

СПОЖИВЧА ОЦІНКА ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНОГО 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>

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

E-mail: nastik.ovch@gmail.com

***Анотація.** З метою створення клієнтоорієнтованої системи транспортного обслуговування, забезпечення отримання синергетичного ефекту від ефективного поєднання потенціалу та можливостей усіх видів транспорту на основі партнерсько-конкурентних засад під час здійснення перевезень; підвищення ефективності внутрішніх логістичних операцій тощо, необхідно удосконалювати системи логістичного сервісу, приділяти увагу оцінці якості транспортно-логістичного обслуговування з позицій споживачів. Існуючі підходи до оцінки якості транспортно-логістичного обслуговування ґрунтуються на загальних положеннях оцінки логістичного сервісу в цілому; не завжди враховують в повній мірі позиції споживачів, отже потребують удосконалення.*

Запропоновано методичний підхід до оцінки якості транспортно-логістичного обслуговування з позицій споживачів, який зацентрує увагу на корисному ефекті споживання певних логістичних послуг; сприйнятті певних процесів та їх структурних елементів. В його основу покладено типологію елементів обслуговування Кедотта-Терджена, відповідно до якої сприйняття споживачем якості розглядається як формування в його свідомості відмінностей між очікуваним і фактично отриманим обслуговуванням через сприйняття й оцінку істотних властивостей відповідних елементів транспортно-логістичного обслуговування. Формування критеріїв оцінки якості здійснено за стадіями та окремими етапами транспортно-логістичного обслуговування: пропонування, безпосередньо обслуговування та його завершення та представлено за групами: нейтральні елементи; критичні елементи; що приносять задоволення та що приносять розчарування.

Перспективи подальших досліджень полягають у розробці підходів до забезпечення якості; моделюванні стратегічних рішень з реалізації системи транспортно-логістичного обслуговування споживачів.

Ключові слова: транспортно-логістичне обслуговування, процеси транспортно-логістичного обслуговування, споживач, якість.

Постановка проблеми. Висока динамічність зовнішнього середовища, збільшення асортименту продукції, великий обсяг фізич-

них операцій в системах розподілу, зростання тарифів на транспортні послуги, підвищення вимог споживачів до рівня обслуговування зумовлюють актуальність логістичного підходу до управління діяльністю підприємств. Вирішення завдань транспортно-логістичного обслуговування ускладнюється недостатнім рівнем надійності постачальників, значним інтервалом часу між початком планування поставок і їх реалізацією, розвитком мережі логістичних підрядників та ін. При цьому для вітчизняних підприємств вагоме значення має оцінка логістичного обслуговування. Так, в цілому рівень розвитку транспортно-логістичного комплексу країни оцінюється на підставі врахування критеріїв розвитку національної таможні, інфраструктури, системи міжнародних перевезень, якості і компетентності логістичної діяльності, транспортування, безперебійності і своєчасності надання логістичних послуг, які узагальнюються індексом LPI (Logistics Performance Index). За даними сайту Всесвітнього Банку [1] Україна за 2018 рік має LPI 2,83 і посідає 66 місце. В національній транспортній стратегії України на період до 2030 року [2] (схваленій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 травня 2018 р. № 430-р) вказано на необхідність «створити клієнтоорієнтовану систему транспортного обслуговування та вжити заходів для забезпечення ефективної організації роботи транспортно-дорожнього комплексу країни і отримати синергетичний ефект від ефективного поєднання потенціалу та можливостей усіх видів транспорту на основі партнерсько-конкурентних засад під час здійснення перевезень»; підвищення ефективності внутрішніх логістичних операцій вантажного транспорту через усунення існуючих перешкод та вдосконалення відповідної інфраструктури, а також її поєднання з міжнародною та Транс'європейською транспортною мережею (TEN-T). Серед загальних проблем, що потребують розв'язання: відсутність системи критеріїв та показників оцінювання якості надання транспортних послуг. Все це вказує на необхідність удосконалення систем логістичного сервісу, оцінку якості транспортно-логістичного обслуговування з позицій споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сучасній літературі та практичній діяльності оцінка якості транспортно-логістичного обслуговування дається на підставі використання загальних підходів до оцінки логістичного сервісу в цілому.

