

## ЗАСТОСУВАННЯ ПОНЯТТЯ «ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС» У РОБОТІ АВТОСАЛОНУ

Вінницький національний технічний університет

### *Анотація*

*Досліджено основні складові поняття «логістичного сервісу», зокрема такі як «послуга», «сервіс», «обслуговування». На основі аналізу існуючих термінів логістичного сервісу запропоновано авторське визначення поняття «логістичний сервіс» в автосалонах.*

**Ключові слова:** логістика, сервіс, автосалон, дослідження, системний підхід.

### *Abstract*

*The main components of the concept of "logistic service", in particular such as "service", "service", "service" are investigated. On the basis of analysis of the existing terms of the logistic service, the author's definition of the concept of "logistic service" in the car dealers is proposed.*

**Keywords:** logistics, service, auto show, research, systematic approach.

### Вступ

В сучасних умовах, що характеризуються ростом кількості легкових автотранспортних засобів у населення, збільшенням кількості автосалонів і, відповідно, розширенням сфери послуг населенню, питання логістичного сервісу в галузі фірмового сервісу розглядаються недостатньо. Основною причиною є відсутність закінчених теоретичних і методологічних основ організації і розвитку логістичного сервісу в діяльності автосалонів, у зв'язку з чим, відсутнє чітке визначення поняття логістичного сервісу. Логістичний сервіс охоплює весь логістичний ланцюжок в діяльності автосалонів, створюючи при цьому своєрідну гармонію між її суб'єктами і техніко-технологічними компонентами, які використовують систему логістичного сервісу.

Високоорганізований сервіс є одним з головних умов функціонування сучасних підприємств. Основні проблеми логістичного сервісу діляться на три групи: виробничо-технологічні і організаційно-економічні структури, показники якості і його доцільний рівень, а також саму сферу логістичного сервісу.

Логістичний сервіс, що надається в діяльності автосалонів, має розгалужену структуру, і носить системний характер. В автосалонах він безпосередньо пов'язаний з діяльністю при обслуговуванні потокових процесів, розподілу продукції та доставці автомобілів до кінцевого споживача [1].

Незважаючи на свою значимість логістичний сервіс в сфері автосалонного бізнесу вивчений недостатньо повно. Це, в першу чергу, стосується термінології, зокрема понять «сервіс», «послуга», «логістичний сервіс», «обслуговування».

Смислова близькість понять «послуга», «сервіс», «обслуговування» досить сильно ускладнює аналіз суті логістичного сервісу. Тому необхідно відзначити ці поняття. Будемо дотримуватися найпоширенішою точки зору, згідно з якою поняття «обслуговування», «послуги» і «сервіс», аналізуються як синоніми. Незважаючи на це, між поняттями існує сильний семантичний зв'язок, в результаті чого помилково припускати їх тотожними. У визначенні цих термінів у вітчизняній і зарубіжній літературі допущені різні тлумачення, які полягають у тому, що всі вони розглядаються як вид, як результат діяльності, і як сама діяльність [2].

Слід зазначити, що послуги як продукти економічної діяльності цікавили вчених-економістів давно. У світі існує безліч інститутів, діяльність яких спрямована на вивчення сервісної проблематики. За відправну точку їх досліджень є праці основоположників економічної теорії А. Сміта, Д. Рікардо, К. Маркса та ін., які визначили зміст категорії «послуга» і її місце в економічній теорії.

Наприклад, А. Сміт ділив працю на дві категорії[3]:

- 1) виробничий (закріплюється і реалізується в якому-небудь окремому предметі або товарі, який можна продати);
- 2) послуги невиробничого праці (зникають в самий момент їх надання).

На думку автора, послугу і процес, результатом якого вона є, необхідно розділяти. У зв'язку з цим, необхідно дотримуватися позиції, що послуга являє собою результат такого процесу, як «обслуговування».

У зв'язку з цим було проведено аналіз визначень термінів «Обслуговування» і «сервіс». Ці терміни часто вживають як синоніми, та крім того, українське слово «обслуговування» є перекладом англійського слова «сервіс». Використання в українській мові поняття «Сервіс» (англ. Service – служба, обслуговування) передбачає таке ж значення, що і в англійському – «обслуговування, надання різного роду послуг».

