

О.В. Кам'янська, к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту та інновацій,
Міжнародний університет фінансів

П.В. Лобортас, аспірант, Міжнародний університет фінансів

ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ НА МАШИНОБУДІВНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

О.В. Камьянская, к.э.н., доцент, доцент, Международный университет финансов

П.В. Лобортас, аспирант, Международный университет финансов

ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА НА МАШИНОСТРОИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

О. Камьянская, PhD of Economics sciences, associated professor,

associated professor of Management and Innovation Department, International University of Finance

P. Lobortas, postgraduate student, International University of Finance

PRINCIPLES OF LOGISTIC SERVICE IN ENGINEERING COMPANIES

Стаття присвячена питанням організації логістичного сервісу на машинобудівних підприємствах. Метою статті є аналіз літературних джерел з точки зору теоретичних підходів до визначення поняття «логістичний сервіс», аналіз існуючих підходів до класифікації принципів організації логістичного сервісу на підприємствах машинобудування. Результати роботи: у результаті проведеного аналізу запропоновано власний підхід до визначення поняття «логістичний сервіс» та розширено класифікацію принципів організації логістичного сервісу на машинобудівних підприємствах. Перспективи використання матеріалів дослідження: матеріали проведеного дослідження можуть бути використані для подальшого вивчення проблематики організації логістичного сервісу на машинобудівних підприємствах у частині подальшого розвитку теоретичної бази та практичних досліджень у даному напрямку.

Статья посвящена вопросам организации логистического сервиса на машиностроительных предприятиях. Целью статьи является анализ литературных источников с точки зрения теоретических подходов к определению понятия «логистический сервис», анализ существующих подходов к классификации принципов организации логистического сервиса на предприятиях машиностроения. Результаты работы: в результате проведенного анализа предложено собственный подход к определению понятия «логистический сервис» и расширена классификация принципов организации логистического сервиса на машиностроительных предприятиях. Перспективы использования материалов исследования: материалы проведенного исследования могут быть использованы для дальнейшего изучения проблематики организации логистического сервиса на машиностроительных предприятиях в части дальнейшего развития теоретической базы и практических исследований в данном направлении.

The article is dedicated to the problems of organization of logistic service in the engineering enterprises. The aim of the article is an analysis of the literary sources in terms of theoretical approaches to the definition "logistic service", analysis of existing approaches to the classification of principles of logistic service organization in the engineering companies. Results: as a result of analysis was offered own approach to "logistic service" definition and expanded the classification of principles of logistic service organization in the engineering enterprises. The prospects for research materials: research materials can be used for further study of logistic services organization issues in the engineering companies in terms of further development of theoretical basis and practical researches in the given direction.

Ключові слова: логістичний сервіс, принципи логістичного сервісу, організація логістичного сервісу, підприємства машинобудування.

Ключевые слова: логистический сервис, принципы логистического сервиса, организация логистического сервиса, предприятия машиностроения.

Keywords: logistic services, principles of logistics services, logistics services organization, enterprise engineering.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Кризові явища у економіці нанесли свій відбиток на функціонування практично всіх галузей вітчизняного промислового виробництва. Сьогодні, для ефективного функціонування на ринку, на перший план виходять такі процеси, як системне та структурне реформування галузі, інноваційне мислення менеджменту підприємства, пошук альтернативних джерел надходження коштів через розробку та впровадження кооперативної стратегії розвитку підприємства тощо. Враховуючи нинішню ситуацію, перед підприємствами галузі постають питання стратегічного розвитку, що повинен базуватись на генеральній меті діяльності підприємства в цілому. Причому, підприємство повинне мати у власному арсеналі напрямки (товар або послугу, комплекс послуг, вид діяльності тощо), що буде локомотивом для подальшого поступального розвитку у коротко- та довгостроковому періодах. Таким локомотивом, на наш погляд, є розробка стратегічного плану розвитку підприємства за всіма ключовими напрямками діяльності. Окрім того, у стратегічному плані необхідно спрогнозувати можливі структурні зміни у напрямках діяльності, що можуть мати негативний вплив на діяльність підприємства в цілому. Тим самим, для нівелювання негативного впливу, на нашу думку, підприємству слід впроваджувати у власну діяльність нові напрямки діяльності, що у майбутньому матимуть високу питому вагу у структурі прибутку машинобудівного підприємства. На нашу думку, таким напрямком діяльності варто вважати логістичний сервіс.