Найбільш розповсюдженою [3–6 та ін.] є оцінка рівня логістичного обслуговування на підставі вибору значущих видів послуг, надання яких пов'язане із значними витратами, а ненадання з істотними втратами на ринку. При цьому використовуються такі критерії: термін постачання (проміжок часу між видачею і виконанням замовлення); точність постачання (оцінка вірності постачальника узгодженим термінам); готовність до постачання (узгодженість і підтвердження терміну виконання замовлення постачальником відповідно до побажань клієнта); якість постачань (частка замовлень, виконаних відповідно до замовлення (специфікацією) клієнта); інформаційна готовність (готовність підприємства видати всю запрошену споживачем інформацію щодо продукції, що поставляється йому); гнучкість (готовність підприємства виконати зміни, що вносяться клієнтом, в раніше оформлене замовлення).

Оцінка транспортного сервісу ґрунтується на принципі досягнення високого економічного ефекту та в основному орієнтована на встановлення рівня якості обслуговування. Тому до ключових параметрів якості обслуговування споживачів відносяться: час від одержання замовлення до доставки; надійність і можливість доставки за вимогою; стабільність постачання; повнота і ступінь виконання замовлення; зручність розміщення і підтвердження замовлення; об'єктивність цін і регулярність інформації про витрати на обслуговування; пропозиції про можливість надання кредитів; ефективність технології вантажопереробки на складах; якість упакування і виконання пакетних і контейнерних перевезень; надійність і гнучкість постачання; можливість вибору способу доставки.

Слід погодитись, що перелік представлених критеріїв є достатньо повним, а критерії є ключовими. Разом з цим безпосередньо споживчій оцінці достатньо уваги не приділяється. Цей перелік критеріїв, на нашу думку, сформований з різних позицій як споживачів (наприклад, час від одержання замовлення до доставки; надійність і можливість доставки за вимогою та ін.), так і постачальників логістичних послуг (пропозиції про можливість надання кредитів; ефективність технології вантажопереробки на складах).

За сучасних умов функціонування логістичних систем при оцінці якості логістичного обслуговування перевага повинна віддаватися позиціям споживачів.

Щодо безпосередньо споживчої оцінки якості, то значного поширення набув підхід, при якому оцінювання проводиться за компонентами логістичного сервісу, що були запропоновані Менцером [7], а саме – якість взаємодії зі співробітниками компанії-постачальника (орієнтація співробітників на споживачів, докладні знання ходу виконання замовлення, спроможність вирішувати проблеми, що виникають у клієнта); мінімальний розмір замовлення (наявність вимог з боку постачальника до розміру замовлення); якість інформації, що надається (сприйняття споживачем інформації про продукти); процедура замовлення (її ефективність); точність замовлення (за кількістю та асортиментом); стан замовлення (відсутність пошкоджень в замовленні); якісні характеристики товару; обробка невідповідностей за замовленням; своєчасність.

Аналіз представлених компонентів логістичного сервісу дозволяє зробити такі висновки: має місце змішування критеріїв, що стосуються процесу логістичного обслуговування (процедура замовлення, своєчасність тощо), та критеріїв, що стосуються безпосередньо замовлення (мінімальний розмір; якісні характеристики товару та ін.).

Результати дослідження підходів до оцінки якості логістичного обслуговування, що наведені в роботі [8, с. 94] також свідчать про те, що існуючі підходи в основному пов'язані з оцінюванням окремих функцій логістики або ланок логістичного сервісу, відсутні рекомендації щодо їх узагальнення; безпосередньо оцінюванню якості транспортно-логістичного обслуговування не приділено достатньої уваги, потребують додаткового обґрунтування показники оцінки, методи їх визначення тощо.

