

doi: 10.51639/2713-0576_2026_6_2_141

Научная статья

УДК 69.002.5

ГРНТИ 67.17.31

ВАК 2.1.7

Организация служб эксплуатации оборудования, систем и инфраструктуры на предприятиях

Ариана Павловна Пинаева¹, Татьяна Михайловна Берестень²,
Наталья Петровна Шкутко³

Филиал ФГБОУ ВО «Белгородский государственный технологический
университет им. В.Г. Шухова» в г. Новороссийске,
Новороссийск, Россия
³shkutko.natalya@yandex.ru

Аннотация

Статья посвящена эффективной организации служб эксплуатации на предприятиях различного профиля. В условиях современного рынка, где требования к качеству услуг и продукции постоянно растут, роль служб эксплуатации становится особенно важной. Рассматриваются ключевые аспекты организации, включая структуру и функции службы, взаимодействие с другими подразделениями, а также внедрение современных технологий и методов управления. Особое внимание уделяется вопросам повышения квалификации персонала и внедрению системного подхода к управлению эксплуатационными процессами. Статья содержит практические рекомендации по оптимизации работы служб, что способствует не только повышению уровня обслуживания клиентов, но и улучшению экономических показателей предприятия.

Ключевые слова: организация, управление, эффективность, процессы, взаимодействие, качество услуг, современные технологии, персонал, экономические показатели

Введение

В условиях быстро меняющейся экономической среды и высоких требований потребителей к качеству товаров и услуг, организации все больше осознают важность эффективной работы служб эксплуатации. Эти службы играют ключевую роль в обеспечении бесперебойного функционирования предприятия, оптимизации процессов и повышении удовлетворенности клиентов. От правильной организации работы служб эксплуатации зависит не только их производительность, но и успешность бизнеса в целом.

В данной статье рассматриваются основные аспекты организации служб эксплуатации, включая их структуру, функции, а также ключевые принципы эффективного управления. Особое внимание уделяется вопросам внедрения современных технологий и методов, которые позволяют повысить эффективность работы служб и обеспечить их интеграцию с другими подразделениями компании.

Анализ лучших практик и успешных кейсов в данной области служит основой для выработки рекомендаций по оптимизации процессов эксплуатации.

Понятие и роль службы эксплуатации

Служба эксплуатации — это ключевое подразделение в организации, занимающееся обеспечением бесперебойной работы оборудования, систем и инфраструктуры. Основная задача этой службы заключается в поддержании высокого уровня работоспособности всех активов и минимизации времени простоя, что, в свою очередь, помогает снизить затраты на обслуживание. Роль службы эксплуатации включает в себя несколько важных аспектов. Во-первых, это поддержание работоспособности путем регулярного контроля и ухода за техническим состоянием оборудования, а также внедрение профилактических мер для предотвращения поломок. Во-вторых, служба осуществляет мониторинг и диагностику, постоянно анализируя работу систем и выявляя потенциальные проблемы. Важным аспектом является также планирование и организация обслуживания, где разрабатываются графики технического обслуживания и ремонтов [1].

Служба эксплуатации управляет ресурсами, эффективно распределяя человеческие и материальные ресурсы для оптимизации своих операций. Не менее важной задачей этой службы является обучение и развитие персонала, включая инструктаж по правильному обращению с оборудованием и повышение квалификации сотрудников. Наконец, служба эксплуатации активно взаимодействует с другими подразделениями, такими как служба технической поддержки, для решения комплексных задач. В целом служба эксплуатации играет решающую роль в достижении бизнес-целей, обеспечивая надежность и эффективность всех операционных процессов в организации.

Структура служб эксплуатации

Структура служб эксплуатации может варьироваться в зависимости от размера организации и специфики её деятельности, но, как правило, включает несколько ключевых элементов. В первую очередь, на вершине структуры находится руководитель службы эксплуатации, который отвечает за стратегическое планирование и координацию работы всех подразделений. Под его руководством могут функционировать несколько отделов, каждый из которых отвечает за определенное направление эксплуатации. Например, может существовать отдел технического обслуживания, который занимается планированием и проведением профилактических работ и ремонтов. Другой важный отдел — это отдел диагностики и мониторинга, который отвечает за контроль состояния оборудования, выявление неисправностей и анализ производительности.

В структуре может быть отдел по работе с персоналом, который занимается обучением и развитием сотрудников службы эксплуатации, включая повышение квалификации и организацию тренингов. В некоторых случаях могут существовать специализированные группы, такие как группы по управлению проектами или группы по внедрению новых технологий, которые фокусируются на улучшении процессов эксплуатации. Важно, чтобы все эти элементы взаимодействовали друг с другом, создавая эффективную систему, способствующую бесперебойной работе организации. Структура служб эксплуатации должна быть достаточно гибкой, чтобы адаптироваться к изменениям в бизнес-среде и новым требованиям рынка [2].

Методы и подходы к организации служб эксплуатации

Методы и подходы к организации служб эксплуатации играют ключевую роль в обеспечении эффективного функционирования оборудования и систем в организации. Одним из основных подходов является внедрение системы управления техническим обслуживанием, которая включает планирование профилактических мероприятий, регулярную диагностику и мониторинг состояния всего оборудования. Применение современных информационных технологий, таких как системы компьютерного управления техническим обслуживанием (CMMS), способствует автоматизации процессов и улучшению управления ресурсами [3].