Сучасний стан економіки будь-якої країни світу характеризується наявністю потужного промислового комплексу, а особливо наявністю та повноцінним функціонуванням машинобудування, що є локомотивом поступального розвитку країни в цілому. Сучасний розвиток продуктивних сил, національних економік, процесів глобалізації виробництва та споживання тощосприяє розвитку жорсткої конкуренції, як на внутрішньому, так і на зовнішніх ринках.

Відповідна тенденція вимагає поступальних якісних рішень щодо забезпечення конкурентоспроможності підприємств на видовому ринку через впровадження якісно нових підходів до управління бізнес-процесами, починаючи з виробництва і закінчуючи сервісними програмами. Світовий досвід у даному питанні свідчить про те, що впровадження логістичних важелів управління дозволить підприємствам забезпечити фінансову стійкість у сучасних кризових явищах на ринку діяльності, отримати додаткові конкурентні переваги, як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках, забезпечити поступальний розвиток у коротко- та довгостроковому періодах діяльності підприємства тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор, виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Проблеми принципів організації логістичного сервісу досліджувались досить широко. Результати відповідних досліджень знайшли своє відображення у працях вітчизняних та іноземних вчених, серед яких варто виділити А.Г. Бутріна, А.М. Гаджинського, Р.Р. Ларину, О.Б. Морозова, Д. Ламберта, В.І. Сергеева тощо. Разом з тим питання ефективного налагодження логістичного сервісу на вітчизняних підприємствах, як і саме визначення «організації логістичного сервісу» залишаються недостатньо розкритими.

Постановка завдання. Розриття основних питань ефетикного налагодження логістичного сервісу на вітчизняних підприємствах.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням одержаних наукових результатів. За своєю сутністю, логістичний сервіс є, з одного боку, елементом товароруку від виробника до кінцевого споживача, а з іншого – комплексною послугою, що надається виробником (продавцем) товару/послуги для подальшого ефективного споживання виробленої продукції. Іншими словами, логістичний сервіс є завершальною стадією просування матеріального потоку у просторі та часі. Окрім того, логістичний сервіс, на нашу думку, є механізмом отримання

зворотного зв'язку від споживача, через інформаційний потік, який також присутній у процесі руху матеріального потоку. Таким чином, логістичний сервіс є комплексним поняттям, яке на сучасному етапі його розвитку є

динамічним процесом та потребує подальшого вивчення. У табл. 1 наведено систематизацію поглядів вчених-дослідників щодо поняття «логістичного сервісу».

Таблиця 1. Систематизація поглядів вчених-дослідників поняття «логістичний сервіс»

Автор	Категорія	Визначення
А.Г. Бутрін	Як комплекс послуг	Сукупність послуг, що надаються в процесі безпосередньої поставки товарів споживачам на завершуючому етапі ланцюга. [1, с. 132]
А.М. Гаджинський		Логістичний сервіс нерозривно пов'язаний з процесом розподілу і представляє собою комплекс послуг, що надаються в процесі поставки товарів.[2, с. 352]
БауэрсоксДоналдДж		Логістичний сервіс є певною сукупністю послуг, які надаються в процесі безпосереднього постачання товарів споживачам, що є завершальним етапом просування матеріального потоку логістичними ланцюгами.[3, с. 412]
О.Б. Морозов		Потоки послуг, що генеруються логістичною системою в цілому або її підсистемою (ланкою, елементом) з метою задоволення зовнішніх або внутрішніх споживачів організації бізнесу.[4, с. 192]
Мартин Кристофер	Як сукупність логістичних операцій	Сукупність нематеріальних логістичних операцій, що забезпечують максимальне задоволення попиту споживачів у процесі управління матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками найбільш оптимальним, з точки зору витрат, способом. [5, с. 139]
В.І. Сергєєв		Сукупність логістичних операцій, що здійснюються при виконанні 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. [6, с.12]
М.Д. Крилова	Як баланс	Баланс (розумний компроміс) між пріоритетом високоякісного обслуговування споживачів і відповідними витратами, необхідними для його забезпечення.[7, с. 216]
Д. Ламберт	Як процес	Процес, що відбувається між споживачем, продавцем та третьою стороною; результат роботи логістичної системи і компоненти «місце» в маркетинг-міксі компанії. [8, с. 297]
М. Купер		Процес створення в логістичному ланцюгу вагомих переваг, що містять додану вартість, при підтриманні витрат на ефективному рівні. [9, с. 511]

Аналізуючи дані табл. 1 варто сказати, що, все ж таки, більшість вчених-дослідників схиляються до того, що логістичний сервіс є комплексом послуг, що надає підприємство у процесі руху матеріального потоку до кінцевого споживача. Також варто акцентувати увагу на тому, що практично всі дослідники стверджують, що логістичний сервіс є завершальним етапом руху матеріального потоку логістичними ланцюгами. Проте, на нашу думку, відповідне твердження не повністю відображає сучасну парадигму існування та функціонування логістичного сервісу.

