

Ліліана Тарасівна ГОРАЛЬ

доктор економічних наук, професор,
професор кафедри фінансів,
Інститут економіки та управління у нафтогазовому комплексі ІФНТУНГ
E-mail: LilianaG@ua.fm

Віра Ігорівна ШИЙКО

кандидат економічних наук,
доцент кафедри фінансів,
Інститут економіки та управління у нафтогазовому комплексі ІФНТУНГ
E-mail: viraSh@i.ua

Максим Леонідович БАКАЙ

ПАТ «Укртрансгаз» НАК «Нафтогаз України»
E-mail: 75bakay@mail.ru

ЕВЕНТОЛОГІЯ ПОНЯТЬ «ОБСЛУГОВУВАННЯ» ТА «СЕРВІС»

Гораль, Л. Т. Евентологія понять «обслуговування» та «сервіс» [Текст] / Ліліана Тарасівна Гораль, Віра Ігорівна Шийко, Максим Леонідович Бакай // Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол. : В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету “Економічна думка”, 2016. – Том 23. – № 2. – С. 27-36. – ISSN 1993-0259.

Анотація

Предметом статті є процесний розвиток понять «обслуговування», «сервіс», теоретичні підходи до їх визначення. Актуальність теми обумовлена тим, що в період формування конкурентоспроможної ринкової економіки ефективно та якісно функціонування сучасних економічних систем дедалі частіше детермінується з розвитком сфери обслуговування, часто поза увагою дослідників залишаються питання визначення принципової сутності цих понять, що призводить до відсутності єдності концепцій розвитку підприємств.

Мета статті полягає у пошуку діалектичних співвідношень між поняттями «обслуговування» та «сервіс», дослідженні евентології, діалектики та етимології дефініції «обслуговування виробництва», формуванні чітких основ сприйняття цих економіко-управлінських категорій.

Результати роботи. Проведено критичний аналіз наукових та практичних підходів до визначення дефініцій «сервіс» та «обслуговування», визначено їх економічну природу та зміст. Визначено необхідність застосування поняття «сервіс виробництва». Виокремлено основні компоненти обслуговування виробництва, які поділяються на формальні та неформальні. Визначено роль підсистеми обслуговування виробництва у системі промислового виробництва. Розроблено модель формування різних його видів, яка ґрунтується на основі синтезу матеріальної і нематеріальної сфери. При визначенні евентології понять «сервіс» та «обслуговування» застосовано процесний підхід і побудовано алгоритм розвитку у контексті життєвого циклу виробництва. Отже, в економічному дефініційному просторі варто розмежовувати поняття «обслуговування» і «сервіс». Поняття «обслуговування» слід розглядати у взаємозв'язку з виробничим процесом як систему, яка забезпечує ефективно внутрішнє виробництво. Коли обслуговування здійснюється для зовнішнього користувача або надається сторонньою організацією для внутрішнього забезпечення ефективної виробничої діяльності, то зазначене поняття об'єктивно набуває форми «сервісу» – надання послуг зовнішньому користувачу на комерційній основі, самостійна діяльність.

Перспективи подальших досліджень полягають у визначенні особливостей застосування інноваційних підходів до організації обслуговування виробництва, таких, як аутсорсинг, аутстафінг, кластеризація.

Ключові слова: обслуговування виробництва; сервіс; процесний розвиток; ремонт; газотранспортне підприємство; економічна система.

Liliana Tarasivna HORAL

Doctor of Sciences (Economics),
Professor,
Director,
Institute of Economics and Management in the Oil and Gas Sector,
Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas
E-mail: LilianaG@ua.fm

Vira Ihorivna SHYIKO

PhD in Economics,
Associate Professor,
Department of Finance,
Institute of Economics and Management in the Oil and Gas Sector,
Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas
E-mail: viraSh@i.ua

Maksym Leonidovych BAKAY

PJSC «Ukrtransgaz» NJSC «NaftogazofUkraine»
E-mail: 75bakay@mail.ru

EVENTOLOGY OF NOTIONS «MAINTENANCE» AND «SERVICE»

Abstract

The subject of the article is a processing development of the concepts "maintenance", "service". The theoretical approaches to their definition are considered. The urgency of the topic is explained by the fact that during the formation of an effective competitive market economy, the effective and qualitative functioning of modern economic systems is increasingly determined by the development of the service sector, leaving behind the researchers' questions of determining the nature of these concepts. It can lead to a lack of concepts unity of enterprise development.

The aim of the article is to find out the dialectical relations between the categories of "maintenance" and "service", to study eventology, dialectic and the etymology of the term "service production", to form a clear perception of the fundamentals of economic data and management categories.

The results. The critical analysis of scientific and practical approaches to determining the definitions of "maintenance" and "service" has been done. Their economic nature and content have been defined. The necessity of the concept "service production" application has been determined. The main components of service production have been singled out, which are divided into formal and informal. The role of service production subsystem in the system of industrial production has been defined. The model of the formation of different kinds of service production, based on the basis of synthesis of material and immaterial sphere has been worked out. The process approach has been applied while defining the eventology of the concepts of "maintenance" and "service", and the algorithm of the development has been made in the context of the production life cycle. Therefore, in the economic definitional space the concepts "maintenance" and "service" should be separated. The concept of "maintenance" should be considered in relation to the production process, as a system that provides efficient domestic production when the services are provided for an external user, or provided by a third-party organization to ensure effective domestic manufacturing activities; this concept objectively takes the form of "service" which means providing services to an external user on a commercial basis, independent activity.

