

стоят перед контролем. Для обоснования системы критериев эффективного контроля работы персонала предприятия приведен алгоритм их разработки. Далее были рассмотрены аспекты понятия эффективного контроля и определены авторское видение этого понятия. На наш взгляд, определение критериев необходимо связывать с принципами эффективного контроля и учитывать особенности контроля работы персонала предприятия. В статье были рассмотрены основные критерии эффективного контроля, предложенные исследователями по этому вопросу. Эти критерии были дополнены другими с учетом основных принципов эффективного контроля. Оценка эффективности контроля с помощью полученной системы критериев предполагает определение значимости каждого из них в общей системе и разработке шкалы оценивания. Предлагаемая система критериев позволит оценивать эффективность контроля работы персонала предприятия всесторонне и комплексно.

Ключевые слова: контроль, эффективность контроля, контроль работы персонала, критерии эффективности контроля, принципы контроля.

УДК 65.012.34:517.977.5

DOI:10.30977/ЕТК.2225-2304.2019.33.0.106

ПРОЦЕС ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

ОВЧАРЕНКО А. Г., аспірант, кафедра управління та адміністрування, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, вул. Я. Мудрого, 25, м. Харків, Україна, 61002.

E-mail: nastik.ovch@gmail.com

Анотація. За сучасних умов задоволення потреб кінцевого споживача залежить від рівня обслуговування на кожному етапі процесу руху матеріальних потоків від виробника до споживача. Для забезпечення якості надання логістичних послуг необхідно проводити аналіз складників процесу логістичного обслуговування. У статті розглянуто наявні підходи до визначення складу процесу логістичного обслуговування споживачів. Установлено відсутність упорядкованості виконуваних робіт; не в усіх випадках має місце розмежування робіт за певними критеріями (ступенем участі споживача, характером виконання та ін.); є перетинання робіт виробничого й управлінського характеру.

З логістичної точки зору обслуговування споживачів спрямоване на ефектне задоволення їх очікувань щодо часу й місця постачань продуктів, що замовляються, з використанням усіх доступних форм логістичної діяльності.

Процес логістичного обслуговування споживачів обґрунтовано з використанням принципів процесного підходу, зокрема методології структурного аналізу IDEF0; розмежовано й диференційовано процеси за місцями, де вони виконуються (безпосередньо в процесі обслуговування замовлень споживача, на складі, під час транспортування). «Входом» у процес логістичного обслуговування споживача є сукупність інформаційних, матеріальних, технологічних, кадрових та фінансових ресурсів. «Виходом» – результативні показники виконання обслуговування для споживачів і підприємства. Це надані логістичні послуги, підвищення якості логістичного обслуговування, налагодження партнерських

взаємовідносин, створення додаткових конкурентних переваг, оптимізація логістичних витрат.

Загалом процес логістичного обслуговування містить чотири основні підпроцеси: обслуговування замовлень споживачів (ініціювання та його організація); складське обслуговування; транспортно-логістичне обслуговування; логістичне обслуговування замовлень споживачів (супровід, коригування та документування).

Запропоновані теоретико-методичні положення встановлення складу процесу логістичного обслуговування споживачів є основою для обґрунтування та розроблення методів та алгоритмів управління ними.

Ключові слова: процес, логістичне обслуговування споживача, замовлення, транспортно-логістичне обслуговування.

Постановка проблеми. Сучасні умови функціонування підприємств автомобільного транспорту характеризуються впровадженням європейських стандартів вантажоперероблення, транспортування та складування; створенням в Україні сучасних логістичних центрів, що можуть надавати якісні логістичні послуги. Задоволення кінцевого споживача залежить від рівня обслуговування на кожному етапі процесу руху матеріальних потоків від виробника до споживача. З метою забезпечення якості надання логістичних послуг необхідно проводити аналіз складників процесу логістичного обслуговування.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У наукових працях Дж. Сток і Д. Ламберта, Л. Міротіна, І. Таштаєва, А. Гаджинського, В. Сергєєва, Н. Чухрай, М. Григорак, М. Окландера [1–10] та ін. висвітлено теоретичні основи логістичного обслуговування, формування його системи, основи логістичного управління обслуговуванням тощо.

