

Аннотация. В статье рассматриваются структура и виды логистических систем с точки зрения системного подхода. Целью исследования является совершенствование теоретических основ формирования многоуровневой модели логистической системы. Предложена модель логистической системы на базе методического аппарата кибернетического моделирования жизнеспособных систем. На основе структурно-уровневого и метасистемного подходов определена структура логистической системы, выделены пять уровней – элементный, компонентный, субсистемный, системный, метасистемный. Разработанная модель позволяет согласовывать такие объекты управления в логистической системе, как взаимодействие участников цепи, логистические функции, бизнес-процессы и создавать их определенную структуру, определять уровни интеграции.

Ключевые слова: логистика, логистическая система, логистическая цепь, логистическая звено, система управления, жизнеспособная система, многоуровневая модель.

УДК 65.012.34:517.977.5

DOI:10.30977/ЕТК.2225-2304.2019.33.0.31

ПОНЯТТЯ «ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС» І «ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

КРИВОРУЧКО О. М., доктор економічних наук, професор, кафедра управління та адміністрування, Харківський національний автомобільно-дорожній університет, вул. Я. Мудрого, 25, м. Харків, Україна, 61002.

E-mail: oksana_kryvoruchko@i.ua, Scopus AU-ID 36069526800; ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0967-7379>

Анотация. З метою найбільш повного задоволення потреб та запитів споживачів застосовують та розвивають логістичний сервіс або логістичне обслуговування. Однак у сучасній літературі та практичній діяльності відсутнє єдине визначення цих понять, має місце їх ототожнення або розмежування. Це ускладнює роботи з формування системи логістичного сервісу (логістичного обслуговування), вироблення рекомендацій щодо забезпечення якості логістичних послуг та ін. У роботі проведено критичний аналіз наукових та практичних підходів до визначення понять «логістичний сервіс» та «логістичне обслуговування», доведено необхідність їх розмежування. Термін «логістичне обслуговування» пропонується використовувати у випадку спрямованості діяльності на конкретного споживача, його потреби, запити тощо; у протилежному, коли мова йде в цілому про потенційну та реальну можливість організації (сервісної та ін.) надавати логістичні послуги – термін «логістичний сервіс». Одночасно логістичне обслуговування визначається як організована діяльність персоналу в певному матеріальному середовищі, пов'язана з пропозицією та наданням логістичних послуг, що задовольняють конкретні потреби та вимоги споживачів. Логістичний сервіс – комплекс логістичних послуг, що пропонуються та надаються споживачам сервісною або іншою організацією з метою максимального задоволення їх потреб, найбільш оптимальним з точки зору витрат способом. Як правило, поняття «логістичний сервіс» доцільно застосовувати для окреслення сфери надання логістичних послуг зовнішньому споживачу на комерційній основі. Перспективи подальших

досліджень полягають у встановленні класифікації логістичного сервісу, розробці підходів до формування логістичного сервісу, організації логістичного обслуговування споживачів.

Ключові слова: логістичний сервіс, логістичне обслуговування, споживач, логістична послуга, процеси логістичного обслуговування.

Постановка проблеми. Сучасні умови функціонування ринків збуту характеризуються зростанням ролі послуг. Для підприємств, які надають різні види послуг (транспортні, експедиторські, вантажопереробні та ін.) найбільш ефективним є логістичний підхід, застосування якого спрямоване на забезпечення максимального задоволення попиту споживачів за умови мінімізації сукупних витрат, удосконалення логістичної діяльності. Логістична діяльність передбачає надання споживачеві матеріального потоку різноманітних логістичних послуг, що надаються в процесі постачання товарів та обслуговування споживачів, тобто логістичний сервіс або логістичне обслуговування. У зв'язку з цим виникає проблема формування системи логістичного сервісу (логістичного обслуговування), забезпечення її ефективної реалізації. Першочерговим завданням щодо вирішення цієї проблеми є уточнення термінологічного апарату (понять «логістичне обслуговування», «логістичний сервіс»).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням сутності логістичного обслуговування та логістичного сервісу присвячені роботи вітчизняних та зарубіжних учених. Однак єдиного розуміння щодо їх визначення немає. Одні автори доводять тотожність даних понять, інші – розмежування.