Невирішені складові загальної проблеми. Таким чином, існуючі підходи щодо оцінки якості транспортно-логістичного обслуговування не відображають аспекти споживчої оцінки та потребують удосконалення.

Формулювання цілей статті – розробити методичний підхід до оцінки якості транспортно-логістичного обслуговування з позицій споживачів, який зацентрує увагу на корисному ефекті споживання певних логістичних послуг; сприйнятті певних процесів та їх структурних елементів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Теорія споживчої оцінки якості достатньо розроблена та покладена в основу великої кількості різноманітних методологічних підходів. Серед них найбільш ефективними вважаються п'ятиступенева модель якості послуги або більше відома як модель розбіжностей, що була розроблена американськими вченими В. Зейтамль (Valarie A. Zeithaml), А. Парасураманом (A. Parasuraman) та Л. Беррі (Leonard L. Berry) [9]; концепція «нейтральної зони», запропонована вперше Ч. Бернард для розгляду реакції підлеглого на прояв владних повноважень керівника, яку застосували професори маркетингу Е.Р. Кедотт (Ernest R. Cadotte) і Н. Терджен (Normand Turgeon) для аналізу й оцінки сприйняття споживачем одержуваного обслуговування, розробивши типологію елементів обслуговування [10].

В основу розробки методичного підходу до споживчої оцінки якості транспортно-логістичного обслуговування пропонується покласти типологію елементів обслуговування Кедотта-Терджена. Відповідно до цього сприйняття споживачем якості транспортно-логістичного обслуговування слід розглядати як формування в його свідомості відмінностей між очікуваним і фактично отриманим обслуговуванням з подальшим переростанням цього образу (через сприйняття і оцінку істотних властивостей отриманого обслуговування) в емоційний настрій, що характеризується силою (рівнем) і напрямом: сильний позитивний настрій – високий ступінь задоволеності – висока якість обслуговування або сильний негативний настрій – високий ступінь незадоволеності – низька якість обслуговування. Кількісна характеристика такого настрою є оцінкою якості, яка розповсюджується як на все отримане обслуговування, так і на окремих процес транспортно-логістичного обслуговування.

Споживчу оцінку якості транспортно-логістичного обслуговування пропонується виконувати у такій послідовності (рис. 1).

Формування критеріїв оцінки якості (етап 1) пропонується здійснити за стадіями та окремими етапами транспортно-логістичного обслуговування. Етапи виділено на підставі складових інтегрованих процесів транспортно-логістичного обслуговування [11, с. 94–98].

Перелік можливих критеріїв оцінки якості ТЛО наведений в табл. 1.

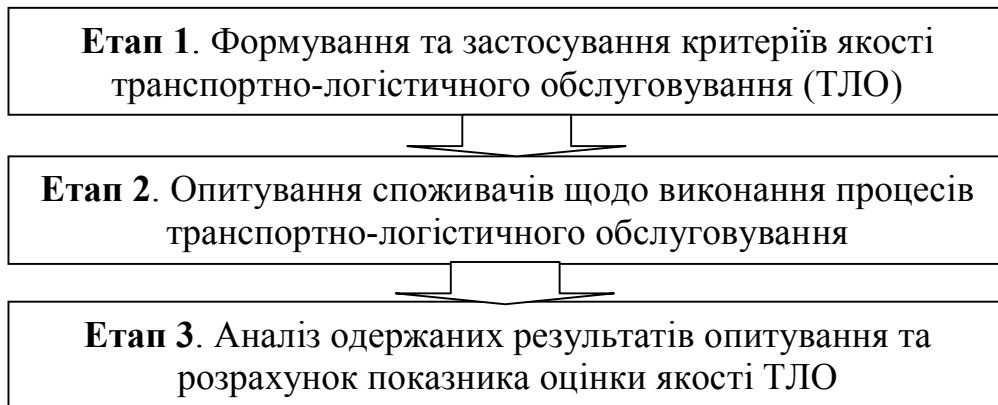


Рис.1. Загальна схема споживчої оцінки якості ТЛО

Усі критерії представлені за групами: нейтральні елементи ТЛО; критичні елементи; що приносять задоволення та що приносять розчарування.