Найбільш поширеним у літературі [1, 2, 4–6] та в практичній діяльності є представлення робіт з логістичного обслуговування за трьома групами:

- передпродажні, спрямовані на формування системи логістичного обслуговування (визначення політики в сфері надання послуг, їх планування тощо);
- роботи з надання логістичних послуг, що здійснюються в процесі продажу товарів (підбір асортименту, упакування, формування вантажних одиниць; забезпечення надійності доставки);
- надання інформації про проходження вантажів;

– післяпродажні (гарантійне обслуговування, зобов'язання щодо розгляду претензій покупців, обмін та ін.).

Такий поділ та визначення робіт є основою для подальшого розгляду та моделювання конкретних процесів обслуговування споживачів.

Так, у роботах [6, 10] процес логістичного обслуговування розглядається за традиційним підходом і містить роботи, починаючи від замовлення клієнта й закінчуючи постачанням до клієнта (рис. 1).

Аналізуючи роботи процесу обслуговування споживача, які наведені на рис. 1, можна відмітити, що не всі представлені роботи є процесами – до їх складу додано види документів, за якими вони функціонують (фактура, складська папка, виробничі доручення); матеріальні ресурси (запаси на складах); прийняті рішення.



Рисунок 1 – Схема процесу логістичного обслуговування замовлення клієнта [6, 10 та ін.]

У роботах інших авторів для обґрунтування складу процесу логістичного обслуговування використано інші різні підходи: з позицій логістичної системи [4, 6], оптимізації відносин між постачальниками і споживачами [11] тощо.

Так, у [4] процес логістичного обслуговування розглядається в межах логістичної системи підприємства: «надходження замовлення – постачання – виробництво – транспортування – розподіл – доставка замовлення». Зокрема визначено такий уніфікований набір операцій:

- прийом заявок від зовнішніх і внутрішніх споживачів;
- узгодження термінів постачання та відвантаження продукції з постачальниками й одержувачами;
- планування доставки продукції;
- прийом і зберігання продукції на складі підприємства;
- контроль процесу оприбуткування продукції, що надходить на склад підприємства;
- відвантаження продукції зі складу підприємства;
- контроль процесу відвантаження продукції споживачам;
- інформування одержувачів про прогнозований час прибуття транспортних засобів;
- проставлення необхідних відміток у накладних, за якими здійснюється доставка продукції;
- облік продукції, що підлягає поверненню торговими підприємствами;
- контроль процесу повернення продукції на склад підприємства;
- аналіз інформації по транспортних підприємствах;
- укладання договорів з транспортними підприємствами;
- розрахунок оптимального маршруту доставки продукції;
- розроблення маршруту слідування транспортних засобів;
- розрахунок транспортних витрат;
- контроль маршруту руху транспортних засобів.

Аналогічний склад логістичного обслуговування споживача визначено під час використання процесного підходу [6, 10]. У цьому випадку процес логістичного обслуговування споживача розглядається як сукупність процесів, у яких з різним ступенем активності (від пасивного в періодах очікування до активного в періодах виконання певних процедур) беруть участь як продавець, так і клієнт.

До його складу належать такі процеси: підготовка до прийняття та реалізації замовлення; контактування зі споживачем і інформаційним обслуговуванням; внутрішнє обслуговування; підготовка й видача замовленого продукту; доставка продукту; обслуговування платежів; монтаж і підготовка до експлуатації товарів; гарантійне та післягарантійне обслуговування; можливості реклаमाції або повернення продукту; повернення упаковок (палет, ящиків, скляної тари).

Як елемент оптимізації партнерської взаємодії в ланцюзі «підприємство – клієнт» процес логістичного обслуговування фармацевтичних компаній розглядається в роботі [11].