У тлумачному словнику С. Ожегова [1] поняття «сервіс» визначається як таке ж, що обслуговування (працювати для задоволення чийх-небудь побутових, поточних або постійних потреб); готельний сервіс, автомобільний сервіс.

До цього також можна додати, що термін «сервіс» у перекладі як з української, так і з англійської мови (service – служба; обслуговування), німецької мови (kundendienst) має однаковий зміст – «обслуговування, надання різного виду послуг».

Сервіс як служба доволі часто зустрічається в практичній діяльності. Наприклад, на сайтах з логістики зустрічається таке: в Україні запрацював унікальний логістичний сервіс, створений компанією TLM (Transportation, Logistics, Management) [2]; TLM

Reliable Service – це інноваційний сервіс, який дозволяє компаніям ефективно співпрацювати одна з одною; сервіс пропонує зручний та швидкий пошук заявок та компаній, які бажають відправити або транспортувати вантаж відповідно до заданих параметрів.

В економічному дефініційному просторі, розглядаючи сервіс з позицій реалізації товарів чи послуг, відмічається його допоміжна роль, зазвичай – технічної підтримки реалізації основного продукту (наприклад, технічний сервіс або консультації під час продажу). У зв'язку з цим поняття сервісу зводиться до послуги чи обслуговування [3].

Ототожнення понять «сервіс» та «обслуговування» робиться і в процесі їх визначення на підставі вражень споживачів. Так, Дж. Шоул визначає сервіс як «враження покупця, те, що думає про нас покупець. Щасливий, задоволений і лояльний покупець, йому хочеться прийти ще» [4].

Інша група вчених, проводячи аналіз понять, що характеризують сервісну діяльність, дотримуються думки про доцільність розмежування сервісу та обслуговування. Так, наприклад, у роботі [5, с. 11] зазначається, що «не можна ототожнювати термін "обслуговування споживача" із терміном "сервісна діяльність", навіть об'єднуючи ці поняття в термін "сервісне обслуговування". Сервіс можна ототожнити з поняттям "технічне обслуговування" (англ. maintenance), під яким розуміють комплекс послуг, пов'язаних зі збутом та експлуатацією машинобудівної продукції та інших виробів, що передбачає роботи з ліквідації дефектів, які виникли під час транспортування товару до місця продажу, складування; пусконаладжувальних робіт тощо».

Однак ця думка є дещо обмеженою щодо розуміння сервісу тільки в аспекті технічного обслуговування. Таке визначення звукує поняття «сервіс».

Інші вчені наводять більш широке тлумачення поняття «сервісне обслуговування». Наприклад, Б. Анікін визначає сервісне обслуговування як сукупність функцій та видів діяльності всіх підсистем підприємства, які забезпечують зв'язок «підприємство – споживач» в аспекті кожного матеріального та фінансового потоків за такими показниками: номенклатура, якість, кількість, ціна, місце та час виготовлення продукції, що постачається, відповідно до ви-

мог ринку [6, с. 331]. У роботі [7, с. 138] також наводиться широке тлумачення поняття сервісного обслуговування як одного з важливих складників функціонування сучасного суспільства, у якому сервісне обслуговування поєднує ефективні методи роботи (виконання сервісних логістичних і технологічних операцій) і ввічливе ставлення до клієнтів (надання послуг).

У праці [8], що присвячена евентології понять «обслуговування» та «сервіс», доведено, що потрібно розмежовувати ці терміни. Поняття «обслуговування» варто розглядати у взаємозв'язку з виробничим процесом як систему, що забезпечує ефективне внутрішнє виробництво. У разі обслуговування зовнішнього споживача або надання послуг сторонньою організацією бажано застосовувати термін «сервіс» як надання послуг зовнішньому користувачу на комерційній основі.

Таким чином, поняття «сервіс» і «обслуговування» є дуже близькими та одноплановими: містять сукупність організаційних, технічних, економічних та правових засобів взаємодії виробників, продавців та споживачів товару чи сервісу та різні види послуг окремого підприємства або ланцюга постачань; охоплюють низку дій у сферах маркетингу, логістики, фінансів тощо.

Невирішені аспекти загальної проблеми. Логістичний сервіс (логістичне обслуговування) як сфера наукових досліджень є доволі новим напрямом. Єдиного розуміння щодо визначення цих понять не існує; має місце їх ототожнення або розмежування. Розмежування понять сервісу та обслуговування в логістичній діяльності потребує подальшого дослідження та більш ґрунтовного аналізу.