Критичні елементи базуються на обов'язкових стандартах, прийнятних для споживачів; викликають позитивну або негативну реакцію відповідно до виконання обов'язкових стандартів. До критичних елементів оцінки якості процесу транспортно-логістичного обслуговування слід віднести: точність виконання (своєчасне оформлення необхідної документації, забезпечення збереженої доставки вчасно, що обумовлено в контракті, інформування замовника про рух товару та ін.); безпека вантаження-розвантаження; своєчасність операцій вантаження-розвантаження; збереження вантажу при вантаженні-розвантаженні; безпека перевезень та ін.

Нейтральні елементи створюють максимально нейтральну зону й не впливають на якість; мають слабкий вплив на рівень задоволення споживачів. У зв'язку з цим недоцільно витратити на їх формування значних управлінських зусиль. Нейтральними елементами оцінки якості ТЛО є інформація про підприємство та про його рівень ТЛО; уявлення споживача про якість, його вимоги; порівняння з подібними послугами, які надавались в минулому; культура персоналу (професіоналізм, ввічливість та ін.).

Елементи, що приносять задоволення, можуть викликати добру реакцію, якщо очікування задоволені. Ці елементи відрізняють підприємство, що виконує транспортно-логістичне обслуговування споживачів на ринку. Наприклад, можливість модифікації існуючих схем постачань під потреби споживача; вбудовування нових замовлень у вже сформований план; пропозиція комплексних рішень.

Таблиця 1

Критерії оцінки якості транспортно-логістичного обслуговування споживачів (приклад)

Стадії ТЛО	Етапи ТЛО споживачів	Критерії оцінки якості ТЛО*	Оцінки сприйняття рівня якості			
			відсутній	виконаний правильно	виконаний неправильно	
1	2	3	4	5	6	
1. Якість пропонування ТЛО	1.1 Ініціалізація ТЛО	Інформація про підприємство та про його рівень транспортно-логістичного обслуговування	0			
		уявлення споживача про якість, його вимоги; порівняння з подібними послугами, які надавались в минулому		-2		
		Культура персоналу (професіоналізм, ввічливість та ін.)			+1	
	1.2 Формування системи ТЛО	Модифікація існуючих схем постачань під потреби споживача			-1	
		Вбудовування нових замовлень у вже сформований план			-1	
		Обслуговування в будь-який час				+2
	1.3 Вибір схем транспортування, способів взаємодії транспортних одиниць в вузлах ланцюгів поставок	Різноманітність пропонованих схем перевезень			-1	
Пропозиція комплексних рішень				-2		
2. Якість безпосередньо обслуговування	2.1. Якість експедиторських послуг	Точністю виконання (своєчасне оформлення необхідної документації, забезпечення збереженої доставки вчасно, що обумовлено в контракті, інформування замовника про рух товару і ін.).			+4	
		Рівень цін на послуги			+3	
	2.2. Якість підготовки вантажів до перевезення	Відповідність виду тари виду вантажу, що транспортується			+2	
		Дотримання технічних умов навантаження та кріплення вантажів			+3	