Термін «сервіс» має масу трактувань. Зокрема, він вживається як позначення частини послуг, надання яких вимагає безпосереднього контакту виконавців зі споживачами (вужкий сенс), або окремої складової сфери послуг, націленої на обслуговування індивідуальних споживачів (широкий сенс). Таким чином, сервіс можна розглядати як сектор індивідуальних послуг. Друге трактування поняття «сервіс» дозволяє вживати словосполучення «сервісна послуга», "сервісне обслуговування", Але реально це виглядає як тавтологія.

У роботах таких науковців, як А. У. Альбеков, О. А. Митько, А. Н. Родников, В. Л. Пурлік, В. Н. Стахов, Р. В. Шевцов, Б. А. Анікін, В. І. Сергєєв поняття «сервіс» і «сервісне обслуговування» розуміються як сукупність комплексу послуг, пов'язаних зі збутом і експлуатацією складної технічної продукції. У більшості дослідників поняття «послуга» і «сервіс» синонімічні або «сервіс» представляється як «робота з надання послуг».

У тлумачному словнику під редакцією Д.М. Ушакова «обслуговування» означає «дію», утворене від дієслова «обслуговувати», що підтверджується наведеними прикладами: «обслуговування машин; обслуговування споживача» [4]. У сучасному економічному словнику «обслуговування - це надання послуг клієнту за певну плату». Схожий за змістом визначення дано в енциклопедичному словнику-довіднику керівника підприємства: «обслуговування - діяльність виконавця при безпосередньому контакті зі споживачем послуги».

На основі аналізу існуючих термінів логістичного сервісу запропоновано авторське визначення поняття «логістичний сервіс» в автосалонах. Логістичний сервіс представляє собою стратегічний інструмент інтегрованого управління бізнес-процесами обслуговування, пов'язаними зі збутом і експлуатацією основного продукту автосалонів – автомобілів, протягом певного терміну, обумовленого узгодженими інтересами сторін, що відрізняється гнучкою пристосованістю до змін вимог ринку і забезпечує ефективне функціонування логістичної системи автосалону з точки зору підвищення обсягів продажів і рівня задоволеності споживачів.

## Висновки

Сутність запропонованого визначення логістичного сервісу в автосалонах відображає тенденцію розгляду обслуговування споживачів, як процес створення додаткових вигод, що містять додану вартість, при збереженні витрат на ефективному рівні. Існує пряма залежність між логістичним сервісом і попитом на товар: від рівня і якості логістичного сервісу залежить ефективність просування товару на ринку, його продажів, додана вартість, тобто конкурентоспроможність підприємства – автосалону в цілому.

Пропоноване визначення враховує: по-перше, системність підходу логістичного сервісу; по-друге, оскільки управління логістичним сервісом продукції автомобільної промисловості має на увазі необхідність взаємодії виробника і споживача такої продукції, надання сервісу є потоковим процесом, ефективність якого пропонується оцінювати з використанням логістичного підходу, тобто з точки зору оцінки ключових або комплексних показників ефективності системи логістичного сервісу: загальні логістичні витрати; якість логістичного сервісу; тривалість логістичних циклів; продуктивність; спрямування на інвестиції в логістичну інфраструктуру.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Чухрай Н.В. «Логістичне обслуговування»: підручник для вузів / Н.В.Чухрай : Львівська політехніка, 2006.- 350 с.
2. Волгин В. В. Автосервіс. Маркетинг и анализ / В. В. Иванов. – Санкт-Петербург : Издательский дом «Дашов и К», 2009. – 282 с.

3. Сміт А. Дослідження про природу і причини багатства народів. — М.: Ексмо, 2007. — (Серія: Антологія економічної думки) — 960 с.

4. Толковый словарь русского языка : в 4 т. / под ред. Д.Н. Ушакова. – М. :Гос. ин-т «Сов.энцикл.»; ОГИЗ ; Гос. изд-во иностр. и нац. слов, 1935–1940. – 4.

**Буренніков Юрій Юрійович**, канд. економ. наук, доцент кафедри автомобілів і транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: [burennikov@gmail.com](mailto:burennikov@gmail.com)

**Burennikov Yuri - Ph.D.**, associate Professor of automotive and transport management department, Vinnytsia National Technical University. Vinnytsia e-mail: [burennikov@gmail.com](mailto:burennikov@gmail.com)