Такий процес складається із взаємопов'язаних підпроцесів, функцій, операцій та зв'язків між ними. Модель процесу логістичного обслуговування клієнтів фармацевтичного підприємства побудована згідно з вимогами ДСТУ ISO 9004-2-96 та містить управлінські (стратегічні) та робочі (тактичні) підпроцеси: формування стратегії логістичного обслуговування клієнтів; розроблення стандартів логістичного обслуговування клієнтів; обслуговування замовлень клієнтів; моніторинг та аудит якості логістичного обслуговування клієнтів фармацевтичного підприємства.

На наш погляд, визначені елементи процесу логістичного обслуговування скоріше характеризують процес управління логістичним обслуговування і не розкривають конкретні складники. Формування стратегії логістичного обслуговування, розроблення стандартів, моніторинг та аудит – це управлінські роботи; вони виконуються заздалегідь або паралельно виробничим операціям процесу логістичного обслуговування споживача.

З позицій управлінських робіт характеризується процес логістичного обслуговування споживача й у роботі [12, с. 58]. У складі такого процесу є планування процесу й контроль над його стадіями, розрахунок показників оцінки якості, координація дій учасників процесу, формування інфраструктури для забезпечення ефективності логістичного обслуговування та ін.

Невирішені аспекти загальної проблеми. Аналіз складу процесу логістичного обслуговування споживачів дозволив установити відсутність упорядкованості виконуваних робіт; не в усіх випадках має місце розмежування робіт за певними критеріями (ступенем участі споживача, характером виконання та ін.). Має місце перети-

нання робіт виробничого й управлінського характеру. Усе це вказує на необхідність обґрунтування теоретичних основ формування процесів логістичного обслуговування споживачів та моделювання їх складу.

Формулювання мети статті – обґрунтувати теоретико-методичні положення встановлення складу процесу логістичного обслуговування споживачів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для встановлення складу процесу логістичного обслуговування споживачів пропонується, по-перше, використати принципи процесного підходу, зокрема методологію структурного аналізу IDEF0. По-друге, розмежувати й диференціювати процеси за місцями, де вони виконуються (безпосередньо під час обслуговування замовлень споживача, на складі, у процесі транспортування).

В IDEF0 модель починається з представлення системи як єдиного цілого – одного функціонального блоку з інтерфейсними дугами, що переходять межі розглянутої **області**. Мета визначає відповідні **області** в досліджуваній системі, на яких необхідно зосереджуватися насамперед. Зокрема спочатку розробляється контекстна (A_0) діаграма, а потім декомпозиційні (A_0, A_1) діаграми.

Контекстна діаграма процесу логістичного обслуговування споживачів відображає його як єдине ціле та має такий вигляд (рис. 2).