Keywords: *service production; service; process development; repair; gas transmission companies; the economic system.*

JEL classification: D20

Вступ

Ефективне та якісне функціонування сучасних економічних систем дедалі частіше детермінується розвитком сфери обслуговування. У період становлення конкурентоспроможного ринкового середовища виробничі системи починають зосереджувати увагу більшою мірою на вдосконаленні обслуговування виробництва, що пов'язано з необмеженими можливостями мобілізації національного зростання, підвищення якості та рівня життя населення [1]. Вітчизняна сфера обслуговування значно відстає від більшості економічно розвинених держав. Важливість дослідження проблеми сервісу та обслуговування

виробництва полягає у виокремленні великих резервів покращення самого виробничого процесу через удосконалення відповідних обслуговувальних підсистем.

Пильна увага вчених традиційно зверталась на ефективність матеріального виробництва, проте питанням ефективності у сфері обслуговування присвячено вкрай мало наукових робіт. Ця обставина обумовлена ставленням, яке склалося в нашій країні, до матеріального виробництва як до домінуючого сектора національної економіки.

Водночас у вітчизняній економічній науці вивчення аспектів обслуговуючого чи сервісного управління як галузі наукових знань лише формується, але динамічний розвиток сфери обслуговування та сервісу в українській економіці зумовив гостру необхідність появи таких розробок.

Існує багато фахових досліджень систем сервісу та обслуговування виробництва, різновидів її організації, ефективності функціонування. Серед українських та закордонних вчених досить вичерпно розкривають зазначене питання такі вчені, як: Таньков К. М. [2], Кучинський В. А. [3], Березняцький В. В. [4], Ведмідь Н. І. [5], Грудз В. Я. [6], Гораль Л. Т. [7] та ін. Проте недостатньо дослідженою залишається категоріальна сутність понять «обслуговування» та «сервіс».

У багатьох наукових працях поняття обслуговування виробництва часто ототожнюється з поняттям ремонтно-технічного обслуговування. Таким чином ця дефініція втрачає свою системну сутнісну наповнюваність, тому важливо досліджувати економічну категорію «обслуговування» як комплексну та самостійну. Часто розглядаються окремі різновиди обслуговування, а саме технічне (інколи його ще ідентифікують як ремонтно-технічне обслуговуванням виробництва), транспортне, матеріальне, інструментальне, складське, логістичне чи енергетичне обслуговування виробництва. На нашу думку, слід наголосити на самодостатності поняття «обслуговування виробництва», суть якого зводиться до наступного: це є система заходів, які забезпечують ефективний виробничий процес і містять надання матеріальних і нематеріальних послуг, а саме інформаційних, консультативних та інших.

Правильне та повне змістове навантаження і теоретичне обґрунтування економічних категорій є важливим науковим завданням, адже від цього залежать подальші дослідження відповідної проблематики та її розвиток.

Мета та завдання статті

Загалом сервіс розглядається як надання послуг для населення, тоді як опускається поняття сервісу виробництва, тому наша стаття присвячена пошуку діалектичних співвідношень між поняттями «обслуговування» та «сервіс». У сучасних умовах розвитку ринкового конкурентного середовища важливо дослідити еволюцію, діалектику та етимологію поняття «обслуговування виробництва». Часто поза увагою дослідників залишаються питання визначення принципової сутності понять «обслуговування» та «сервіс», що призводить до відсутності єдності концепцій розвитку підприємств. Ми сформулюємо чіткі основи функціонування окреслених економіко-управлінських категорій.

Виклад основного матеріалу дослідження

Загальновідомо, що ефективна виробнича діяльність будь-якого суб'єкта господарювання значною мірою залежить від якості організації його обслуговування. Загалом, якщо розглядати будь-яке виробництво як систему, то можна виокремити три взаємопов'язані та взаємодоповнювані підсистеми: виробнича система (основна), ціллю якої є здійснення безпосереднього виробничого процесу, тобто створення нової продукції, послуги чи роботи; система забезпечення виробництва – та, яка забезпечує ефективно і якісно здійснення виробничого процесу всіма необхідними ресурсами та обслуговувальна, яка інтегрується через дві попередні шляхом задоволення потреб і вимог виробничої системи на основі раціонального організування забезпечення виробництва, вона є ключовою і зв'язувальною ланкою між двома попередніми системами (див. рис. 1). Досить часто можна спостерігати таке явище, коли ефективність діяльності будь-якого підприємства більшою мірою залежить від налагодження діяльності між допоміжними підсистемами та виробничою, а не тільки від самого процесу виробництва. Тому важливо так організувати процес забезпечення та обслуговування виробництва, щоб досягти максимальної ефективності діяльності суб'єкта господарювання при мінімальних витратах на їх функціонування.

Система забезпечення виробництва пов'язана з матеріальним світом і визначає наявність необхідних ресурсів, у той час, коли категорія обслуговування більше пов'язана з якісним використанням цих ресурсів для забезпечення надійного виробництва і її характеризують більше якісні, аніж кількісні критерії, на противагу першій. На рис. 1 темнішим кольором позначено оптимальну зону взаємодії підсистем виробничого процесу.

