

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-98>

УДК 658.8

ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС ЯК КОМПЛЕКС ОБ'ЄДНАНИХ ПОСЛУГ

LOGISTICS SERVICE AS A COMPLEX OF COMBINED SERVICES

Янковська Вікторія Анатоліївна

кандидат економічних наук, доцент,
Харківський інститут Приватного акціонерного товариства
"Вищий навчальний заклад
"Міжрегіональна Академія управління персоналом"
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2588-3156>

Кононов Іван Олександрович

кандидат економічних наук, доцент,
Харківський інститут Приватного акціонерного товариства
"Вищий навчальний заклад
"Міжрегіональна Академія управління персоналом"
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6627-9986>

Янковський Сергій Анатолійович

студент
Харківський інститут Приватного акціонерного товариства
"Вищий навчальний заклад
"Міжрегіональна Академія управління персоналом"
ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2600-9008>

Yankovska Viktoriia, Kononov Ivan, Iankovskyi Sergii

The Kharkiv Institute of the Private Joint Stock Company
"Higher education institution "The Interregional Academy of Personnel Management"

Стаття присвячена розкриттю сутності поняття «логістичний сервіс», як комплексу об'єднаних послуг. Проаналізовано теоретичні підходи до визначення поняття з точки зору різних авторів; досліджено головне питання, яке вирішує логістика у процесі надання послуг споживачам – визначення оптимального співвідношення між витратами на обслуговування та досягненням ефекту від нього; визначені об'єкти логістичного сервісу; опрацьовано поняття «логістичний сервіс» як галузь наукових досліджень; досліджені основні завдання комплексного логістичного обслуговування та подальші перспективи розвитку. Доведено, що перспективними напрямками розвитку логістичного сервісу в Україні можна назвати: розвиток мультимодальних перевезень, впровадження нових технологій, розвиток логістичних парків, зростання e-commerce.

Ключові слова: логістичний сервіс, логістика, менеджмент, управління підприємством, підприємство.

The article is devoted to revealing the essence of the concept of "logistics service" as a complex of combined services. Theoretical approaches to the definition of the concept from the point of view of different authors are analyzed; the main issue solved by logistics in the process of providing services to consumers is investigated – determining the optimal ratio between service costs and achieving the effect from it; identified logistics service objects; the concept of "logistics service" as a field of scientific research was elaborated; the main tasks of integrated logistics service and further prospects for development are defined. Logistics service as a field of scientific research is a fairly new direction. Studies show that in the modern conditions of development, issues of logistics service organization are considered rather limited or not considered at all. The main reason is the lack of full-fledged theoretical and methodological studies in the field of logistics service organization, capable of motivating the management of the company to take active actions in this direction, especially since the need for such an organization in terms of customer orientation has already been proven. In the scientific literature, the concept of "logistics service" is not considered in sufficient detail, the issues related to it remain unresolved, do not have an unambiguous interpretation

and require justification. Meanwhile, this concept is key in the system of promoting the product to the market, the effectiveness of its sales, and the competitiveness of the enterprise in general depends on the level of logistics service. High-quality logistics service is an integral part of logistics; it is a very important part of the process of product promotion on the market, which makes it possible to more rationally manage all processes of trade organizations and is a scientific and practical tool for interaction between business organizations. Therefore, solving the issues of forming a logistics service helps enterprises to systematize the process, to establish a relationship between the enterprise and the service departments. It has been proven that the following are promising directions for the development of logistics services in Ukraine: the development of multimodal transportation, the introduction of new technologies, the development of logistics parks, and the growth of e-commerce.

Keywords: logistics service, logistics, management, enterprise management, enterprise.

Постановка проблеми. Логістичний сервіс як галузь наукових досліджень – досить новий напрямок. Дослідження показують, що у сучасних умовах розвитку питання організації логістичного сервісу розглядаються досить обмежено чи не розглядаються зовсім. Причиною головним чином є відсутність повноцінних теоретичних та методичних напрацювань у галузі організації логістичного обслуговування, здатних спонукати керівництво підприємства до активних дій у цьому напрямі, тим більше необхідність такої організації в умовах орієнтації на клієнта вже доведена.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання сутності логістичного сервісу опрацьовані у працях багатьох учених, зокрема, таких як Д. Бауерсокс, Д. Клосс, М. Крістофер, Є. Крикавський, А. Войчак, О. Сумець, Ф. Котлер, О. Тридід, М. Григорак, К. Мельникова, Н. Чухрай та інших.