На нашу думку, логістичний сервіс – це процес супроводження руху матеріального потоку логістичним ланцюгом від виробника (продуцента) товарів, робіт, послуг до кінцевого споживача, що має на меті максимізацію рівня

задоволеності наявних потреб споживача та спонукає до ефективної взаємодії бізнес-процесів підприємства з мінімальними витратами. Іншими словами, логістичний сервіс є зв'язуючою ланкою між функціонуванням бізнес-процесів у межах логістичного ланцюга, що забезпечує максимізацію задоволеності потреб споживача.

На сучасному етапі розвитку логістичного сервісу, його не слід розглядати як операцію (процес) на завершальній стадії руху матеріального потоку логістичним ланцюгом. На нашу думку, логістичний сервіс починається на етапі планування продукції, у частині забезпечення ефективного просування у майбутньому. Таким чином, по-перше, відбувається стратегічне та оперативне планування концепції логістичного сервісу і, по-друге, завдяки потоку інформації, відбувається

отримання первинних даних поверхневого маркетингового дослідження щодо можливої реакції всіх учасників логістичного ланцюга. Тому, логістичний сервіс є процесом, що є невід'ємною частиною маркетингового менеджменту підприємства в цілому.

Також варто говорити про те, що логістичний сервіс є елементом бізнес-процесів на підприємстві, що забезпечує максимізацію рівня задоволення потреб споживача на кожному етапі руху матеріального потоку логістичним ланцюгом. Іншими словами, впровадження

механізмів логістичного сервісу до бізнес-процесів взаємодії з клієнтами дозволяє отримати максимальний рівень лояльності з боку покупців (споживачів, посередників тощо) та максимізувати ефект від взаємовідносин з вищезазначеними контрагентами підприємства.

Аналіз літературних джерел свідчить про те, що наразі відсутній чіткий єдиний підхід до класифікації принципів організації логістичного сервісу. У таблиці 2 наведено систематизацію поглядів вчених-дослідників, щодо принципів організації логістичного сервісу.

Таблиця 2. Систематизація поглядів вчених-дослідників на принципи організації логістичного сервісу

Дослідник	Трактування принципів організації логістичного сервісу
Окландер М.А.[10, с. 187]	Основа логістичного сервісу складається з таких шести принципів: принцип обов'язковості пропозиції, принцип необов'язковості використання, принцип еластичності, принцип зручності, принцип раціональної цінової політики, принцип інформаційної віддачі.
LaLonde В. J., Zinszer Р.Н. [11, 118]	Система логістичного сервісу повинна базуватись на наступних принципах: корисність; оперативність; якість.
Джеймс Р. Сток [12, с. 702]	Проектування системи логістичного сервісу повинне відбуватись на наступних принципах: принцип загальних витрат, принцип глобальної оптимізації, принцип логістичної координації і інтеграції, принцип моделювання і інформаційно-комп'ютерної підтримки, принцип розробки необхідного комплексу підсистем, принцип загального управління якістю, принцип гуманізації всіх функцій і технологічних рішень, принцип стійкості і адаптивності.
Ламбен Ж.-Ж. [13, с. 471]	Розрізняють такі принципи побудови логістичної системи: координація всіх процесів товароруху починаючи із закупівлі сировини та завершуючи доставкою виробів до кінцевого споживача; необхідність впровадження системи інтегрованого контролю за рухом і використанням номенклатури продукції, що надходить у виробництво та доставляється покупцю; висока здатність системи до адаптації відповідно до розвитку внутрішнього середовища підприємства і у зв'язку зі змінами в зовнішньому середовищі; чітка взаємодія й узгодженість усіх функціональних елементів логістичної системи; безперервність забезпечення системи достовірною інформацією про рух продукції; раціональна побудова спеціалізованого підрозділу підприємства, відповідального за оптимізацію матеріальних потоків.
Котлер Ф.[14, с. 511]	Основні принципи формування системи логістичного сервісу: узгодження локальних цілей елементів системи; орієнтація на задоволення потреб споживачів; орієнтація на функціональний та інформаційний процеси; орієнтація на запобігання помилок, збоїв, невідповідностей і недоліків; орієнтація на вдосконалювання процесів, процедур і документації за обслуговування споживачів; участь співробітників структурних підрозділів підприємства в забезпеченні необхідного рівня обслуговування споживачів; чіткий розподіл посадових обов'язків працівників підприємства; виконання замовлень згідно розробленим і впровадженим на підприємстві стандартам обслуговування; безперервна й постійна підтримка необхідного споживачами рівня обслуговування; облік факторів зовнішнього середовища; досягнення ефективності функціонування системи обслуговування.