Формулювання мети статті – уточнити сутність і зміст понять «логістичний сервіс» та «логістичне обслуговування».

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасній літературі поняття «логістичне обслуговування» розглядається в контексті обслуговування споживачів. Найбільш поширена думка – логістичне обслуговування є його частиною. Одночасно поняття «обслуговування споживача» розглядають [5, с. 11–12; 2]: 1) як діяльність (сукупність видів діяльності зі створення споживчої користі, що відбуваються в процесі виконання замовлень, спрямованих на задоволення потреб споживачів і досягнення мети діяльності підприємства); 2) як критерій якості роботи (відсоток замовлень, виконаних повністю і вчасно); 3) як філософію (не тільки діяльність

або набір критеріїв якості роботи, а сукупність усіх видів діяльності компанії з метою глобального зобов'язання задовольнити потреби споживача якнайкраще).

На наш погляд, обслуговування споживача як критерій якості роботи є дуже вузьким визначенням, не охоплює всіх ознак обслуговування (процес задоволення потреб, форми організації обслуговування, умови тощо), наголошується тільки на окремому результаті, його показниках – відсоток виконаних замовлень та ін. Розуміння обслуговування споживача як певної філософії можливе за умов розкриття всіх аспектів положень обслуговування, але мова повинна йти про відмінність обслуговування. Наприклад, нова філософія обслуговування споживачів полягає у наданні максимальної уваги бездоганному сервісу, створенні довірчих відносин через особисте спілкування менеджменту, розуміння потреб і очікувань клієнтів від організації, що надає послуги.

У зв'язку з цим найбільшого поширення знайшли визначення, що пов'язують логістичне обслуговування та логістичний сервіс з сукупністю послуг, певними процесами, комплексом дій та ін. (табл. 1).

Таблиця 1

Визначення понять «логістичне обслуговування» та «логістичний сервіс» у наукових джерелах

№ з/п	Джерело	Сутність
1	2	3
ЛОГІСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ		
1	Н. Чухрай [5, с. 23]	важливий складник обслуговування споживача, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб клієнтів за якнайнижчих сукупних витрат та гарантованого отримання клієнтом відповідного товару відповідної кількості та асортименту в певному місці, певний час та за певною ціною
2	А. Бутрін [9]	сукупність послуг, що надаються в процесі безпосереднього постачання товарів споживачам на завершальному етапі ланцюга

Продовження табл. 1

1	2	3
3	Дж. Сток [10]	процес, що відбувається між споживачем, продавцем та третьою стороною; результат роботи логістичної системи й компоненти «місце» в маркетинг-міксі компанії
4	Є. Крикавський [14, с. 27].	комплекс дій, що охоплюють і поєднують сфери логістичної діяльності для постачання товарів таким чином, щоб одночасно й задовольнити споживача, і досягти мети в діяльності підприємства. Обслуговування споживача досягається за рахунок застосування всіх форм логістичної активності, зокрема транспортування, складування, пакування; управління запасами та інформування
ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС		
5	Н. Гайдабрус [11]	комплекс нематеріальних послуг, що супроводжують постачання товарів для максимального задоволення споживачів найбільш оптимальним з точки зору витрат способом
6	А. Гаджинський [12]	комплекс послуг, що надаються в процесі постачання товарів
7	Сергеев В. І. [13]	сукупність логістичних операцій, що здійснюються під час виконання замовлень для внутрішніх бізнес-процесів компанії і для підтримки лояльності зовнішніх клієнтів, або формування у споживачів певного способу організації як компанії, з якою приємно мати справу
8	Н. Зубар [15]	забезпечення необхідного рівня задоволення вимог обслуговування споживачів за умови найнижчих сукупних витрат, що передбачає гарантоване отримання клієнтом продукту відповідної якості, кількості та асортименту у визначеному місці, у визначений час за визначеною ціною
9	Т. Скоробогатова [16]	сектор індивідуальних послуг, основною відмінністю якого є логістичні принципи організації та націленість на зменшення витрат
10	П. Левковець та ін. [17]	сукупність нематеріальних логістичних операцій, що забезпечують максимальне задоволення попиту споживачів у процесі управління матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками, найбільш оптимальним з погляду витрат засобом