Також часто систему обслуговування ототожнюють із системою забезпечення виробництва. Діалектика цих понять полягає у тому, що система забезпечення є складовою системи обслуговування, це ніби доставка чогось важливого для виробничого процесу, наприклад, матеріалів, енергетичних ресурсів, інструментів тощо для виробництва і воно має кількісні вимірники, тоді як обслуговування – це правильне оформлення подачі зазначених елементів вчасно, відповідної якості і в необхідній кількості,

тому ця система оцінюється якісними показниками. Система обслуговування виробництва інтегрується із системи забезпечення. Тобто стартовою точкою обслуговування виробництва є закінчення процесу забезпечення, доставки необхідних ресурсів. Обслуговування інтегрує і взаємопов'язує речовий світ і неречовий, як це зображено на рис. 2.

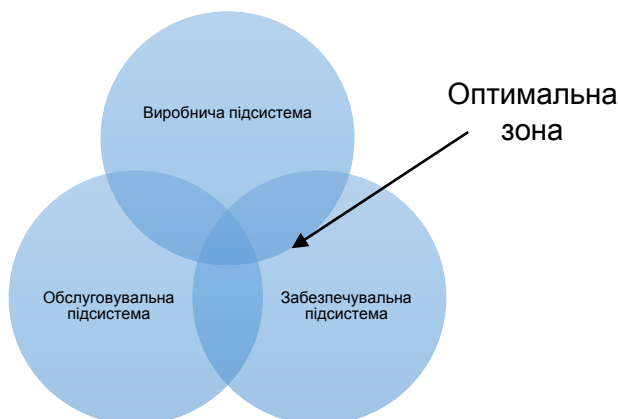


Рис. 1. Система промислового виробництва

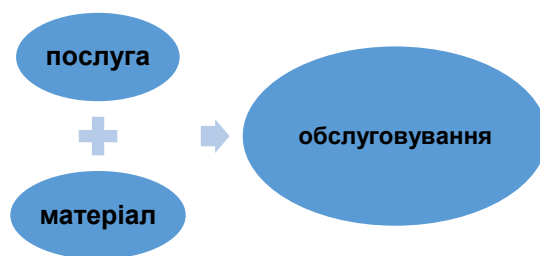


Рис. 2. Схема формування категорії «обслуговування»

Отже, поняття обслуговування охоплює нематеріальну та матеріальну сферу, містить послугу, яку надає конкретна особа, і матеріал – чим надає певну послугу, за допомогою чого надає відповідну послугу. Сутність послуги можна розглядати з різних точок зору: як економічну категорію, як сферу, як вид діяльності, як грошовий потік [8]. Інтерпретуючи поняття обслуговування та сервісу через сутнісне наповнення такої категорії, як послуга, можна стверджувати, що це діяльність, у процесі виконання якої в більшості випадків не створюється новий, раніше не існуючий продукт, а тільки змінюється стан або якість уже наявного. Деякі науковці дають таке визначення послуги – продукт сервісної діяльності, корисна дія або процес впливу на людину, її майно або навколишні умови, з метою задоволення її потреб. Потреба - те, що вимагає задоволення, стан залежності людини від зовнішнього середовища, і є основою мотивації поведінки людини [9]. У промисловому виробництві потреба визначається станом виробничого процесу і, по суті, відбувається задоволення потреб виробництва на основі його діагностики. На рисунку 3 відображено процес формування різноманітності видів обслуговування на промисловому підприємстві залежно від різних комбінацій складових матеріальної та нематеріальної сфери. Для забезпечення раціонального обслуговування виробництва важливо організувати якісний сервіс-менеджмент виробництва, суть якого полягає в оптимальному поєднанні управлінських технологій і послуг.

Система обслуговування виробництва має структуру та матеріальний вимір, за яким можна визначити витрати на здійснення обслуговування і, відповідно, ефективність системи обслуговування. В ефективності та якості виробничого процесу відображається мультиплікативна взаємодія системи забезпечення та обслуговування виробництва через результуючі показники: прибутковість, рентабельність. Як показано на рисунку 4, система забезпечення характеризується кількісними вимірниками, тобто відбувається визначення потреби (кількості) в матеріальних ресурсах, які повинні забезпечити безперервний виробничий процес. Система обслуговування характеризується якісними показниками, що реалізуються через якість подання послуги вчасно, необхідної кількості і оптимальних параметрів. Налагоджена співпраця двох попередніх систем впливає на загальновиробничу ефективність промислового підприємства через покращення результативних показників.

Загалом проводячи дослідження наукових джерел відповідної проблематики, можна зазначити, що традиційно виокремлюють такі основні види обслуговування виробництва (див. рис. 5) [1-7]:

енергетичне; ремонтно-технічне; логістично-транспортне; інформаційне; інструментальне; складське тощо.