Адаптація системи логістичного сервісу на машинобудівному підприємстві повинна відповідати перш за все стратегії розвитку у коротко та довгостроковій перспективі з мінімальним впливом ризиків. Також варто говорити і про те, що адаптація системи логістичного сервісу повинна ґрунтуватись на певних принципах, що забезпечать швидке впровадження та отримання ефективних

показників діяльності у найкоротші терміни. Але, у той самий час, система логістичного сервісу повинна бути розрахована на довгострокову перспективу через впровадження механізму реалізації стратегічних рішень за напрямками діяльності зокрема та по підприємству в цілому.

Аналізуючи сутність системи логістичного сервісу на машинобудівних підприємствах,

можна говорити, що принципи організації ґрунтуються на підходах, що використовуються у менеджменті підприємства. В узагальненому вигляді, поряд з вищевикладеним і використовуючи ситуаційний та системний

підходи, принципи розробки та організації системи логістичного сервісу на підприємстві, на нашу думку, можна розподілити за наступними напрямками, що зображено на рис. 1.



Рис. 1. Узагальнена класифікація принципів організації системи логістичного сервісу на машинобудівному підприємстві (авторська розробка)

Розглянемо детальніше принципи організації системи логістичного сервісу на підприємстві на видовому ринку діяльності. Блок статистичних принципів передбачає відповідність системи логістичного сервісу принципам статистики, що базується на використанні відповідного інструментарію для досягнення запланованих результатів. З-поміж масиву принципів, на нашу думку, варто виділити:

1. Принцип динамічності. Відповідно до даного принципу, система логістичного сервісу повинна бути розроблена таким чином, щоб у осіб, що приймають управлінські рішення була можливість проаналізувати ситуацію з показниками діяльності у динаміці. Також варто говорити про те, що динамічність системи логістичного сервісу полягає причинно-наслідковому зв'язку між вхідними даними та результатами, що отримуються у процесі впровадження вищезгаданої системи у коротко та довгостроковому періодах.

2. Принцип розрахунковості. Даний принцип ґрунтується на наявності відповідного математичного та статистичного інструментарію

для розрахунку показників, що закладено у основу прогнозу системи логістичного сервісу в цілому. Також відповідний принцип свідчить про наявну у науковій галузі, або на видовому ринку діяльності підприємства, систему показників, що використовуються для аналізу та прогнозування діяльності підприємства. Тому, відповідні показники закладаються у основу системи прогнозування для досягнення цілей підприємства.

3. Принцип варіативності. Даний принцип полягає у здатності системи логістичного сервісу (системи показників, що закладено у його основу) до взаємозаміни показників у зв'язку зі зміною ситуації у внутрішньому та зовнішньому середовищі існування підприємства. Окрім цього, принцип варіативності повинен забезпечити згадану взаємозаміну з мінімальними втратами у найкоротші терміни. Тим самим зменшиться ризик невиконання поставлених цілей та збільшиться ймовірність раціонального внесення можливих корективів у організацію та функціонування системи логістичного сервісу в цілому.

4. Принцип валідності. Даний принцип передбачає здатність системи логістичного сервісу відповідати області використання або застосування. Іншими словами, що розроблювальна система логістичного сервісу повинна відповідати вимогам технологічних процесів, бізнес-процесів, що здійснюються на підприємстві. Таким чином, впроваджена система логістичного сервісу забезпечить максимальний ефект з мінімальними втратами часу на адаптацію та впровадження. Окрім цього, принцип валідності дозволяє оптимізувати власне технологічний або бізнес-процес, через систему логістичного сервісу у частині мінімізації втрат при реалізації відповідного процесу на підприємстві.