Закінчення табл. 1

1	2	3
11	Є. Крикавський [14]	процес надання логістичних послуг, а саме «... транспортування та складування логістичного продукту в такому розмірі й формі, які відповідають очікуванням клієнта»
12	О. Карпунь [18]	інтегрований комплекс послуг, що надаються в процесі обслуговування споживачів з метою найбільш повного задоволення їхніх потреб [134, с. 320]

Аналіз наявних визначень понять «логістичне обслуговування» та «логістичний сервіс» дозволив встановити таке:

по-перше, визначення логістичного обслуговування як складника обслуговування споживача (визначення 1) надає тільки цільову спрямованість такого обслуговування – забезпечити необхідний рівень задоволення потреб клієнтів і т. д.; безпосередньо в чому саме полягає зміст поняття не наводиться (мається на увазі перше визначення обслуговування як сукупності видів діяльності щодо створення споживчої корисності, які відбуваються в процесі виконання замовлень, спрямованих на задоволення потреб споживачів і досягнення мети діяльності підприємства); окрім цього, таке визначення серед інших авторів є не досить популярним;

по-друге, частина визначень понять «логістичне обслуговування» та «логістичний сервіс» дається через певні процеси або їх складові операції (визначення 3, 7, 11) – процес, що відбувається між споживачем, продавцем та третьою стороною; процес надання логістичних послуг. У загальному розумінні процес означає послідовну зміну предметів і явищ, що відбувається закономірним порядком; сукупність послідовних дій, спрямованих на досягнення певного результату; послідовну зміну станів об'єкта в часі. Тобто для визначення логістичного сервісу (логістичного обслуговування) як процесу необхідно наголошувати на послідовній зміні певних дій операцій, етапів обслуговування тощо. Визначення, пов'язані з процесом, розкривають лише ознаку зміни порядку певних робіт;

по-третє, установлення сутності поняття «логістичне обслуговування», а також «логістичний сервіс» пов'язують з сукупністю (комплексом, сектором) послуг (визначення 2, 4–6, 9, 10, 12), акцен-

туючи увагу на окремих характеристиках послуг (наприклад, надаються в процесі безпосереднього постачання товарів споживачам на завершальному етапі ланцюга (або в процесі постачання товарів); основною відмінністю якого є логістичні принципи організації та спрямованість на зменшення витрат та ін.). Тобто дискусія ведеться навколо того, на якому етапі реалізується сервіс та якою є основна цільова спрямованість.

На підставі викладеного вище, на наш погляд, доцільно розмежувати поняття «логістичний сервіс» та «логістичне обслуговування». Ознакою розмежування доцільно вважати об'єкт, якого стосується логістичне обслуговування або логістичний сервіс. Якщо мова йде про конкретного споживача (або їх однорідну групу) доцільно використовувати термін «логістичне обслуговування», якщо мова йде в цілому про потенційну та реальну можливість організації (сервісної й не тільки) надавати логістичні послуги – термін «логістичний сервіс» (за аналогією автомобільний сервіс, готельний сервіс та ін.), тобто поняття «логістичний сервіс» є ширшим, ніж логістичне обслуговування (рис. 1).

Логістичний сервіс реалізується через процеси логістичного обслуговування конкретних споживачів. Зокрема логістичне обслуговування пропонується визначити як організовану діяльність персоналу в певному матеріальному середовищі, пов'язану з пропозицією й наданням логістичних послуг, що задовольняють конкретні потреби та вимоги споживачів.

Варто зазначити, що процеси логістичного обслуговування споживачів еквівалентні процесам надання послуг. Вони містять аналіз замовлень споживачів, розроблення проектів надання логістичних послуг (технічних завдань і процесу надання), пошук компромісних рішень за умов багатоваріантності способів надання послуг, установа та забезпечення необхідної якості, узгодження, оформлення й доведення послуг до споживачів.

Їх поділяють на два види: відкриті та приховані. Відкриті відображають вузьке розуміння процесів обслуговування (діяльність виконавця послуги, що відбувається за умови безпосереднього контакту зі споживачем), а приховані – іншу діяльність, пов'язану з наданням послуг. Відкриті процеси складаються з того, що побачить споживач і з чим він вступить у контакт протягом придбання послуг.