Головним питанням, яке вирішує логістика у процесі надання послуг споживачам, є визначення оптимального співвідношення між витратами на обслуговування і досягненням ефекту від нього. Об'єктами логістичного обслуговування виступають конкретні споживачі логістичних потоків. На будь-якому етапі руху логістичних потоків обслуговування має розглядатися з точки зору кінцевого споживача потоку [1].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. У науковій літературі недостатньо докладно розглядається поняття «логістичний сервіс», пов'язані з ним питання залишаються невирішеними, не мають однозначного тлумачення та вимагають обґрунтування. Тим часом це поняття є ключовим у системі просування товару на ринок, ефективності його продажів, і від рівня логістичного сервісу залежить конкурентоспроможність підприємства загалом.

Успіх бізнесу залежить не лише від результатів діяльності всередині компанії, а й від її партнерів – постачальників, дилерів, дистриб'юторів, перевізників, експеди-

торів тощо. Якісний логістичний сервіс – є невід'ємною частиною логістики; це дуже важлива частина процесу просування товару на ринку, яка дає можливість більш раціонально керувати всіма процесами торговельних організацій та є науково-практичним інструментом взаємодії між бізнес-організаціями. Тому вирішення питань формування логістичного сервісу допомагає підприємствам систематизувати процес, налагодити взаємозв'язок між підприємством та службами сервісу. Здійснюється логістичне обслуговування або постачальником, або обраною експедиторською фірмою, що спеціалізується у сфері логістичного обслуговування [2].

Логістичний сервіс має велике значення для економіки. Ефективні логістичні операції можуть призвести до зниження витрат, покращення обслуговування клієнтів та підвищення конкурентоспроможності підприємств.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою дослідження є здійснення аналізу основних визначень поняття «логістичний сервіс».

Мета статті – розкрити основні аспекти та принципи логістичного сервісу, пояснити його значення у сучасному бізнесі, визначити ефективність та важливість використання логістичних послуг.

Реалізація мети статті обумовила необхідність виконання таких завдань дослідження: ознайомитися з основними поняттями логістичних послуг; визначити, як результати власних досліджень відповідають або відрізняються від попередніх досліджень; пояснити переваги використання логістичних послуг; обговорити майбутнє логістичної галузі; заохотити науковців дізнатися більше про логістичні послуги; допомогти зрозуміти, як логістичні послуги можуть покращити бізнес; підсумувати результати, сформулювати висновки та запропонувати можливі шляхи подальших досліджень.

Логістичний сервіс нерозривно пов'язаний з процесом розподілу і є комплексом послуг,

що надаються в процесі поставки товарів споживачеві. Об'єктом логістичного сервісу є підприємства виробничої та невиробничої сфери, населення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Логістичний сервіс – це широка й динамічно розвивається галузь наукових досліджень, яка охоплює широкий спектр тем, пов'язаних з управлінням ланцюгами постачання, транспортуванням, складами, інвентаризацією, дистрибуцією та іншими логістичними операціями.

Поняття «логістичний сервіс» у науковій літературі розглядається багатьма вченими але єдиного трактування наразі немає.

Так, Т. Дудар поняття логістичного сервісу визначає як сукупність нематеріальних логістичних операцій, які забезпечують максимальне забезпечення попиту споживачів в процесі управління логістичними потоками, при оптимальному рівні затрат [3].

При цьому Ю. Пономарьова зазначає, що логістичний сервіс нерозривно пов'язаний з процесом розподілу і становить комплекс послуг, що надаються у процесі поставки товару [4].

Професор Мартін Крістофер (M. Christopher) бачить логістичний сервіс як процес управління та контролю за рухом товарів, інформації та фінансів через ланцюг постачання з метою оптимізації витрат та задоволення потреб клієнтів [5]. Резнік Н. П. [6], досліджуючи поняття дійшла висновку, що логістичний сервіс створює нові властивості традиційних товарів та дозволяє підвищити продуктивність використання ресурсних потоків і збільшити рівень задоволеності споживачів фактично за рахунок нової якості, високої якості товарів або підвищення рівня обслуговування.