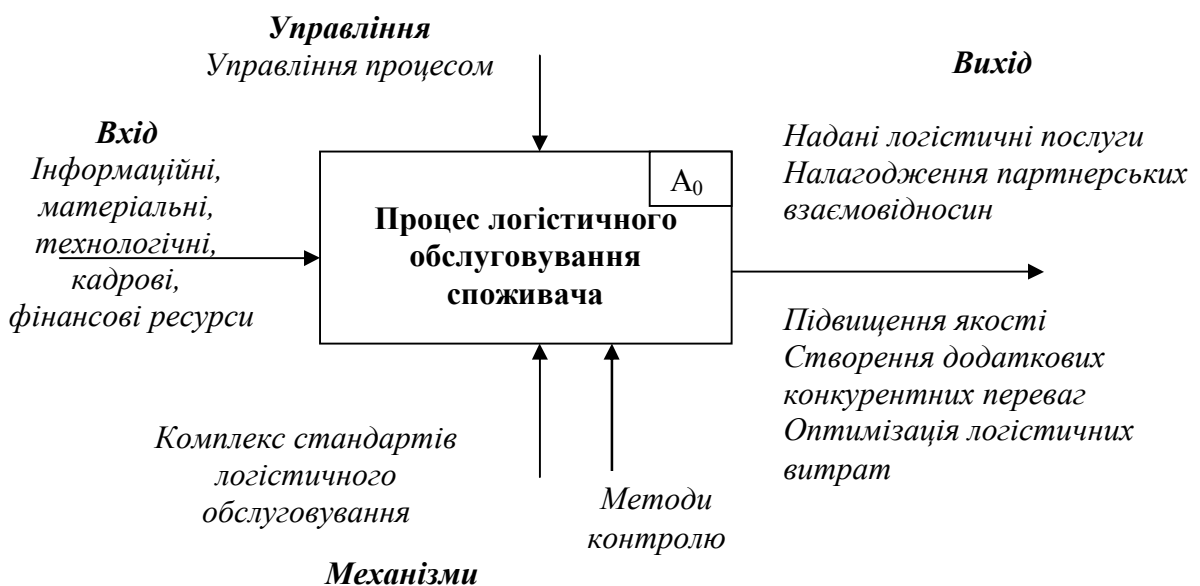


Рисунок 2 – Контекстна діаграма процесу логістичного обслуговування споживачів

З логістичної точки зору обслуговування споживачів спрямоване на ефектне задоволення їх очікувань щодо часу й місця поставок продуктів, що замовляються, з використанням усіх доступних форм логістичної діяльності. У зв'язку з цим «входом» у процес логістичного обслуговування споживача є сукупність інформаційних, матеріальних, технологічних, кадрових та фінансових ресурсів. «Виходом» – результативні показники виконання обслуговування для споживачів і підприємства. Це надані логістичні послуги, підвищення якості логістичного обслуговування, налагодження партнерських взаємовідносин, створення додаткових конкурентних переваг, оптимізація логістичних витрат. На контекстній діаграмі також позначено «управління», мова йде про управлінські дії щодо процесу логістичного обслуговування. Вони містять розроблення стандартів логістичного обслуговування, стратегій, планування, координування виконання замовлень, моніторинг тощо.

У разі декомпозиції процес логістичного обслуговування піддається деталізації на іншій діаграмі. Буде отримана діаграма другого рівня, що містить функціональні блоки, які відображатимуть головні підфункції (підпроцеси) функціонального блоку контекстної діаграми. Варто врахувати, що в кожному випадку декомпозиції функціонального блоку всі інтерфейсні дуги, що входять у цей блок або виходять з нього, фіксуються на дочірній діаграмі, що забезпечує структурну цілісність IDEF0-моделі.

Декомпозиційна діаграма процесу логістичного обслуговування споживачів першого рівня (A_0) містить, на наш погляд, чотири основні підпроцеси: логістичне обслуговування замовлень споживачів (ініціювання і його організація); складське логістичне обслуговування споживачів; транспортно-логістичне обслуговування; логістичне обслуговування замовлень споживачів (супровід, коригування та документування) (рис. 3).

Процес логістичного обслуговування замовлень споживачів, а саме ініціювання й організація, пов'язаний з початком логістичної діяльності. Ініціює цей процес звертання споживача за необхідним обслуговуванням (інформація про вимоги споживача щодо замовлення). Організація логістичного обслуговування в загальному випадку містить формування замовлення – визначення потреби споживача, оформлення замовлення, передачу параметрів замовлення потенційному постачальнику (продавцю); прийом і попереднє оброблення інформації про замовлення з різних комунікаційних