Підсумовуючи вищевикладене, варто сказати, що вказаний перелік принципів, що відносяться до статистичного блоку не є кінцевим. Кожне підприємство, при розробці, організації та впровадженні системи логістичного сервісу, використовує принципи відповідного блоку на власних розсуд, тим самим закладаючи основу для подальшої оптимізації технологічних та/або бізнес-процесів. На нашу думку, нехтуючи вищезгаданими принципами, розроблена та впроваджена система логістичного сервісу не забезпечить виконання поставлених перед нею цілей та не дозволить отримати планові показники у коротко та довгостроковому періодах діяльності підприємства.

Наступний блок принципів, які використовуються при організації системи логістичного сервісу на підприємстві, на нашу думку є економічний блок. Відповідний блок є практично ключовим, адже система логістичного сервісу у частково спрямована на оптимізацію діяльності підприємства за економічними показниками. З-поміж усього масиву принципів економічного блоку, на нашу думку, основними є:

1. Принцип ефективності. Будь-яка система логістичного сервісу, що стосується процесу або діяльності підприємства в цілому, повинна мати на меті зменшення значенні вартісних (кількісних) показників та/або зростання значень якісних показників у цілому. У протилежному випадку, впровадження системи логістичного сервісу не призведе до

досягнення поставлених цілей та запланованих результатів. Окрім цього, система логістичного сервісу повинна забезпечувати подальший розвиток відповідного процесу або підприємства у цілому у частині зростання планової/фактичної загальної ефективності.

2. Принцип адекватності. Даний принцип свідчить про те, що система логістичного сервісу, яка планується для впровадження на підприємстві повинна у загальному відповідати існуючій ситуації, відповідати вимогам часу, місця, території. У протилежному випадку, нехтуючи відповідними нормами принципу адекватності, підприємство не тільки не отримає додаткові конкурентні переваги на видовому ринку діяльності, а й певним чином може втратити відповідні ринкові позиції в цілому, у наслідок невірною та неефективного управлінського рішення. Тому, відповідний принцип відіграє значну роль у впровадження системи логістичного сервісу.

3. Принцип гнучкості. Гнучкість системи логістичного сервісу передбачає можливість коректування її параметрів у процесі впровадження та використання з мінімальними ризиками. Іншими словами, у процесі використання системи логістичного сервісу, можуть виникнути ситуація, коли необхідно вносити корективи. Якщо систему можна відкоригувати швидко та без видимих втрат, то така система є гнучкою і тим самим є ефективною, адже ринкові умови не є константою та постійно змінюються. Тому, система логістичного сервісу повинна бути гнучкою по відношенню до внутрішнього та зовнішнього середовища існування підприємства.

4. Принцип комплексності. Принцип комплексності передбачає, що система логістичного сервісу повинна забезпечувати розгляд (розвиток) ситуації з точки зору комплексного підходу, а не за окремим напрямком. Іншими словами, система логістичного сервісу повинна вирішувати комплексно проблему, що викликала необхідність її впровадження. Комплексне вирішення проблеми є основним положенням, яке необхідно використовувати при розробці системи логістичного сервісу. Комплексне вирішення ситуації допоможе у майбутньому

мінімізувати зусилля підприємства на загальну адаптацію до умов господарювання на видовому ринку та збільшити можливості швидкої та ефективної реалізації конкурентних переваг в цілому на ринку діяльності.

5. Принцип перспективності. Відповідний принцип полягає у тому, що розроблена система логістичного сервісу повинна відповідати стратегічним цілям підприємства у коротко та довгостроковому періодах. Іншими словами, якщо розроблювати та впроваджувати систему логістичного сервісу «на сьогоднішній день», відповідний результат не досягається через статичне вирішення наявної проблеми. І навпаки, закладаючи умови для перспективного використання системи логістичного сервісу, підприємство отримує можливість та засади для подальшого поступального розвитку, через оптимізацію процесів засобами системи логістичного сервісу процесів.