Зубар Н. [7] трактує «логістичний сервіс» як 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. Асоціація логістики (Council of Logistics Management – CLM) тлумачить логістичний сервіс як процес планування, виконання та контролю переміщення товарів та інформації від точки походження до точки споживання з метою задоволення потреб клієнтів [8].

Левковець П. та ін. [9] – сукупність нематеріальних логістичних операцій, що забезпечують максимальне задоволення попиту спо-

живачів у процесі управління матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками, найбільш оптимальним з погляду витрат засобом.

Крикавський Є. [10] говорить, що логістичний сервіс це транспортування та складування логістичного продукту в такому розмірі й формі, які відповідають очікуванням клієнта.

Визначення О. Карпунь зосереджені на тому, що логістичний сервіс це інтегрований комплекс послуг, що надаються в процесі обслуговування споживачів з метою найбільш повного задоволення їхніх потреб [11].

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 [12].

Логістичний сервіс – це сукупність матеріальних і нематеріальних логістичних операцій, які забезпечують максимальне задоволення попиту споживачів матеріального потоку і мінімум загальних витрат. Об'єктом логістичного сервісу є сервісні потоки в сфері обігу товарів і послуг [13]. Логістичний сервіс – це комплекс нематеріальних послуг, що супроводжують постачання товарів для максимального задоволення споживачів найбільш оптимальним із точки зору витрат способом [14].

Професор Джеймс Гескетт (James Heskett) в своїх роботах виділяє логістичний сервіс як інтегровану систему управління, яка охоплює всі аспекти ланцюга постачання, від закупівлі сировини до доставки готової продукції кінцевому споживачеві. Її мета – оптимізувати витрати та задовольнити потреби клієнтів [15].

Розвиток сфери логістичних послуг в Україні зростає, проте послуги здебільшого не відповідають міжнародним стандартам обслуговування споживачів. Більшість підприємств усвідомлює, що завдяки оптимізації та покращення логістичного обслуговування споживачів можливо збільшити прибутки, залучити нових клієнтів, підвищити імідж підприємства та в кінцевому підсумку збільшити свої конкурентні переваги. Досягти високого рівня логістичного обслуговування можна завдяки використанню у своїй діяльності принципів, на яких базується функціонування систем логістичного обслуговування споживачів у розвинутих країнах [1].

Одним з основних завдань комплексного логістичного обслуговування є довгострокове і короткострокове планування інфраструктурних потужностей для своєчасного забезпечення виконання логістичних завдань. При стратегічному плануванні зазвичай не враховується факт аналізу всіх ланок, які складають єдиний ланцюжок реалізації логістичного сервісу [16].

Логістичний сервіс – це важлива складова процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань [17].

Логістичний сервіс в Україні має перспективи розвитку. За даними досліджень, в Україні спостерігається зростання інтересу до логістики та розширення логістичних послуг. Це пов'язано з розвитком економіки, збільшенням міжнародної торгівлі та підвищенням конкурентоспроможності українських підприємств. Одним з ключових факторів розвитку логістичного сервісу в Україні є модернізація транспортної інфраструктури. Уряд України активно працює над покращенням дорожньої мережі, залізничної та морської інфраструктури, що сприятиме зручній та швидкій доставці товарів. Також важливою складовою розвитку логістичного сервісу є використання сучасних технологій. Впровадження систем GPS, автоматизація складських процесів та використання інформаційних систем допомагають оптимізувати логістичні ланцюги та забезпечити ефективну роботу. Україна також активно співпрацює з міжнародними логістичними компаніями, що дозволяє підвищити якість та рівень логістичних послуг. Наприклад, такі компанії, як Justin, Zalmer, Raben, Kuehne+Nagel та інші, працюють на українському ринку та надають широкий спектр

логістичних послуг. Україна також має потенціал для збільшення обсягів транспортування українських товарів до Європи. Розвиток прикордонної інфраструктури та сприяння експорту товарів є важливими завданнями для подальшого розвитку логістичного сервісу в Україні. Узагальнюючи, перспективи розвитку логістичного сервісу в Україні пов'язані з модернізацією транспортної інфраструктури, використанням сучасних технологій та співпрацею з міжнародними логістичними компаніями.

Висновки. Як діяльність сфери послуг логістичний сервіс створюють нові атрибути традиційних товарів, такі як корисність розташування, часу, доступність, форма тощо. Підвищити ефективність використання потоку ресурсів та покращити задоволеність клієнтів за рахунок нового майна, товарів преміум-класу або поліпшення рівня обслуговування.