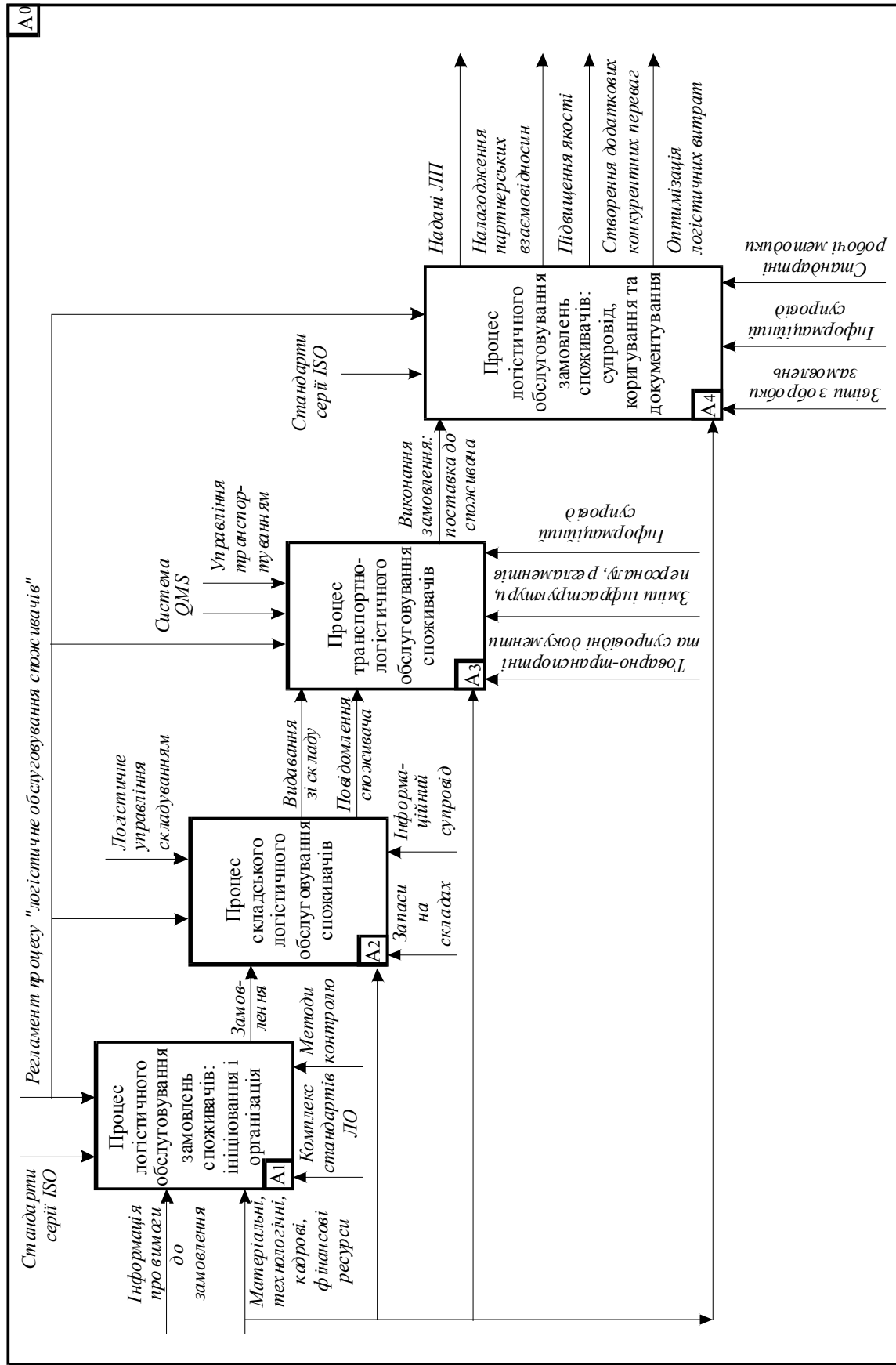


Рисунок 3 – Схема процесу логістичного обслуговування споживачів (декомпозиційна діаграма першого рівня)

каналів; формулювання вимог замовлення (установлення товарних і сервісних параметрів, що необхідно усвідомити й на основі цього сформулювати вимоги, яким повинно відповідати виконане замовлення); переміщення інформації про вимоги замовлення з пункту прийому до пункту його виконання. Базою для організації виконання замовлення є комплекс стандартів логістичного обслуговування та регламент процесу. «Виходом» цього процесу є замовлення з конкретними його параметрами.