6. Принцип прозорості та доступності. Відповідний принцип є одним з ключових при розробці та впровадження системи логістичного сервісу у роботі підприємства. У реалізації системи логістичного сервісу приймають участь значна кількість персоналу підприємства. Тому, відповідна система повинна бути зрозумілою для всіх учасників. Крім того, прозорість системи логістичного сервісу повинна забезпечити простоту у використанні для кожного співробітника та мінімізувати кількість часу на освоєння всіма категоріями персоналу підприємства

Підсумовуючи вищевикладене варто сказати наступне, що відповідний перелік також не є остаточним та може бути доповненим. Крім того, економічний блок, на нашу думку, є одним з ключових, адже закладене підґрунтя економічного напрямку дасть можливість досягнути цілей стратегічного розвитку, максимізувати ефективність діяльності та забезпечити соціальну складову ефективності діяльності підприємства на видовому ринку.

Наступним блоком принципів, що використовуються при розробці та організації системи логістичного сервісу на підприємстві, є блок загальнонаукових принципів. Зазначена група принципів свідчить про те, що система логістичного сервісу повинна мати наукове підґрунтя та спиратись на наукові досягнення на

сучасному етапі розвитку економічної думки тощо. З-поміж усього масиву загальнонаукових принципів, на нашу думку, варто виділити наступні:

1. Принцип логічності. Будь-яка система, явище, що стосується певного процесу повинне ґрунтуватись на логічних принципах побудови, впровадження та реалізації. Іншими словами, принцип логічності передбачає використання у процесі розробки, впровадження та реалізації системи логістичного сервісу таких механізмів, які максимально задовольняють умовам (критеріям), що ставляться на кожному етапі. Також варто сказати і про те, що при розробці критеріїв відповідності (параметрів) системи логістичного сервісу, необхідно використовувати найефективніші методи, що максимізують результат. Тим самим і реалізується логіка системи логістичного сервісу у частині використання критеріїв та/або параметрів.

2. Принцип системності. Розробка та впровадження системи логістичного сервісу на підприємстві спрямована на вирішення системних проблем, що виникають у процесі діяльності підприємства на ринку. Тому і вирішення відповідних проблем повинне мати системний характер. До кожного елементу процесу необхідно системно, тобто аналізувати його з точки зору причинно-наслідкового зв'язку показниками та ситуацією в цілому та навпаки. Відповідний аналіз дозволить нівелювати вплив ризику на систему логістичного сервісу в цілому та прискорить час організації її на підприємстві.

3. Принцип науковості. Принцип науковості передбачає, що всі рішення, що приймаються у ході розробки та впровадження системи логістичного сервісу, повинні мати наукове обґрунтування з точки зору доцільності їх впровадження у систему діяльності підприємства в цілому. Крім того, принцип науковості передбачає, що будь-які операції, методи, механізми, що використовуються при розробці моделі логістичного сервісу, повинні базуватись на наукових знаннях, або науково обґрунтовано, використовуючи методи, що існують на сьогоднішній день.

Резюмуючи вищевикладене, слід сказати, що підходи до класифікації принципів розробки та організації системи логістичного сервісу є різними, проте кожен з них відповідає

поставленій меті, тобто зростання показників ефективності діяльності на видовому ринку при менших витратах ресурсів на досягнення відповідних цілей. Аналіз принципів показав, що їх використання у системному порядку дозволить отримати максимальні заплановані результати у найкоротші терміни.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Проведений аналіз показав, що на сучасному етапі вивчення питання логістичного сервісу відсутній єдиний чіткий підхід до його

визначення. Низка вчених-дослідників розглядають логістичний сервіс в залежності від характеру та ступеню впливу на системи функціонування машинобудівного підприємства в цілому. Аналогічна ситуація стосується і принципів організації логістичного сервісу на машинобудівному підприємстві. Тому теоретичні та практичні дослідження даних питань є досить актуальними на сучасному етапі розвитку логістичного сервісу в цілому.