Закінчення табл. 1

1	2	3	4	5	6
2. Якість безпосередньо обслуговування	2.3. Якість вантажно-розвантажувальних операцій	Безпека вантаження-розвантаження			+3
		Своєчасність операцій вантаження-розвантаження		-1	
		Збереження вантажу при вантаженні-розвантаженні		-2	
	2.4. Якість транспортування	Відповідність стандартам якості		0	
		Безпека перевезень			+2
		Час доставки замовлення			+3
	2.5. Якість складування	Наявність пошкодженого товару і погіршення його якості		-4	
		Випадки крадіжок, втрат, псування			
		Повернення товарів покупцем, скарги покупців			
		Забезпечення виконання замовлення точно у вказаний термін			
		Повнота та точність задоволення замовлення			+2
3. Якість завершення обслуговування	3.1. Контроль логістичних потоків (трейнінг)	Швидке та ввічливе обслуговування			0
		Регулярність і коректність інформування клієнтів			+5
		Кількість повернень замовлень, відсутність запасів		-2	
		Помилки при виконанні замовлення		-3	
	3.2. Контроль логістичних потоків (трейнінг)	Неможливість сплати карткою		-2	
		Відстрочка платежів		-2	
		Оцінка споживачами ступеня задоволення сервісом		-2	
Сумарна (загальна) індивідуальна оцінка якості ТЛО					+5
Показник оцінки якості ТЛО					0,167

Примітка. *

	Нейтральні елементи ТЛО
	Критичні елементи ТЛО
	Що приносять задоволення
	що приносять розчарування

Елементи, що приносять розчарування, мають місце, коли вони не виконані правильно, викликають негативну реакцію. Їх виконання обов'язкове, але підвищення якості не завжди приводить до підвищення рівня задоволеності. Для їх оцінки можуть використовуватися такі критерії: наявність пошкодженого товару і погіршення його якості; випадки крадіжок, втрат, псування; повернення товарів покупцем, скарги покупців тощо.

На етапі 2 проводиться опитування споживачів щодо виконання процесів транспортно-логістичного обслуговування. Споживачу пропонується оцінити сприйняття рівня якості (табл. 1) за шкалою: 0 – відсутній рівень; від 0 до +5 – виконаний правильно рівень; від 0 до -5 – виконаний неправильно рівень.

Етап 3 передбачає аналіз одержаних результатів опитування та розрахунок показника оцінки якості ТЛО. В цілому сприйняття якості обслуговування доцільно оцінювати на основі підсумовування усіх елементів, узятих з виправленням на дію відповідних мультиплікативних елементів. Мультиплікативними елементами виступають оцінки за показниками, що відносяться до суттєвих корисних властивостей транспортно-логістичного обслуговування, які, в свою чергу, навіть при відсутності задоволення за іншими вимогами, підсилять результат загального сприйняття в позитивну сторону. Як правило, до мультиплікативних слід віднести усі критичні елементи.

Розрахунок показника оцінки якості ТЛО (K) виконується таким чином:

$$K = \sum_{i=1}^n K_i \cdot \prod_{j=1}^m K_{c j}$$

де K_i – оцінка якості за i -м елементом ТЛО;

$K_{c j}$ – коефіцієнт сприйняття якості за j -м мультиплікативним елементом ТЛО.

Коефіцієнт сприйняття якості розраховується окремо за кожним мультиплікативним показником шляхом добутку фактичного і очікуваного (прийняттого для споживача рівня) значення:

$$K_{c j} = \frac{K_{\phi j}}{K_{\text{очік}j}}.$$

Показник оцінки якості ТЛО знаходиться в інтервалі від 0 (не викликає незадоволення, але і не викликає позитивного враження) до 1 (високий рівень, що відповідає повному задоволенню якістю ТЛО).

Висновки. Таким чином, запропоновано методичний підхід до оцінки якості транспортно-логістичного обслуговування з позицій споживачів з використанням типології елементів обслуговування Кедотта-Терджена. Оцінка якості ґрунтується на корисному ефекті споживання певних логістичних послуг; сприйнятті певних процесів та їх структурних елементів.

Напрямами подальших наукових досліджень є розробка підходів щодо забезпечення якості, стандартизація логістичних послуг, моделювання стратегічних рішень з реалізації системи транспортно-логістичного обслуговування споживачів та ін.

