивающим предприятиям и их филиалам оперативный обмен информацией, доступ к центральной базе данных, ресурсам отраслевой, национальной и глобальной сетей. Все эти возможности предоставляют интранет- и интернет-технологии.

## **Заключение**

Для более быстрого и эффективного внедрения достижений научно-технического прогресса при формировании технической информационно-консультативной службы в агропромышленном комплексе должно быть обеспечено ее полное государственное финансирование, а услуги сельским товаропроизводителям должны оказываться бесплатно,

что подтверждает и опыт создания подобных служб в развитых странах. Наряду с созданием государственной ИКС в системе технического сервиса сельскохозяйственной техники могут образовываться и другие информационные системы, учредителями которых будут заводы-изготовители сельскохозяйственной техники, агросервисные организации, коллективные хозяйства и др.

Экономический механизм должен включать формирование рынка информационно-консультационных услуг с постепенным переходом к оказанию платных услуг; стимулирование сельскохозяйственных товаропроизводителей, осваивающих инновационные разработки, повышение материальной заинтересованности работников ИКС в результатах своего труда.

Важная роль в повышении качества работы информационно-консультационной службы должна отводиться страхованию ответственности службы за качество предоставляемых ею услуг. С этой целью необходимо расширить перечень страховых рисков с включением в него имущественных, финансовых и других рисков, связанных с освоением инновационных разработок.

Выявлено, что организационно-экономическими условиями повышения эффективности информационно-консультационных услуг технического сервиса являются:

- подготовка и повышение квалификации консультантов технического сервиса;

- обеспечение достойного уровня заработной платы сотрудникам консультационных организаций;

- выделение субсидий сельским товаропроизводителям для пользования информационно-техническими услугами;

- комплектование информационно-консультационных центров современными компьютерными системами и другим необходимым оборудованием;

- строительство новых офисных помещений или реконструкция существующих для обеспечения консультантов удобными рабочими местами, помещениями для приема посетителей и проведения групповых консультаций и семинаров;

- обеспечение консультационных центров транспортными средствами для организации мобильной и оперативной работы;

- организационная и финансовая поддержка сельских консультантов со стороны органов местного самоуправления;

- методическая, организационная и информационная поддержка консультантов, работающих в сельской местности, со стороны организаций регионального и республиканского уровня.

Установлено, что повышение эффективности технического сервиса невозможно без развития информационно-консультационной службы. Как показывает практика, существующие в настоящее время ИКС в большинстве своем имеют слабую техническую направленность или полное отсутствие специалистов, занимающихся вопросами технического сервиса машин в сельском хозяйстве, поэтому развитие технического направления в информационно-консультационных службах в этой сфере пойдет по двум путям: первый – это создание специальных технических служб в уже имеющихся информационно-консультационных структурах, а второй – создание новых специализированных информационно-консультационных служб по вопросам технического сервиса в агропромышленном комплексе.

Таким образом, современный высококачественный сервис является высокотехнологичным сложным видом деятельности, массовый переход к которому неизбежен.

#### ***Список использованных источников***

1. Государственная программа устойчивого развития села на 2011–2015 годы: утверждена Указом Президента Респ. Беларусь, 1 авг. 2011 г., № 342 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2011. – № 1/12739.

*Материал поступил в редакцию 15.01.2015 г.*