Здебільшого виконання замовлення передбачає складське обслуговування, а саме комплектацію (комісіонування) замовлень клієнтів та відвантаження; складування та зберігання вантажів; внутрішньоскладське транспортування та перевалку вантажів тощо. Реалізація цього процесу забезпечується інформаційним супроводом, наявністю запасів на складах та відповідним управлінням складською діяльністю.

Процес транспортно-логістичного обслуговування [13, с. 92–98] спрямований на задоволення потреб споживачів, пов'язаних з переміщенням вантажів і (або) пасажирів у просторі і в часі із застосуванням транспортних засобів, наданням необхідного комплексу послуг відповідної якості в необхідній кількості у вказане місце і в точно визначений час за прийнятною ціною. Такі процеси розглядаються з позицій споживача: пропозиція обслуговування (ініціалізація, формування системи, визначення вантажних одиниць; вибір схем транспортування та способів взаємодії транспортних засобів у вузлах ланцюгів постачань (терміналів, складів та ін.), безпосередньо обслуговування (експедиторські послуги, а також підготовка вантажу до перевезення, транспортування, вантажно-розвантажувальні операції), завершення обслуговування, що пов'язано з контрольними операціями над виконанням інформаційних, матеріальних і фінансових логістичних потоків.

Зокрема необхідно забезпечити ефективне управління транспортуванням та впровадження системи управління якістю обслуговування (Quality Management System – QMS).

Процес логістичного обслуговування замовлень споживачів, що виконується на завершальній стадії, містить коригування можливих відхилень, документальне оформлення здійснення (розрахунки, оцінки якості та ін.).

Висновки. Таким чином, розроблено теоретико-методичні положення встановлення складу процесу логістичного обслуговування споживачів на підставі використання процесного підходу та врахування того, що логістичне обслуговування реалізується в усіх формах логістичної активності (складуванні, транспортуванні, інформуванні тощо). Основними складниками процесу логістичного обслуговування визначено такі: логістичне обслуговування замовлень споживачів (ініціювання і його організація та другий складник – супровід, коригування та документування); складське обслуговування; транспортно-логістичне обслуговування.

Напрямами наступних наукових досліджень є подальша декомпозиція відповідних процесів логістичного обслуговування, обґрунтування та розроблення методів та алгоритмів управління ними.

Література

1. Гаджинский А. М. Логистика: учебник для высших и средних специальных учебных заведений]. Изд. 2-е. Москва: Маркетинг, 1999. 228 с.
2. Григорак М. Ю., Карпунь О. В. Логістичне обслуговування: навч. посіб. Київ: НАУ, 2007. 160 с.
3. Сток Дж. Р., Ламберт Д. М. Стратегическое управление логистикой. Москва: Инфра-М, 2005. 830 с.
4. Миротин Л. Б., Ташбаев Ы. Э., Касенов А. Г. Логистика: обслуживание потребителей: учебник. Москва: ИНФРА-М, 2002. 190 с.
5. Сергеев В. И. Управление качеством логистического сервиса. *Логистика сегодня*. 2010. № 1. С. 10–16.
6. Чухрай Н. Логістичне обслуговування: підручник. Львів: Національний університет «Львівська політехніка», 2006. 292 с.
7. Окландер М. А. Оптимізація логістичного сервісу як важливий елемент розвитку підприємництва. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2001. № 436. С. 251–255.
8. Харсун Л. Г. Логістичне обслуговування товаропотоків між Україною та країнами ЄС. *Економіка України*. 2016. № 4. С. 112–121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/EkUk_2016_4_12 (дата звернення: 10.04.2019).
9. Mentzer John T., Flint Daniel J., Hult Tomas M. Logistics Service Quality as a Segment-Customized Process. *The Journal of Marketing*. 2001. 65 (4). P. 82–104. URL: <http://www.jstor.org/stable/3203500>
10. Рославцев Д. М. Конспект лекцій з курсу «Логістичне обслуговування». Харків: ХНАМГ, 2012. 117 с.
11. Посилкіна О. В., Горбунова О. Ю. Побудова та стандартизація процесу логістичного обслуговування клієнтів промислових фармацевтичних