Загалом для розвитку логістичних послуг потрібне відповідне теоретичне та термінологічне забезпечення. Однак, було б неправильно вважати, що проблему взагалі не вивчено.

Уряд України вживає заходів для вирішення проблем, пов'язаних з корупцією та бюрократією, а також інвестує в розвиток освіти та підготовки кваліфікованих кадрів.

Перспективними напрямками розвитку логістичного сервісу в Україні можна назвати: розвиток мультимодальних перевезень, впровадження нових технологій, розвиток логістичних парків, зростання e-commerce.

Зважаючи на вищезазначене, можна зробити висновок, що логістичний сервіс в Україні має значний потенціал для розвитку. Для реалізації цього потенціалу необхідно вирішити наявні проблеми та виклики, а також інвестувати в розвиток інфраструктури, технологій та людського капіталу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Мельникова К.В. Теоретичні принципи логістичного обслуговування споживачів. *Видавничий дім "Гельветика". Економіка і суспільство*. 2017. Випуск 8. С. 309–312. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/8_ukr/55.pdf (дата звернення: 07.05.2024).
2. Логістичний сервіс: сутність та особливості. URL: <https://podillyanews.com/blogs/logistychnyj-servis-sutnist-ta-osoblyvosti/> (дата звернення: 07.05.2024).
3. Дудар Т. Г., Волошин Р. В. Основи логістики. Навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 176 с.
4. Пономарьова Ю. В. Логістика: Навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 192 с.
5. Christopher M. (2022) Logistics and Supply Chain Management. URL: https://www.ascdegreecollege.ac.in/wp-content/uploads/2020/12/Logistics_and_Supply_Chain_Management.pdf (Accessed May 09, 2024).
6. Резнік Н. П., Півень А. В., Волошина О.П. Особливості логістичного сервісу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. № 3. С. 304–309.

7. 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: 08.05.2024).
8. Council of Logistics Management (2024) URL: <https://scmedu.org/clm/> (Accessed May 09, 2024).
9. Левковець П. Р. та ін. Системні аспекти вдосконалення логістичного сервісу. *Вісник Кременчуцького державного політехнічного університету ім. М. Остроградського*. 2008. Вип. 5 (58). Ч. 2. С. 108–111.
10. Крикавський Є. В., Чухрай Н. І., Чернописька Н. В. Логістика: компендіум і практикум: навчальний посібник Київ : Кондор, 2006. 340 с.
11. 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.
12. Криворучко О. М. Поняття «логістичний сервіс» і «логістичне обслуговування». *Економіка транспортного комплексу*. 2019. Випуск 33. С. 31–44.
13. Льовкін Р. Р. Комерційна логістика: навчальний посібник. Київ: «Директ-Медіа». 2018. 205 с.
14. Гайдабрус Н. В. Аналіз сервісу як складової логістичного забезпечення інноваційної діяльності підприємства. *Проблеми науки*. 2013. № 2(146). С. 37–44.
15. Heskett, J. L.; N. A. Glaskowsky, Jr., and R. M. Ivie (1973), *Business Logistics*, 2. ed. New York: The Ronald Press, pp. 14–21.
16. Кучерова Я. (2014). Як ефективно організувати логістичний сервіс. *Агробізнес сьогодні*. 2014. 25 лютого. URL: <http://agro-business.com.ua/agro/ekspertna-dumka/item/8174-iaak-efektyvno-orhanizuvaty-lohistrychnyi-servis.html> (дата звернення: 09.05.2024).
17. Лазечко Х. Логістичний сервіс та його видова характеристика. *Матеріали V Всеукраїнської студентської науково-технічної конференції «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання»* (Тернопіль, 19–20 квітня 2012 р.). Тернопіль, 2012. С. 58. URL: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/13689/2/VseukrStud_20121v2_Lazechko_Kh-Lohistrychnyi_servis_ta_yoho_58.pdf (дата звернення: 19.05.2024).