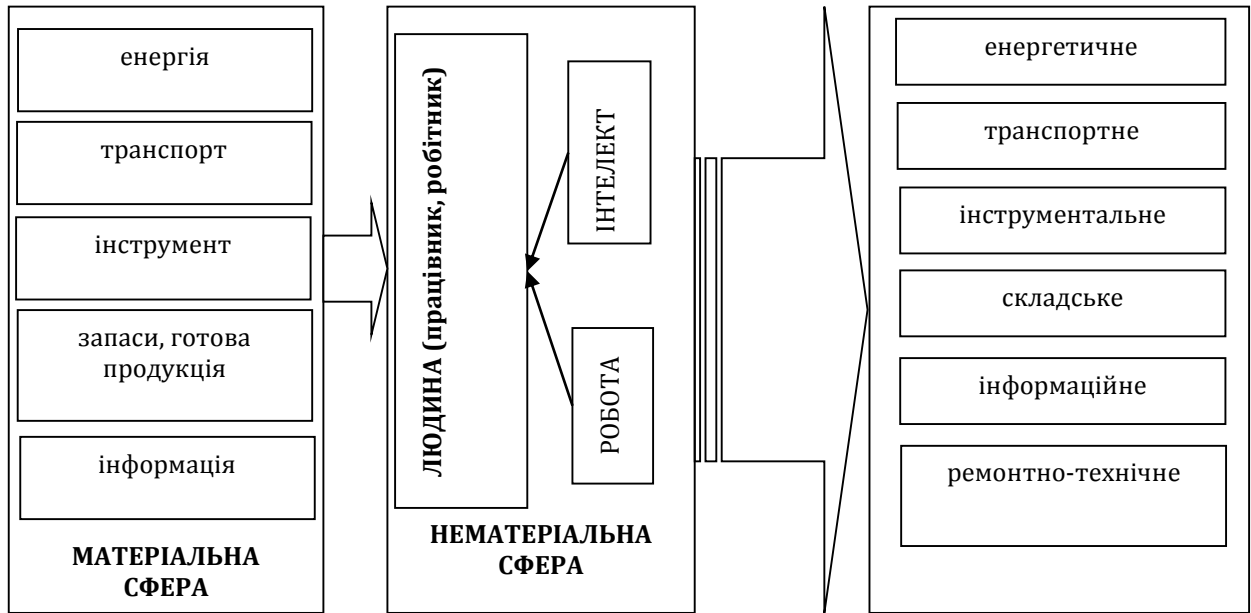


Рис. 3. Формування систем обслуговування

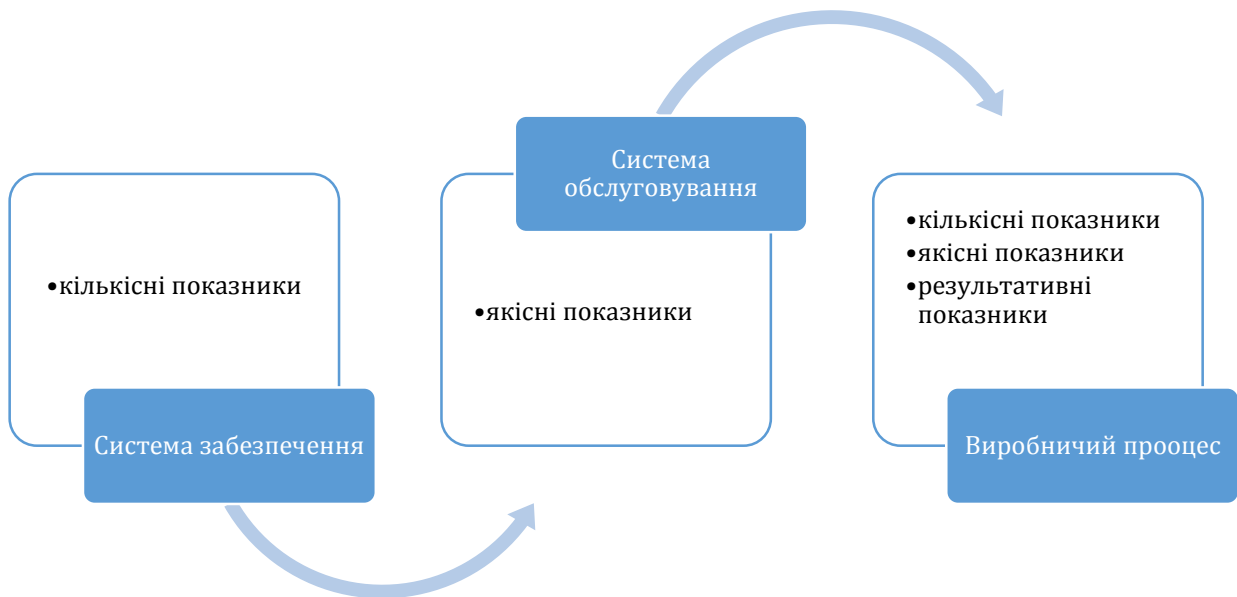


Рис. 4. Взаємозв'язок забезпечення та обслуговування виробничого процесу

Серед традиційних систем обслуговування чільне місце посідають неформальні форми обслуговування – інформаційна та маркетингова. Зі становленням ринкової економіки, яку досить часто асоціюють з конкурентним середовищем, багато підприємств почали звертати увагу на такі неформальні види обслуговування виробництва, як інформаційне та консультативне, тобто це не виражене матеріально, але дуже необхідне в конкурентному середовищі обслуговування виробництва. Аналіз сучасного розвитку інформаційного ринку вказує на тенденцію збільшення частки посередницьких послуг сервісних інформаційних фірм і фірм, що здійснюють програмне забезпечення. Поступово відбувається зсув сервісного обслуговування у бік генерації інформаційних баз даних. Інформаційні посередники використовують такі форми взаємовідносин із замовниками інформації: поширення інформації за передплатою; відкритий продаж інформаційного продукту; інформаційні замовлення; постійне (сервісне) інформаційне обслуговування; користування базами даних.