ги. Приховані процеси містять увесь персонал, майно та процеси, що підтримують відкриті операції, але не обов'язково будуть видимі споживачу. У цьому випадку процес надання послуги визначається як будь-який епізод, коли покупець вступає в контакт із сервісною організацією й одержує враження про якість її послуги.

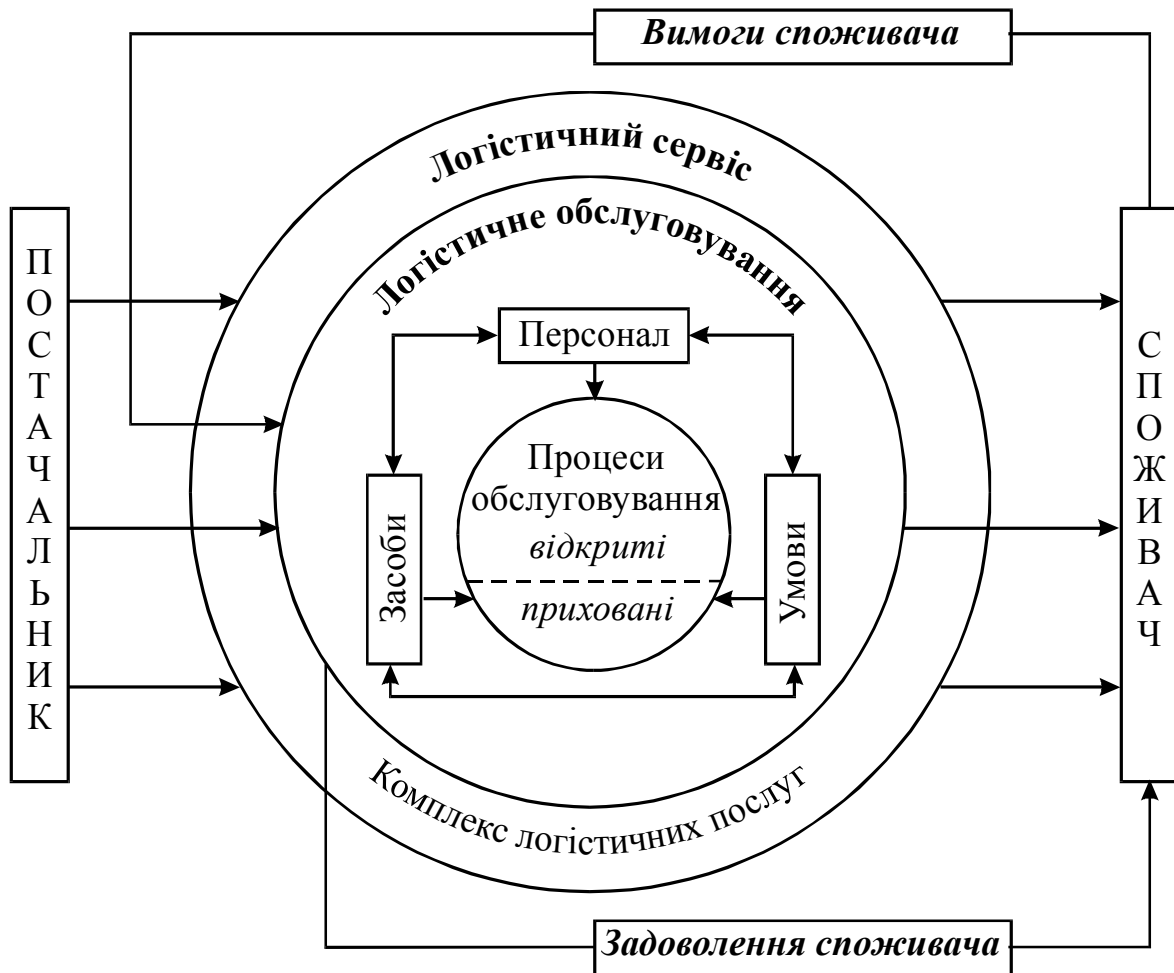


Рисунок 1 – Схема розмежування понять «логістичний сервіс» і «логістичне обслуговування»

Такий підхід до процесів логістичного обслуговування дозволяє забезпечити належний рівень виконання, який задовольнить споживачів; культуру (увічливість персоналу, його професіоналізм, етику) і сприятливі умови обслуговування (матеріально-технічну базу й асортимент послуг); взаємозв'язок з іншими, підтримуючими, процесами. Необхідна злагодженість усіх процесів, швидке реагування на ситуації, що виникають, та ін.