підприємств. *Управління, економіка та забезпечення якості в фармації*. 2009. № 4 (6). С. 36–41. URL: <http://dspace.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/2899/1/36-41.pdf>

12. Ташбаев Ы. Э. Формирование системы транспортно-логистического менеджмента: монография / под ред. Л. Б. Миротина. Москва: Техполиграфцентр, 2002. 194 с.

13. Криворучко О. Н. Интегрированные процессы транспортно-логистического обслуживания потребителей. *Економіка транспортного комплексу*: збірник наукових праць. 2017. Вип. 29. С. 86–99.

References

1. Gadzhinskii, A. M. (1999). *Logistika [Logistics]: [uchebnik dlia vysshikh i srednikh spetsialnykh uchebnykh zavedenii]*. Moscow: Marketing [in Russian].

2. Hryhorak, M. Yu. & Karpun, O. V. (2007). *Lohistychnе obsluhovuvannia [Logistics service]: [navch. posib.]* Kyiv: NAU [in Ukrainian].

3. Stok, Dzh. R. & Lambert, D. M. (2005). *Strategicheskoe upravlenie logistikoi [Strategic Logistics Management]*. Moscow: Infra-M [in Russian].

4. Mirotin L. B., Tashbaev Y. E., Kasenov A. G. (2002). *Logistika: obsluzhivanie potrebiteli [Logistics: customer service]: [uchebnik]*. Moscow: INFRA-M [in Russian].

5. Sergeev, V. I. (2010). *Upravlenie kachestvom logisticheskogo servisa [Quality management of logistics services]*. *Logistika segodnia – Logistics today*, issue 1. 10–16. [in Russian].

6. Chukhrai, N. (2006). *Lohistychnе obsluhovuvannia [Logistics service]: pidruchnyk*. Lviv: Vud. NU «Lvivska politekhnika» [in Ukrainian].

7. Oklander, M. A. (2001). *Optyimizatsiia lohistychnoho servisu yak vazhlyvyi element rozvytku pidpriemnytstva [Optimization of logistics service as an important element of entrepreneurship development]*. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska politekhnika» – Bulletin of Lviv Polytechnic National University*, 436, 251–255 [in Ukrainian].

8. Kharsun, L. H. (2016). *Lohistychnе obsluhovuvannia tovaropotokiv mizh Ukrainoiu ta krainamy YeS [Logistic service of trade flows between Ukraine and EU countries]*. *Ekonomika Ukrainy – Ukraine economy*. 4. 112–121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/EkUk_2016_4_12 [in Ukrainian].

9. Mentzer, John T., Flint, Daniel J. and Hult, Tomas M. (2001). *Logistics Service Quality as a Segment-Customized Process*. *The Journal of Marketing*. 65 (4), 82–104. URL: <http://www.jstor.org/stable/3203500>

10. Roslavytsev, D. M. (2012). *Konspekt lektsii z kursu «Lohistychnе obsluhovuvannia» [Summary of lectures on the course «Logistics service»]*. Kharkiv: KhNAMH [in Ukrainian].

11. Posylkina, O. V. & Horbunova, O. Yu. (2009). *Pobudova ta standartyzatsiia protsesu lohistychnoho obsluhovuvannia kliientiv promyslovykh farmatsev-*

tychnykh pidpriemstv [Construction and standardization of the process of logistics services for clients of industrial pharmaceutical companies]. *Upravlinnia, ekonomika ta zabezpechennia yakosti v farmatsii – Management, Economics and Quality Assurance in Pharmacy*, 4 (6), 36–41. URL: <http://dspace.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/2899/1/36-41.pdf> [in Ukrainian].