Література

1. Global Ranking 2018. Всемирный Банк. URL: <https://lpi.worldbank.org/international/global> (дата обращения 08.02.2018)
2. Про схвалення Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-p> (дата обращения 09.10.2019).
3. Крикавський Є. В. Логістика. Основи логістики. Львів: Нац. ун-т «Львівська політехніка», 2006. 456 с.
4. Чухрай Н. Логістичне обслуговування. Львів: Нац. ун-т «Львівська політехніка», 2006. 292 с.
5. Джонсон Д., Вуд Д.Ф., Вордлоу Д.Л. и др. Современная логистика; пер. с англ. А.И. Мороза, С.Г. Тригуб и др. 7 е изд. Москва: Вильямс, 2002. 615 с.
6. Бауэрсокс Доналд Дж., Дейвид Дж. Клосс. Логистика: интегрированная цепь поставок; пер. с англ. 2-е изд. Москва: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005. 640 с.
7. Mentzer John T, Flint Daniel J. Hult Tomas M. Logistics Service Quality as a Segment-Customized Process, The Journal of Marketing. 2001. 65 (4). pp. 82-104. URL: <http://www.jstor.org/stable/3203500>. DOI: 10.1509/jmkg.65.4.82.18390
8. Криворучко О.М., Попова Н.В. Оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування споживачів. *Економіка транспортного комплексу*. 2018. Вип. 31. С. 91-109.

9. Parasuraman A.A., Zeithaml Valarie A., Berry Leonard L. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49 (4). P. 41–50.

10. Cadotte E.R., Turgeon N. Dissatisfiers and Satisfiers: Suggestions from Consumer Complaints and Compliments. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 1988. Vol. 1. P. 74-79. URL: <http://lilt.ilstu.edu/staylor/csdcdb/articles/Volume1/Cadotte%20et%20al%201988.pdf>

11. Криворучко О.Н. Интегрированные процессы транспортно-логистического обслуживания потребителей. *Економіка транспортного комплексу*. 2017. Вип. 29. С. 86–99.

References

1. Global Ranking 2018. Vsemirnyj Bank. URL: <https://ipi.worldbank.org/international/global>

2. Pro skhvalennia Natsionalnoi transportnoi stratehii Ukrainy na period do 2030 roku [About the praise of the National Transport Strategy of Ukraine for the period until 2030]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/430-2018-p> [in Ukrainian].

3. Krykavskiy, Ye.V. (2006). Lohistyka. Osnovy lohistyky [Logistic. Bases of logistic]. Lviv: Nats. un-t «Lvivska politekhnik». [in Ukrainian].

4. Chukhrai, N. (2006) Lohistychne obsluhovuvannia [Logistic service]: pidruchnyk. Lviv: Vud. NU "Lvivska politekhnik" [in Ukrainian].

5. Dzhonson, D., Vud, D.F., Vordlou, D.L. et al. (2002) Sovremennaya logistika [Modern logistics]. Moscov [in Russian].

6. Bauersoks Donald Dzh., Dejvid Dzh. Kloss (2005). Logistika: integrirovannaya ser' postavoks [Logistics: integrated supply chain]. Moscov [in Russian].

7. Mentzer, John T; Flint, Daniel J., Hult, Tomas M. (2001) Logistics Service Quality as a Segment-Customized Process. *The Journal of Marketing*, 65 (4), 82-104. URL: https://www.researchgate.net/publication/247837075_

8. Kryvoruchko, O.M., Popova, N.V. (2018) Otsiniuvannia yakosti transportno-lohistychnoho obsluhovuvannia spozhyvachiv [Evaluation of the quality of transport and logistics services to consumers]. *Ekonomika transportnoho kompleksu – Economics of the transport complex*, 31, 91-109 [in Ukrainian].

9. Parasuraman, A.A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L. (1985). Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41–50.