Список літератури

1. Бутрин А.Г. Совершенствование управления процессом реализации продукции промышленного предприятия на базе логистической концепции / И.А. Баев, А.Г. Бутрин, Л.Ш. Морозова // Вестник УГТУ-УПИ. – 2006. – № 1 (72). – С. 130-136.
2. Гаджинский А.М. Логистика /А.М. Гаджинский. – 11-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2004. – 432 с.
3. Бауэрсокс Доналд Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок / Доналд Дж.Бауэрсокс, Дейвид Дж. Клосс; [пер. с англ. Н.Н. Барышниковой, Б.С. Пинскера]; 2-е изд. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 640 с.
4. Морозов О.Б. Основы логистической теории в практике успешного ведения современного бизнеса / О. Б. Морозов. – СПб.: СПГУ, 2006. – 256 с.
5. Мартин Кристофер. Маркетинговая логистика / Кристофер Мартин Кристофер, Пэк Хелен Пэк. – М.: Издательский Дом «Технологии», 2005. – 200 с.
6. Сергеев В.И. Управление качеством логистического сервиса / В.И. Сергеев // Логистика сегодня. – 2010. – № 1. – С. 10-16.
7. Есенькин Б. С. Логистика в книжном деле/ Б. С. Есенькин, М. Д. Крылова. – М.: Изд – во МГУП, 2002. – 335 с.
8. Magee J.F., Copacino W.C., Rosenfield D.B. Logistics Management: Integrating Marketing and Physical Distribution. – New York: John Wiley, 1985.. – 430 p.
9. Bernard J. LaLonde, Martha C. Cooper, and Thomas G. Noordewier. Customer Service: A Management Perspective. Oak Brook, Ill: The Council of Logistics Management. – 1988. – 640 p.
10. Окландер М.А. Логістична система підприємства: Монографія. – Одеса: Астропринт, 2004. – 312 с.
11. LaLonde B.J., Zinszer P.H. Customer Service: Meaning and Measurement. – Chicago: National Council of Physical Distribution Management, 1976. – 321 p.
12. Джеймс Р. Сток. Стратегическое управление логистикой / Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт. – М.: Инфра-М, 2005. – 830 с.
13. Ламбен Ж.-Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива / пер. с фр. / Ж.-Ж. Ламбен – М.: Наука, 1996. – с. 589.
14. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. / Ф. Котлер – М.: Прогресс, 1990. – 736 с.

References

1. Butrin A.G. Improving the management of product realization process of industrial enterprise on the basis of logistics concept. / I.A. Baev, A.G. Butrin, L.S. Morozova // *Vestnic magazine of UrFU* (in Russ) – 2006. – № 1 (72). – 130-136pp
2. Gadzhynskiy A.M. *Logistics* / A.M. Gadzhynskiy – 11th edition. Processing and addition – Moscow: Dashkov & co, 2004 – 432p.
3. Donald J. Bowersox. *Logistics: integrated supply chain* / Donald J. Bowersox, & David J. Closs. Trans. by N. N. Baryshnikova, & B. S. Pinskyer. Moscow: 2-nd edition – Olimp-Business (in Russ.). 2008 – 640p.

4. Morozov O.B. *Basics of logistics theory to the practice of successful modern business* / O.B. Morozov – St. Petersburg – St. Petersburg State University. 2006 – 256p.
5. M. Christopher. *Logistics Marketing* / Martin Christopher, Helen Peck. – M.: Technology, 2005. – 200 p.
6. Sergeev V.I. *Quality management of logistics service* / V.I. Sergeev // *Logistics today*. 2010. – 1st edition – 10-16pp.
7. Esenkin B. S. *Logistics in book business* / Esenkin B. S, Krylov M.D. Moscow: Moscow State University of Printing Arts Publisher, 2002. – 335p.
8. Magee J.F., Copacino W.C., Rosenfield D.B. *Logistics Management: Integrating Marketing and Physical Distribution*. – New York: John Wiley, 1985. – 430p.
9. Bernard J. LaLonde, Martha C. Cooper, and Thomas G. Noordewier. *Customer Service: A Management Perspective*. Oak Brook, III: The Council of Logistics Management. – 1988. – 640 p.
10. Oklander M. A. *Logistics System of an Enterprise* : monograph – Odesa : Astroprint, 2004. – 312 p.
11. Dudar, T.G. and Voloshin, R.V., *Fundamentals of Logistics: Training manual*
12. Zaborska N.K. *Logistics Basics: Training manual* / N.K. Zaborska, L.E. Zhukovska – Odesa: Odesa National Academy of Communication named after O.S. Popov, 2011
13. LaLonde B.J., Zinszer P.H. *Customer Service: Meaning and Measurement*. – Chicago: National Council of Physical Distribution Management, 1976. – 321 p.
14. R. James Stock, Douglas M. Lambert. *Strategic Logistics Management*. – Moscow: INFRA-M, 2005, – 830 p.
15. Lambin J.J. *Strategic Marketing. The European perspective: translated from French*. – St. : Science, 1996, 589p.
16. F. Kotler. *Principles of Marketing: translated from English*. / Kotler, G. – Moscow, Progress, 1990 – 736p.