Основою виконання процесів логістичного обслуговування є персонал (фахівці з обслуговування повинні володіти професійними навичками обслуговування), засоби та умови обслуговування.

Під логістичним сервісом рекомендується розуміти комплекс логістичних послуг, що пропонуються та надаються споживачам сервісною або іншою організацією з метою максимального задоволення їх потреб, найбільш оптимальним з точки зору витрат способом.

До інших організацій, що займаються логістичним сервісом, можна віднести безпосередньо виробника продукції або відповідну торгово-посередницьку структуру.

Комплекс логістичних послуг містить різні їх види. Наприклад, за часом здійснення це можуть бути передпродажні послуги, що спрямовані на формування попиту (консультації, демонстрації тощо); логістичні послуги, що надаються у процесі реалізації, які спрямовані на забезпечення ефективного руху матеріальних потоків (підбір асортименту, перепакування, комплектація, завантаження вантажів, маркування, формування вантажних одиниць, on-line відстеження статусу доставки тощо); післяпродажні послуги (гарантійне обслуговування, розгляд претензій покупців та забезпечення можливого обміну продукції).

Висновки. Таким чином, розмежовано та уточнено поняття «логістичний сервіс» та «логістичне обслуговування» на підставі виокремлення їх об'єктів. Організована діяльність персоналу в певному матеріальному середовищі, пов'язана з пропозицією і наданням логістичних послуг, що задовольняють конкретні потреби та вимоги споживачів, є логістичним обслуговуванням. Логістичний сервіс містить пропозицію та реальне обслуговування споживачів загалом і визначено як комплекс логістичних послуг, що пропонуються та надаються споживачам сервісною або іншою організацією з метою максимального задоволення їхніх потреб, найбільш оптимальним з точки зору витрат способом.

Напрямами подальших наукових досліджень є визначення типів та видів логістичного сервісу, формування його системи та розроблення підходів щодо забезпечення якості надання логістичних послуг.

Література

1. Ожегов С. Толковый словарь русского языка. URL: <http://www.ozhegov.com/words/19725.shtml> (дата звернення: 10.03.2019).
2. Аналогів немає навіть у Європі: в Україні запрацював унікальний логістичний сервіс. URL: <https://tlm.com.ua/site/news?id=7> (дата звернення: 11.03.2019).
3. Ведмідь Н. І. Термінологічні підходи до визначення категорії «сервіс» та його роль в економіці країн. *Економічний часопис-XXI*. 2012. № 3–4. С. 49–52.
4. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. Москва: Альпина Бизнес Букс, 2008. 337 с.
5. Чухрай Н. Логістичне обслуговування: підручник. Львів: Національний університет «Львівська політехніка», 2006. 292 с.
6. Логистика: учебник / Б. А. Аникин и др.; под ред. Б. А. Аникина. Москва, 2000. 352 с.
7. Дудко В. Б., Давиденко О. Л. Логістичні питання в сервісному обслуговуванні. *Науковий вісник Полісся*. 2015. № 4 (4). С.132–139. URL: nvp.stu.cn.ua/.../520_d289d5b105f674231219e3aa2755748... (дата звернення: 08.03.2019).
8. Евентологія понять «обслуговування» та «сервіс» / Л. Гораль та ін. *Економічний аналіз*. 2016. № 2. Т. 23. С. 27–36.
9. Совершенствование управления процессом реализации продукции промышленного предприятия на базе логистической концепции / И. А. Баев и др. *Вестник УГТУ-УПИ*. 2006. № 1(72). С. 130–136.
10. Сток Дж. Р., Ламберт Д. М. Стратегическое управление логистикой. Москва: Инфра-М, 2005. 830 с.
11. Гайдабрус Н. В., Біловодська О. А. Аналіз сервісу як складової логістичного забезпечення інноваційної діяльності підприємства. *Проблеми науки*. 2013. № 2 (146). С. 37–44.
12. Гаджинский А. М. Логистика: учебник для высших и средних специальных учебных заведений. Изд. 2-е. Москва: Маркетинг, 1999. 228 с.
13. Сергеев В. И. Управление качеством логистического сервиса. *Логистика сегодня*. 2010. № 1. С. 10–16.
14. Крикавський Є. В., Чухрай Н. І., Чернописька Н. В. Логістика: компендіум і практикум: навч. посіб. Київ: Кондор, 2006. 340 с.
15. Зубар Н. М., Григорак М. Ю. Логістика у ресторанному господарстві: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2010. 312 с. URL: http://b-ko.com/book_146.html (дата звернення: 15.03.2019).
16. Скоробогатова Т. Н. Сервисная логистика: терминологическое поле и реалии. *РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция*. 2008. № 2. С. 32–34.