12. Tashbaev, Y. E. (2002). Formirovaniye sistemy transportno-logisticheskogo menedzhmenta [Formation of transport and logistics management system]: monografiya. L. B. Mirotin (Ed.). Moscow: Tekhpoliografcentr [in Russian].

13. Krivoruchko, O. N. (2017). Integrirovannyye protsessy transportno-logisticheskogo obsluzhivaniya potrebiteli [Integrated processes of transport and logistics services to consumers]. *Ekonomzha transportnogo kompleksu – Economy of the transport complex*. 29, 86–99 [in Ukrainian].

PROCESS OF LOGISTIC SERVICING OF CONSUMERS

OVCHARENKO A., postgraduate, Department of Management and Administration, Kharkiv National Automobile and Highway University, Ya. Mudrogo str., 25, Kharkiv, Ukraine, 61002.

E-mail: nastik.ovch@gmail.com

Abstract. *Under current conditions, the satisfaction of the end user depends on the level of service at each stage of the process of material flows movement from the manufacturer to the consumer. In order to ensure the quality of logistics services, it is necessary to analyze the components of the logistics service process. The article deals with the existing approaches to the definition of what the process of customer logistic servicing involves. The lack of orderliness of the performed work is established; not in all cases there is a delineation of work according to certain criteria (the degree of consumer participation, the nature of performance, etc.); there is an overlap of production and management work.*

In terms of logistics, the customer servicing is aimed at satisfying their expectations of time and place of supply of the ordered products using all available forms of logistics.

The process of customer logistic servicing is justified using the principles of the process approach, in particular, the structural analysis methodology IDEF0; the processes are differentiated according to the places where they are executed (directly at the service of the orders of the consumer, in the warehouse, during transportation). The «Input» to the process of logistics customer service is a set of information, material, technological, personnel and financial resources. The «Output» is the result indicators of service performance for consumers and enterprises. These are provision of logistic services, improving the quality of logistics servicing, establishing partnerships, creating additional competitive advantages, optimizing logistics costs.

In general, the process of logistic servicing includes four main subprocesses: customer orders servicing (initiation and its organization); warehouse servicing; transport and logistic servicing; logistic servicing of customer orders (maintenance, adjustment and documentation).

The proposed theoretical and methodological provisions for establishing the composition of the process of customer logistic servicing are the basis for substantiation and development of methods and algorithms for their management.

Key words: *process, logistic customer servicing, order, transport and logistics servicing.*

ПРОЦЕСС ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ОВЧАРЕНКО А. Г., аспирант, кафедра управления и администрирования, Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет, ул. Я. Мудрого, 25, г. Харьков, Украина, 61002.
E-mail: nastik.ovch@gmail.com

***Аннотация.** С логистической точки зрения обслуживание потребителей направлено на эффективное удовлетворение их ожиданий относительно времени и места поставок товаров, заказываемых с использованием всех доступных форм логистической деятельности.*

Процесс логистического обслуживания потребителей обоснован с использованием принципов процессного подхода, в частности методологии структурного анализа IDEF0; разграничены и дифференцированы процессы по местам, где они выполняются (непосредственно при обслуживании заказов потребителя, на складе, при транспортировке). «Входом» в процесс логистического обслуживания потребителя выступает совокупность информационных, материальных, технологических, кадровых и финансовых ресурсов. «Выходом» – результирующие показатели выполнения обслуживания для потребителей и предприятия. Это предоставленные логистические услуги, повышение качества логистического обслуживания, налаживание партнерских взаимоотношений, создание дополнительных конкурентных преимуществ, оптимизация логистических затрат.

В целом процесс логистического обслуживания включает четыре основные подпроцессы: обслуживание заказов потребителей (иницирование и его организация); складское обслуживание; транспортно-логистическое обслуживание; логистическое обслуживание заказов потребителей (сопровождение, корректировки и документирование).

***Ключевые слова:** процесс, логистическое обслуживание потребителя, заказ, транспортно-логистическое обслуживание.*