Щодо маркетингового обслуговування, то, перш за все, воно пов'язане з просуванням визначеного продукту на існуючому ринку та пошуку нових ринків збуту. Швидкий розвиток маркетингових технологій і їх значна роль у формуванні ефективної діяльності виробничого процесу зумовили появу

сервісних центрів маркетингового обслуговування виробництва, які працюють на основі укладання договорів надання маркетингових послуг.

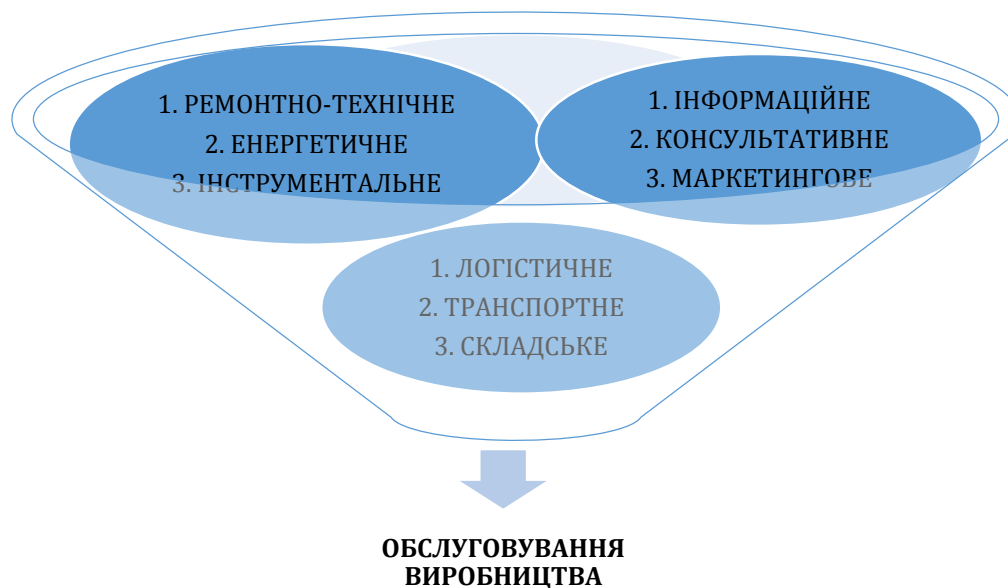


Рис. 5. Компоненти обслуговування виробництва

Зараз у систему обслуговування виробництва залучають, окрім забезпечувальних підсистем, ще й систему створення доцільного якісного споживчого попиту продукції, що виготовляється, тобто існує ще й підсистема маркетингового забезпечення виробництва.

Якщо поняття обслуговування розглядати через призму надання послуг, то існують дві ситуації: коли послуга надається для власного виробничого процесу, то вона об'єктивно набуває форми обслуговування, а коли забезпечується потреба зовнішнього споживача, то можна говорити про сервіс (сервісне обслуговування).

Здійснюючи етимологічне дослідження категорії «сервіс», слід наголосити, що впродовж усієї історії існування і розвитку сфери послуг сервіс розглядався в контексті економічного і соціально-економічного знання. Тобто категорія «сервіс» трактувалась як сфера економічної (соціально-економічної) діяльності, де виробляються блага, корисний ефект яких виявляється в самому процесі їх створення [5]. Відповідно, виробництво економічних (обмежених) благ ділиться на дві сфери – сфера матеріального виробництва і сфера послуг. У першій сфері вжиток створеного блага відокремлений від його виробництва, у другій – поєднано. У такому трактуванні термін «сервіс» і «послуга» розглядають як такі, що мають однаковий сенс, або використовують словосполучення «сервісна послуга», маючи на увазі тип сучасного обслуговування [5].

Березняцький В. В. стверджує, що, вживаючи поняття «сервіс», слід розуміти транслітерацію французького слова «servis» і його значення повинно відповідати його споконвічному значенню – обслуговувати людину, і припускає, що провідником слова «service» в нашу мову було слово «сервіз», «сервірувати», яке означає прислужувати людині [4].

У тлумачному словнику С. І. Ожегова [12] визначення поняття «сервіс» ґрунтується на визначенні поняття «обслуговування» в значенні 1, тобто – працювати для задоволення чийх-небудь потреб.

Отже, термін «сервіс» можна застосовувати для надання послуг по обслуговуванню виробництва стороннім організаціям, тоді як поняття «обслуговування» або «забезпечення» необхідно застосовувати для внутрішнього виробництва.

Аналіз наукових робіт за досліджуваною проблематикою свідчить про те, що у більшості випадків фахівці де-факто не розмежовують поняття «обслуговування» і «сервіс». Окрім того, у намаганні визначити практичний аспект сучасного типу обслуговування ними використовується словосполучення «сервісне обслуговування» [2], що призводить до відсутності єдності методичних підходів до формування системи обслуговування виробничих підприємств та управління складними виробничо-економічними відносинами на основних етапах. У табл. 1 зведено основні тлумачення понять «обслуговування» та «сервіс».

Автор [5] розглядає дефініцію «сервіс» як діяльність, що пов'язана з виробництвом послуги з метою продажу (товару чи послуги), спрямована на задоволення потреб споживачів та налагодження довготривалих взаємовідносин. Сервісна діяльність - це процес з'єднання та налагодження взаємозв'язків виробника товарів та послуг з індивідуальним споживачем.