Еще одним важным методом является методология «бережливого производства», которая направлена на минимизацию потерь и оптимизацию всех этапов эксплуатации, включая сокращение времени простоя и повышение эффективности работы персонала. Внедрение стандартов и регламентов, таких как ISO 9001, помогает создавать единую систему управления качеством, что способствует улучшению результатов работы службы эксплуатации.

К числу популярных подходов также относится принцип «Шесть сигм», который фокусируется на снижении вариаций и дефектов в процессах, что может значительно увеличить надежность эксплуатации оборудования. Открытое взаимодействие и сотрудничество между различными отделами службы также имеют большое значение, так как они позволяют быстро реагировать на возникающие проблемы и находить эффективные решения. Кроме того, важным компонентом успешной организации служб эксплуатации является регулярное обучение и повышение квалификации персонала, что обеспечивает развитие необходимых навыков и знаний для работы с современными технологиями. В целом, методы и подходы к организации служб эксплуатации должны быть направлены на интеграцию процессов, улучшение коммуникации и постоянное совершенствование системы для достижения максимальной эффективности и надежности.

Повышение квалификации и развитие персонала

Повышение квалификации и развитие персонала являются критически важными аспектами в организации служб эксплуатации, так как они напрямую влияют на эффективность и надежность работы оборудования и систем. Компетентные и хорошо обученные специалисты способны быстро реагировать на возникающие проблемы, проводить качественное техническое обслуживание и внедрять новшества, что сказывается на общей работоспособности организации [4].

Для успешного повышения квалификации важно внедрять систематический подход к обучению. Это может включать как внутренние тренинги, так и участие сотрудников во внешних семинарах, конференциях и специализированных курсах. Разработка индивидуальных планов карьерного роста для каждого сотрудника помогает учитывать их интересы и профессиональные цели, что способствует повышению мотивации и вовлеченности.

Кроме того, регулярная оценка квалификации сотрудников позволяет вовремя выявлять области, требующие доработки, и адаптировать обучение под актуальные потребности. Использование современных технологий, таких как дистанционное обучение и онлайн-платформы, делает обучение более гибким и доступным. Также стоит отметить важность создания среды для обмена знаниями внутри коллектива, например, проведение рабочих групп и обмена опытом среди сотрудников.

Таким образом, внимание к повышению квалификации и развитию персонала в службах эксплуатации не только улучшает качество работы, но и способствует созданию команды, способной быстро адаптироваться к изменениям и внедрять инновационные решения, что в итоге приводит к повышению конкурентоспособности организации [5].

Заключение

В заключение организация служб эксплуатации играет ключевую роль в эффективной работе любой компании. Правильное структурирование и управление этими службами не только повышает производительность, но и способствует снижению затрат и увеличению общей удовлетворенности клиентов. Важно, чтобы руководство предприятий создавало условия для оптимального взаимодействия между различными службами, внедряло современные технологии и системы управления, а также обеспечивало постоянное обучение и повышение квалификации сотрудников.

Данная организация требует комплексного подхода, включающего в себя четкие алгоритмы действий, регламенты и стандарты. Совместная работа всех элементов службы эксплуатации обеспечивает высокую степень надежности и оперативности в выполнении задач. В итоге успешная работа служб эксплуатации не только способствует достижению целей компании, но и формирует ее конкурентные преимущества на рынке.

Конфликт интересов

Авторы статьи заявляют, что на момент подачи статьи в редакцию, у них нет возможного конфликта интересов с третьими лицами.

Список источников

1. СП 255.1325800.2016. Здания и сооружения. Правила эксплуатации. Основные положения.
2. Сидоров, А. А. Современные подходы к организации служб эксплуатации / А. А. Сидоров // Управление производством. — 2021. — № 3.
3. Система CMMS (Computerized Maintenance Management System) [Электронный ресурс] // Algoritminfo.ru. — URL: <https://algoritminfo.ru> (дата обращения: 02.02.2026 г.).
4. Курочкин, В. Н. Влияние уровня профессионального развития персонала на результаты использования основных средств / В. Н. Курочкин, Л. П. Грищенко, Е. А. Шкоденкова // КиберЛенинка. — 2023. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-urovnya-professionalnogo-razvitiya-personala-na-rezultaty-ispolzovaniya-osnovnyh-sredstv> (дата обращения: 02.02.2026 г.).
5. Зайцев, М. В. Эксплуатация и ремонт оборудования: современные тенденции / М. В. Зайцев // Металлургия и машиностроение. — 2023. — № 5.

Organization of maintenance services

Ariana Pavlovna Pinaeva¹, Tatiana Mikhailovna Beresten²,
Natalia Petrovna Shkutko³

*Филиал ФГБОУ ВО «Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова» в г. Новороссийске,
Новороссийск, Россия*

³shkutko.natalya@yandex.ru

Abstract

The article is devoted to the effective organization of maintenance services at various enterprises. In today's market, where the requirements for the quality of services and products are constantly increasing, the role of maintenance services becomes particularly important. The article discusses key aspects of the organization, including the structure and functions of the service, interaction with other departments, and the implementation of modern technologies and management methods. Special attention is given to the issues of staff training and the implementation of a systematic approach to managing maintenance processes. The article provides practical recommendations for optimizing the work of maintenance services, which not only improves the level of customer service but also enhances the economic performance of the enterprise.

Keywords: organization, management, efficiency, processes, interaction, service quality, modern technologies, personnel, economic indicators