REFERENCES:

1. Melnykova K. V. (2017) Teoretychni pryntsyipy lohistrychnoho obsluhovuvannia spozhyvachiv [Theoretical principles of logistics customer service]. *Vydavnychiy dim "Helvetyka". Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 8, pp. 309–312. Available at: https://economyandsociety.in.ua/journals/8_ukr/55.pdf (Accessed May 07, 2024).
2. Lohistrychnyi servis: sutnist ta osoblyvosti [Logistics service: essence and features]. Available at: <https://podillyanews.com/blogs/lohistrychnyj-servis-sutnist-ta-osoblyvosti/> (Accessed May 07, 2024).
3. Dudar T. H., Voloshyn R. V. (2012) *Osnovy lohistryky. Navchalnyi posibnyk* [Basics of logistics]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, 176 p. (in Ukrainian)
4. Ponomarova Yu. V. (2003) *Lohistryka: Navchalnyi posibnyk* [Logistics]. Kyiv: Tsentr navchalnoi literatury, 192 p. (in Ukrainian)
5. Christopher M. (2022) *Logistics and Supply Chain Management*. Available at: https://www.ascdegreecollege.ac.in/wp-content/uploads/2020/12/Logistics_and_Supply_Chain_Management.pdf (Accessed May 09, 2024).
6. Reznik N. P., Piven A. V., Voloshyna O.P. (2021) Osoblyvosti lohistrychnoho servisu. [Features of logistics service]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, № 3, pp. 304–309.
7. Zubar N. M., Hryhorak M. Yu. (2010) *Lohistryka u restorannomu hospodarstvi: navch. posib.* [Logistics in the restaurant industry]. Kyiv: Tsentr navchalnoi literatury, 312 p. (in Ukrainian)
8. Council of Logistics Management (2024). Available at: <https://scmedu.org/clm/> (Accessed May 09, 2024).
9. Levkovets P. R. та ін. (2008) Systemni aspekty vdoskonalennia lohistrychnoho servisu [Systemic aspects of logistics service improvement]. *Visnyk Kremenchutskoho derzhavnoho politekhnichnoho universytetu im. M. Ostrohradskoho*, vol. 5 (58). Ch. 2, pp. 108–111.
10. Krykavskiy Ye. V., Chukhrai N. I., Chornopyska N. V. (2006) *Lohistryka [Logistics]: kompendium i praktykum: navchalnyi posibnyk*. Kyiv: Kondor, 340 p. (in Ukrainian)
11. Karpun O. V. (2017) Upravlinnia yakistiu pasazhyrskoho servisu v aeroportu. Lohistrychni kontseptsii rozvytku aeroportiv [Managing the quality of passenger service at the airport. Logistic concepts of airport development] / za zah. red. M. Yu. Hryhorak. Kyiv: NAU, pp. 312–378. (in Ukrainian).
12. Kryvoruchko O. M. (2019) Poniattia «lohistrychnyi servis» i «lohistrychne obsluhovuvannia» [Concepts of "logistics service" and "logistics service"]. *Ekonomika transportnoho kompleksu*, vol. 33, pp. 31–44.
13. Lovkin R. R. (2018) *Komertsiina lohistryka: navchalnyi posibnyk* [Commercial logistics: a study guide]. Kyiv: «Dyrekst-Media». 205 p. (in Ukrainian)

14. Haidabrus N. V. (2013) Analiz servisu yak skladovoi lohistychnoho zabezpechennia innovatsiinoi diialnosti pidpriemstva [Analysis of the service as a component of logistical support of the enterprise's innovative activity]. *Problemy nauky*, № 2(146), pp. 37–44.
15. Heskett, J. L.; N. A. Glaskowsky, Jr., and R. M. Ivie (1973), *Business Logistics*, 2. ed. New York: The Ronald Press, pp. 14–21.
16. Kucherova Ya. (2014) Yak efektyvno orhanizuvaty lohistychnyi servis [How to effectively organize a logistics service]. *Ahrobiznes sohodni*. Available at: <http://agro-business.com.ua/agro/ekspertna-dumka/item/8174-ia-efektyvno-orhanizuvaty-lohistychnyi-servis.html> (Accessed May 09, 2024).
17. Lazechko Kh. (2012) Lohistychnyi servis ta yoho vydova kharakterystyka [Logistics service and its characteristics]. *Materialy V Vseukrainskoi studentskoi naukovo-tekhnichnoi konferentsii «Pryrodnychi ta humanitarni nauky. Aktualni pytannia»* (Ternopil, April 19nd – 20rd, 2012). Ternopil, p. 58. (in Ukrainian)