Поняття «сервіс» у багатьох випадках асоціюється із задоволенням потреб споживача, тобто, якщо розглядати життєвий цикл виробництва, то сервіс знаходиться на кінцевому етапі, а обслуговування є його початком (рис 6).

Узагальнюючи, можемо сформулювати, що обслуговування – це процес забезпечення працездатності будь-якого об'єкта, підвищення рівня його надійності, а сервіс – надання послуг із забезпечення ефективної діяльності виробничого процесу на комерційній основі для забезпечення іміджу, що може розглядатися як супровідна послуга при продажі продукції.

Вважаємо, щодо газотранспортних підприємств поняття «обслуговування» та «сервіс» слід систематизувати і конкретизувати, зокрема вживаючи поняття «ремонтно-технічне обслуговування», «сервісне обслуговування», «сервісне забезпечення», «ремонт». У науковій літературі відсутні глибокі дослідження цих дефініцій.

Система ремонтно-технічного обслуговування газотранспортного обладнання (газоперекачувальні агрегати, апарати повітряного охолодження, крани тощо) максимально повно використовується для забезпечення ефективного функціонування газотранспортної системи, оскільки зміна (погіршення) початкових властивостей об'єкта основних засобів під впливом діючих експлуатаційних навантажень і (або) чинників навколишнього середовища зумовлює зростання потреби в поточних витратах ресурсів, необхідних для виробництва продукції; погіршення екологічних і ергономічних параметрів функціонування основних засобів; зниження експлуатаційної надійності; погіршення зовнішнього вигляду об'єкта основних засобів. Економічним наслідком впливу цих чинників є зростання собівартості транспортування природного газу [11].

Таблиця 1. Визначення економічних категорій «обслуговування» та «сервіс» у наукових джерелах

Джерело	Сутність
ОБСЛУГОВУВАННЯ	
Словник української мови [14]	Ідентично обслуговувати; 1. Виконувати роботу, функції, пов'язані із задоволенням чиїх-небудь запитів, потреб. 2. Забезпечувати, налагоджувати роботу певних знарядь, машин, механізмів і т. ін.
Толковий словарь русского языка [15]	Задоволення побутових потреб населення. Працювати для задоволення чиїх-небудь побутових, поточних або постійних потреб.
СЕРВІС	
Словник української мови [14]	1. Обслуговування населення, забезпечення його побутових потреб. 2. Сукупність організацій, обов'язком яких є обслуговування побутових потреб населення і створення різноманітних вигод для нього.
Толковий словарь русского языка [15]	Сфера обслуговування населення; сукупність установ для задоволення побутових потреб і надання таких послуг
Ведмідь Н. І. [5]	Це діяльність, пов'язана з виробництвом послуги з метою продажу (товару чи послуги), спрямована на задоволення потреб споживачів та налагодження довготривалих взаємовідносин. Сервісна діяльність - це процес з'єднання та налагодження взаємозв'язків виробника товарів та послуг з індивідуальним споживачем
Коробкова С. Н., Кравченко В. И., Орлов С. В., Павлова И. П. [15]	Особливий вид людської діяльності, спрямований на задоволення потреб шляхом надання послуг як окремому споживачу, соціальній групі, так і організації загалом. При цьому, на їх думку, при визначенні сутності поняття «сервіс» необхідний розгляд трьох ключових понять: діяльності, потреби та послуги
Шоул Дж. [17]	Це враження покупця, те, що думає про нас покупець
Лук'янець Т. І. [18]	Сервісне обслуговування товару — це сукупність функцій та видів діяльності підприємства, які забезпечують зв'язок «підприємство—споживач» і є необхідною складовою маркетингової комунікаційної політики підприємства

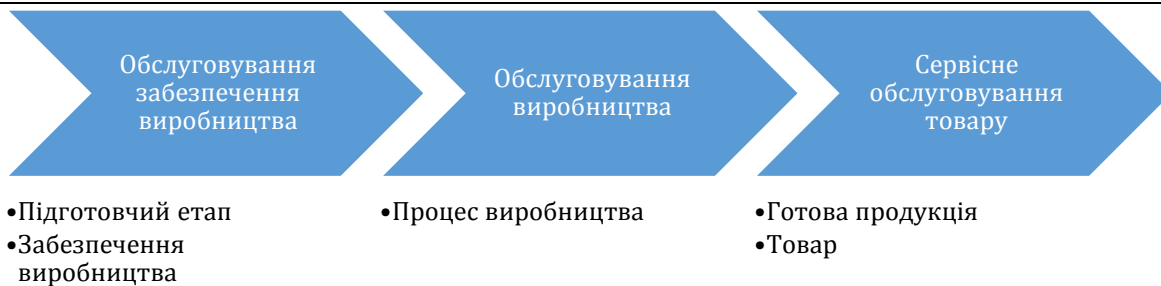


Рис. 6. Процесний розвиток обслуговування та сервісу

Сервісне обслуговування є ширшим поняттям, аніж ремонтне обслуговування. Сервісне обслуговування ще ототожнюють з сервісним забезпеченням – це доцільна сукупність функціональних процесів, засобів й предметів праці, ресурсів і капіталу, яка спрямована на забезпечення встановлених у процесі виробництва характеристик продукції на етапах її споживчого використання в конкретних часових і просторових параметрах середовища відносин підприємства і споживача з метою отримання ними очікуваних переваг і вигод [2].