10. Cadotte, E.R., Turgeon, N. (1988). Dissatisfiers and Satisfiers: Suggestions from Consumer Complaints and Compliments. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 1, 74-79. URL: <http://lilt.ilstu.edu/staylor/csdcdb/articles/Volume1/Cadotte%20et%20al%201988.pdf>

11. Krivoruchko, O.N. (2017). Integrirovannye processy transportno-logisticheskogo obsluzhivaniya potrebitel'ej [Integrated processes of transport and logistics customer service]. *Ekonomika transportnogo kompleksu – Economics of the transport complex*, 29, 86–99 [in Ukrainian].

CONSUMER EVALUATION OF QUALITY OF TRANSPORTATION AND LOGISTICS SERVICES

KRYVORUCHKO O., Doctor of Economic Sciences (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>

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

E-mail: nastik.ovch@gmail.com

***Abstract.** In order to create a customer-oriented system of transport services, to provide synergistic effect from the effective combination of potential and resources of all modes of transport on the basis of partner-competitive principles during transportation; to increase the efficiency of internal logistics operations, etc., it is necessary to improve the systems of logistics service, to pay attention to the evaluation of the quality of transport and logistics services from the standpoint of consumers. Existing approaches to assessing the quality of transport and logistics services are based on the general provisions of the evaluation of logistics services as a whole; they do not always fully take into account the position of consumers, so they need improvement.*

A methodological approach to the evaluation of the quality of transport and logistics services from the consumer's point of view is proposed, which focuses on the beneficial effect of the consumption of certain logistics services; perception of certain processes and their structural elements. It is based on a typology of Kedott-Tergen's service elements, according to which the consumer's perception of quality is regarded as formation in his mind the differences between the expected and actually received service through the perception and evaluation of the essential properties of the relevant elements of transport and logistics services. Formation of quality assessment criteria is carried out by stages and separate steps of transport and logistics services: supply, direct service and its completion and is presented in groups: neutral elements; critical elements; pleasurable and frustrating.

The prospects for further research are to develop approaches to quality assurance; modeling of strategic decisions on implementation of the system of transport and logistic service for consumers.

Keywords: transport-logistic service, processes of transport-logistical service, consumer, quality.

ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

КРИВОРУЧКО О.Н., доктор экономических наук, профессор, кафедра 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>

ОВЧАРЕНКО А.Г., аспирант, кафедра управления и администрирования, Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет, ул. Я. Мудрого, 25, г. Харьков, Украина, 61002.

E-mail: nastik.ovch@gmail.com

***Аннотация.** С целью создания клиентоориентированной системы транспортного обслуживания, обеспечения получения синергетического эффекта от эффективного сочетания потенциала и возможностей всех видов транспорта на основе партнерско-конкурентных основ при осуществлении перевозок; повышения эффективности внутренних логистических операций и т.д., необходимо совершенствовать системы логистического сервиса, уделять внимание оценке качества транспортно-логистического обслуживания с позиций потребителей. Существующие подходы к оценке качества транспортно-логистического обслуживания основываются на общих положениях оценки логистического сервиса в целом; не всегда учитывают в полной мере позиции потребителей, следовательно нуждаются в усовершенствовании.*

Предложен методический подход к оценке качества транспортно-логистического обслуживания с позиций потребителей, который акцентирует внимание на полезном эффекте потребления определенных логистических услуг; восприятию определенных процессов и их структурных элементов. В его основу положена типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена, согласно которой восприятие потребителем качества рассматривается как формирование в его сознании различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием через восприятие и оценку существенных свойств соответствующих элементов транспортно-логистического обслуживания. Формирование критериев оценки качества осуществлено по стадиям и отдельными этапами транспортно-логистического обслуживания: предложение, непосредственно обслуживание и его завершение и представлено по группам: нейтральные элементы; критические элементы; приносящие удовольствие и приносящие разочарование.

Перспективы дальнейших исследований заключаются в разработке подходов к обеспечению качества; моделировании стратегических решений по реализации системы транспортно-логистического обслуживания потребителей.

Ключевые слова: транспортно-логистическое обслуживание, процессы транспортно-логистического обслуживания, потребитель, качество.