17. Системні аспекти вдосконалення логістичного сервісу / П. Р. Левковець та ін. *Вісник Кременчуцького державного політехнічного університету ім. М. Остроградського*. 2008. Вип. 5 (58). Ч. 2. С. 108–111.

18. Карпунь О. В. Управління якістю пасажирського сервісу в аеропорту. *Логістичні концепції розвитку аеропортів* / за заг. ред. М. Ю. Григорак. Київ: НАУ, 2017. С. 312–378.

References

1. Ozhegov, S. *Tolkovyi slovar russkogo iazyka* [Explanatory dictionary of the Russian language]. URL: <http://www.ozhegov.com/words/19725.shtml>. [in Russian].

2. *Analogiv nemaie navit u Yevropi: v Ukraini zapratsiuвав unikalnyi lohistychnyi servis* [There are no analogues even in Europe: unique logistic service has started to work in Ukraine]. URL: <https://tlm.com.ua/site/news?id=7> [in Ukrainian].

3. Vedmid, N. I. (2012). *Terminolohichni pidkhody do vyznachennia katehorii «servis» ta yoho rol v ekonomitsi krain* [Terminological approaches to the definition of the category of «service» and its role in the economy of countries]. *Ekonomichnyi chasopys-XXI – Economic magazine*, 3–4, 49–52 [in Ukrainian].

4. Shoul, Dzh. (2008). *Pervoklassnyi servis kak konkurentnoe preimushchestvo* [First class service as a competitive advantage]. Moscow: Alpina Biznes Buks [in Russian].

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

6. Anykyn, B. A. (Ed.). (2000). *Lohystyka* [Logistics]: uchebnyk [Logistics: a textbook]. Moscow: YNFRA-M [in Russian].

7. Dudko, V. B. & Davydenko, O. L. (2015). *Lohistychni pytannia v servisnomu obsluhovuvanni* [Logistics issues in service]. *Naukovyi visnyk Polissia – Scientific Bulletin Polissya*, 4 (4), 132–139 [in Ukrainian].

8. Horal, L. (2016). *Eventolohiia poniat «obsluhovuvannia» ta «servis»* [The equology of the concepts of «service»]. *Ekonomichnyi analiz – Economic analysis*, 2 (23), 27–36 [in Ukrainian].

9. Baev, I. A. (2006). *Sovershenstvovanie upravleniia protcessom realizatscii produktcii promyshlennogo predpriatiia na baze logisticheskoi kontceptcii* [Improving the management of the process of selling products of an industrial enterprise on the basis of the logistic concept]. *Vestnik UGTU-UPI – Messenger UGTU-UPI*, 1(72). 130–136 [in Russian].

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

11. Haidabrus, N. V. & Bilovodska, O. A. (2013). *Analiz servisu yak skladovoi lohistychnoho zabezpechennia innovatsiinoi diialnosti pidpriemstva* [Analysis

of service as a component of logistic support of enterprise innovation]. *Problemy nauky – Problems of science*, 2(146), 37–44. [in Ukrainian].

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

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

14. Krykavskiy, Ye. V., Chukhrai, N. I., Chornopyska, N. V. (2006). *Lohistyka: kompendium i praktykum [Logistics: compendium and workshop]*. Kyiv: Kondor [in Ukrainian].

15. Zubar, N. M. & Hryhorak, M. Yu. (2010). *Lohistyka u restorannomu hospodarstvi [Logistics in the restaurant industry]: navch. posib.* Kyiv. URL: http://b-ko.com/book_146.html [in Ukrainian].