На підставі аналізу сучасної структури сервісу автор [2] вважає, що доцільно виокремити класифікаційні угруповання сервісу виробничого призначення за ознакою «ступінь взаємозв'язку процесів виробництва продукції і сервісного забезпечення»: сервіс технологічно-експлуатаційного забезпечення, сервіс забезпечення споживчого попиту та сервіс інформаційно-консультаційного забезпечення. Ми цілком погоджуємось з ним, але хочемо доповнити ще ознакою «сервіс якісного забезпечення», позаяк сучасний розвиток світової економіки свідчить, що якість продукції (послуг) стала визначальним чинником успішної господарської діяльності підприємств. В останнє десятиріччя у забезпеченні якості сталися докорінні зміни, які адекватно відображають прискорення технічного розвитку промисловості та сфери послуг [7].

Необхідність удосконалення організації ремонту і технічного обслуговування виробництва на підприємствах магістрального транспорту газу обумовлена тим фактором, що витрати на ремонт (без урахування матеріалів і запчастин) у газотранспортній галузі дорівнюють майже 11 % річного обсягу експлуатаційних витрат транспортування природного газу по ПАТ «Укртрансгаз» і близько 66 % становлять витрати на матеріали і запчастини, у т. ч. - витрати на енергоресурси. Водночас у якісній організації процесу обслуговування виробництва зосереджені найбільші резерви скорочення валових витрат газотранспортних підприємств.

Висновки та перспективи подальших розвідок

З переходом до ринку виникає необхідність вдосконалювати діяльність виробничих підприємств, підвищити якість і оперативність їх роботи, зменшити витрати на організацію їх діяльності, впроваджувати нові ефективні форми і засоби взаємодії із зовнішнім середовищем. З проведених досліджень можна зробити висновок, що в економічному дефініційному просторі варто розмежовувати поняття «обслуговування» і «сервіс». Перше слід розглядати у взаємозв'язку з виробничим процесом як систему, що забезпечує ефективне внутрішнє виробництво. Коли обслуговування здійснюється для зовнішнього користувача або надається сторонньою організацією для внутрішнього забезпечення ефективної виробничої діяльності, то таке поняття об'єктивно набуває форми «сервісу» – надання послуг на комерційній основі, самостійна діяльність. В умовах підвищення ефективності традиційного управління діяльністю підприємства особливого значення набуває проблема формування системи обслуговування, яка здатна об'єднати виробництво, маркетинг та логістику сервісу у вирішенні завдань формування найвищої споживчої задоволеності [3]. Тому доцільно на основі якісної оцінки ефективності діяльності системи обслуговування виробництва знайти нові шляхи її покращення через використання інноваційних підходів до її організації, таких, як аутсорсинг, аутстафінг та кластеризація.

Список літератури

1. Гораль, Л. Т. Системно-цільове забезпечення технологічного оновлення підприємств магістрального транспорту газу [Текст]: автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.04 / Л. Т. Гораль; МОНМС України, Терноп. нац. екон. ун-т. - Т., 2012. - 38 с. - укр.
2. Таньков, К. М. Формування системи обслуговування машинобудівного підприємства за маркетингово-логістичним підходом [Текст] : автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.04 / К. М. Таньков; Харк. нац. екон. ун-т. — Х., 2008. — 20 с. — укр.

3. Кучинський, В. А. Підвищення ефективності систем організації ремонтно-технічного обслуговування обладнання на машинобудівних підприємствах [Текст] / П. Г. Перерва, В. А. Кучинський // Економіка розвитку. – Харків: ХНЕУ. – 2009. - №2(50). – С. 52-56.
4. Березняцький, В. В. Щодо етимології та тлумачення термінів «сервіс», «автосервіс», «обслуговування» [Електронний ресурс] / В. В. Березняцький // Вісник Національного транспортного університету. – 2010. – № 21(2). – С. 9-10. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vntu_2010_21\(2\)_4.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vntu_2010_21(2)_4.pdf).
5. Ведмідь, Н. І. Термінологічні підходи до визначення категорії «сервіс» та його роль в економіці країн [Текст] / Н. І. Ведмідь // Економіка та управління підприємствами. – 2012. – №3-4. – С. 49-52.
6. Грудз, В. Я. Обслуживание газотранспортных систем [Текст] / В. Я. Грудз, Д. Ф. Тымкив, Е. И. Яковлев. – Киев: УМКВО, 1991. – 159 с.
7. Гораль, Л. Т. Система управління якістю в магістральному транспорті газу [Текст] / Л. Гораль // Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. – №3(29).– 2011.– С. 71-75.
8. Данилюк, Т. І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти [Електронний ресурс] / Т. І. Данилюк // Ефективна економіка. – 2014. –№ 8. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>.
9. Моргулець, О. Б. Діалектичний зв'язок сервісології та сервіс-менеджменту [Текст] / О. Б. Моргулець // Економічний вісник Донбасу. – 2011. – № 3(25).– С. 188-192.
10. Економіка ремонтного підприємства [Текст] : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / В. К. Аветісян, В. А. Бантковський, А. П. Луценко, В. Г. Ришков. – Х. : ХНТУСГ, 2005. - 390 с.
11. Тридід, О. М. Система обслуговування споживача: теорія і практика [Текст]: монографія / О. М. Тридід, К. М. Таньков, Г. Я. Дутка; Нац. банк України, Ун-т банк. справи. – К., 2008. – 184 с.
12. Мельникова, К. В. Логістичне обслуговування [Текст]: конспект лекцій / К. В. Мельникова, К. М. Таньков; Харк. нац. екон. ун-т. – Х., 2006. – 156 с.
13. Гораль, Л. Т. Вплив ремонтів газоперекачувальних агрегатів на основні економічні показники діяльності газотранспортних підприємств [Текст] / Л. Гораль // Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. –2011. –№ 1(27). – С. 131-136.
14. Словник української мови: в 11 томах. — Том 5, 1974. – Стор. 581.
15. Толковый словарь русского языка [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://formaslov.ru>.
16. Сервисная деятельность / С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова под заг. ред. В. К. Романович. – СПб.: Питер. - 156 с., 2005.
17. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество: перевод с английского [Текст] / Джон Шоул. - 2-е изд., испр. и доп. Москва: АльпинаБизнес Букс , 2008 - 337 с. ил.; 24 см - Указ.. - Пер.: Tschohl, John. Achieving excellence through customer service.
18. Лук'янець, Т. І. Маркетингова політика комунікацій [Текст] : навч. посібник. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К.: КНЕУ, 2003. – 524 с

References

1. Goral, L. T. (2012). *System-targeted ensure technological renovation of enterprises main transport gas. Extended abstract of PhD dissertation (Economics and Enterprise Management)*. Ternopil National Economic University, Ternopil. (in Ukrainian)
2. Tankov, K. M. (2008). *Formation of engineering service company for marketing and logistics approach. Extended abstract of PhD dissertation (Economics and Enterprise Management)*. Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics, Kharkiv. (in Ukrainian)
3. Kuchinsky, V. A., & Pererva, P. G. (2009). Pidvyshchennia efektyvnosti system orhanizatsii remontno-tekhnichnoho obsluhovuvannia obladnannia na mashynobudivnykh pidpriumstvakh. *Ekonomika rozvytku*, 2(50), 52-56. (in Ukrainian)
4. Berezniatskyi, V. V. (2010). Shchodo etymolohii ta tлумachennia terminiv «servis», «avtoservis», «obsluhovuvannia». *Visnyk Natsionalnoho transportnoho universytetu*. 21(2), 9-10. Retrieved from: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vntu_2010_21\(2\)_4.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vntu_2010_21(2)_4.pdf). (in Ukrainian)
5. Vedmid, N. I. (2012). Terminolohichni pidkhody do vyznachennia katehorii «servis» ta yoho rol v ekonomitsi krain. *Ekonomika ta upravlinnya pidpriemstvamy*, 3-4, 49-52. (in Ukrainian)
6. Hrudz, V. Y., & Timkiv, D. F. (1991). *Obsluzhivanie gazotransportnyh sistem*. Kyiv: UMKVO. (in Ukrainian)
7. Horal, L. T. (2011). Systema upravlinnia yakistiu v mahistralnomu transporti hazu. *Naukovyi visnyk Ivano-Frankivskoho natsionalnoho tekhnichnoho universytetu nafty i hazu*, 3(29), 71-75. (in Ukrainian)
8. Danyliuk, T. I. (2014). Sutnist poniattia «posluha»: teoretychni aspekty. *Efektyvna ekonomika*, 8. Retrieved from: <http://www.economy.nayka.com.ua>. (in Ukrainian)
9. Morhulets, O. B. (2011). Dialektychnyi zviyazok servislohii ta servis-menedzhmentu. *Ekonomichnyi visnyk Donbasu*, 3(25), 188-192. (in Ukrainian)

-
10. Avetisian, V. K., Bantkovskiy, V. A., Lutsenko, A. P., & Ryzhkov, V. H. (2005). *Ekonomika remontnoho pidpriemstva*. Kharkiv : KhNTUSH. (in Ukrainian)
 11. Trydid, O. M., Tankov, K. M., & Dutka, H. Ya. (2008). *Systema obsluhovuvannia spozhyvacha: teoriia i praktyka*. Kyiv. (in Ukrainian)
 12. Melnykova, K. V., & Tankov, K. M. (2006). *Lohistychne obsluhovuvannia*. Kharkiv: Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics. (in Ukrainian)
 13. Horal, L. T. (2011). Vplyv remontiv hazoperekachuvalnykh ahrehativ na osnovni ekonomichni pokaznyky diialnosti hazotransportnykh pidpriemstv. *Naukovyi visnyk Ivano-Frankivskoho natsionalnoho tekhnichnoho universytetu nafty i hazu*, 1(27), 131-136. (in Ukrainian)
 14. *Slovyk ukrainskoi movy*. (1974). (in Ukrainian)
 15. *Tolkovyi slovar russkoho yazyka*. (n. d.). Retrieved from: <http://formaslov.ru>. (in Russian)
 16. Korobkova, S. N., Kravchenko, V. Y., Orlov, S. V., & Pavlova, Y. P. (2005). *Servysnaia deiatelnost*. SPb.: Pyter. (in Russian)
 17. Shoul, Dzh. (2008). *Pervoklassnyi servis kak konkurentnoe preimushchestvo*. Moscow: Alpyna Byznes Buks. (in Russian)
 18. Lukianets, T. I. (2003). *Marketynhova polityka komunikatsii*. Kyiv: KNEU. (in Ukrainian)

Стаття надійшла до редакції 14.12.2015р.