16. Skorobogatova, T. N. (2008). *Servisnaia logistika: terminologicheskoe pole i realii [Service Logistics: Terminology and Realities]*. *RISK: resursy, informatsiia, snabzhenie, konkurentciia – RISK: resources, information, supply, competition*, 2, 32–34. [in Russian].

17. Levkovets, P. R. (2008). *Systemni aspekty vdoskonalennia lohistychnoho servisu [System aspects of improvement of logistic service]*. *Visnyk Kremenchutskoho derzhavnoho politekhnichnoho universytetu im. M. Ostrohradskoho – Kremenchuk State Polytechnic University Bulletin. M. Ostrogradsky*, 5 (58), 108–111 [in Ukrainian].

18. Karpun, O. V. (2017). *Upravlinnia yakistiu pasazhyrskoho servisu v aeroportu. Lohistychni kontseptsii rozvytku aeroportiv [Management of passenger service quality at the airport. Logistic concepts for the development of airports]*. M. Yu. Hryhorak (Ed.) et al. Kyiv: NAU [in Ukrainian].

CONCEPTS «LOGISTIC SERVICE» AND «LOGISTIC SERVICING»

KRYVORUCHKO O., Doct. of Econ. Sc. (DSci), Professor, Department of Management and Administration, Kharkiv National Automobile and Highway University, Ya. Mudrogo str., 25, Kharkiv, Ukraine, 61002.

E-mail: oksana_kryvoruchko@i.ua, Scopus AU-ID 36069526800; ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0967-7379>

Abstract. In order to fully meet the needs and demands of consumers, logistics services or logistics servicing are used and developed. However, in modern literature and practice, there is no single definition of these concepts, their identification or delineation occurs. This complicates the work on the formation of the logistics service system (logistics servicing), the development of recommendations for the quality of logistics services, etc. In this work a critical analysis of scientific and practical approaches to the definition of the concepts of «logistic service» and «logistic servicing» has been carried out, the necessity of their delineation has been proved.

The term «logistic service» is proposed to be used in the case of activity directed at a particular consumer, his needs, requests, etc.; in the opposite, when it comes to the whole potential and the real possibility of organization (service, etc.) to provide logistics services - the term «logistics servicing» is relevant. In this case, logistic servicing is defined as the organized activities of personnel in a particular material environment, associated with the supply and provision of logistics services that meet the specific needs and requirements of consumers. Logistic service is a complex of logistic services offered and provided to customers by a service or other organization, in order to maximally meet their needs, in the most cost-optimal way. As a rule, the concept of «logistics service» should be used to outline the scope of the provision of logistics services to an external customer on a commercial basis. Prospects for further research are the establishment of the classification of logistics services, the development of approaches to the formation of logistics services, organization of logistics servicing for consumers.

Key words: *logistics service, logistic servicing, consumer, logistics piece of service, logistics servicing processes.*

ПОНЯТИЯ «ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС» И «ЛОГИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»

КРИВОРУЧКО О. Н., доктор экономических наук, профессор, кафедры управления и администрирования, Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет, ул. Я. Мудрого, 25, г. Харьков, Украина, 61002.

E-mail: oksana_kryvoruchko@i.ua, Scopus AU-ID 36069526800; ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0967-7379>

Аннотация. *Проведен критический анализ научных и практических подходов к определению понятий «логистический сервис» и «логистическое обслуживание», доказана необходимость их разграничения. Термин «логистическое обслуживание» предлагается использовать в случае направленности деятельности на конкретного потребителя, его потребности, запросы и т. д.; когда речь идет в целом о потенциальной и реальной возможности организации (сервисной и др.) предоставлять логистические услуги – термин «логистический сервис». Логистическое обслуживание определяется как организованная деятельность персонала в определенной материальной среде, связанная с предложением и предоставлением логистических услуг, удовлетворяющих конкретные потребности и требования потребителей. Логистический сервис – комплекс логистических услуг, предлагаемых и предоставляемых потребителям сервисной или другой организацией с целью максимального удовлетворения их потребностей, наиболее оптимальным с точки зрения затрат способом.*

Ключевые слова: *логистический сервис, логистическое обслуживание, потребитель, логистическая услуга, процессы логистического обслуживания.*