

УДК 330:656.078
DOI: 10.57145/27128482_2022_11_01_03



©2022 Контент доступен по лицензии CC BY-NC 4.0
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ УРОВНЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА МОРСКИХ ПОРТОВ

© Автор(ы) 2022

ЖОХОВА Валентина Владимировна, кандидат экономических наук,
доцент кафедры маркетинга и торговли

SPIN: 5152-1918
AuthorID: 576338
ORCID: 0000-0001-9934-2702

БЛЮДИК Ангелина Руслановна, магистрант кафедры маркетинга и торговли
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
690014, Россия, Владивосток, angelinablyudik@gmail.com

SPIN: 1780-7225
AuthorID: 1147374
ORCID: 0000-0003-1923-5005

Аннотация. Глобальная реконструкция цепочек поставок последних лет, вызванная пандемийными потрясениями, беспрецедентным ростом электронной коммерции, региональными кризисами контейнерных перевозок, оказала влияние на предоставление логистических услуг. Конъюнктура современного рынка порождает новые ожидания клиентов и поставщиков от логистического сервиса. Актуальными становятся исследования в области оценки уровня логистического сервиса в виду того, что в научном сообществе на данный момент присутствуют разрозненные представления о моделях измерения логистического сервиса, перечнях его критических показателей и подходах к оценке его уровня. Помимо этого, анализ уровня сервисного обслуживания клиентов является одним из приоритетных направлений деятельности сферы услуг. Фокус внимания на логистике морских портов обусловлен их значительной ролью не только для региональной и российской экономики, но и для обеспечения международных цепочек поставок. В статье отражены результаты исследования определений «уровня логистического сервиса» в научных трудах российских и зарубежных учёных, проведена декомпозиция имеющихся методов его оценки. Предложен актуализированный методический подход к оценке уровня логистического сервиса морского порта на основе модели GAP и инструментария SERVQUAL.

Ключевые слова: логистический сервис, уровень сервиса, оценка логистического сервиса, SERVQUAL, GAP, морской порт.

METHODOLOGICAL APPROACH TO ASSESSING THE LEVEL OF LOGISTICS SERVICE OF SEA PORTS

The Author(s) 2022

ZHOKHOVA Valentina Vladimirovna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
of the Department of Marketing and Trade

BLYUDIK Angelina Ruslanovna, master student of Marketing and Trade Department
Vladivostok State University of Economics and Service
690014, Russia, Vladivostok, angelinablyudik@gmail.com

Abstract. The global reconstruction of supply chains in recent years, caused by pandemic shocks, unprecedented growth of e-commerce, regional container transport crises, has had an impact on the provision of logistics services. The conjuncture of the modern market generates new expectations of customers and suppliers from the logistics service. Research in the field of assessing the level of logistics service is becoming relevant due to the fact that at the moment there are disparate ideas in the scientific community about the measurement models of logistics service, lists of its critical indicators and approaches to assessing its level. In addition, the analysis of the level of customer service is one of the priorities of the service sector. The focus on the logistics of seaports is due to their significant role not only for the regional and Russian economy, but also for ensuring international supply chains. The article reflects the results of the study of the definitions of the “level of logistics service” in the scientific works of Russian and foreign scientists, the decomposition of the available methods of its assessment is carried out. An updated methodological approach to assessing the level of logistics service of a seaport based on the GAP model and the SERVQUAL toolkit is proposed.

Keywords: logistics service, level of service, assessment of logistics service, SERVQUAL, GAP, seaport.

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами.

По мере развития сферы услуг меняются и подходы к измерению качества сервиса. Очевидным становится, что инструменты измерения и методы оценки, применяемые, например, в промышленности, не корректно использовать при аттестации качества в сфере услуг. Причиной тому служит особый характер сервиса – его трудно материализовать, привести в стабильное состояние, а значит и трудно применить к нему жёсткие требования, измерить его эффективность [1]. Более того, спектр услуг разнообразен, различные направления услуг специфичны – следовательно, отсутствует возможность сформулировать единый и универсальный метод оценки уровня сервиса, применимый в том числе для логистики. Также, невозможно создать и оценить сервис в идеальных условиях, «в вакууме», поскольку сам клиент принимает участие в процессе оказания услуги – соответственно, влияет в какой-то степени на её качество. Наконец, понимание качества сервиса может отличать-

ся в представлении самой организации и у заказчика её услуг.

Таким образом, в научном сообществе отсутствует единая модель измерения уровня сервиса, в том числе логистического, однако тема привлекает внимание исследователей, обсуждающих предлагаемые модели. С учётом перечисленных особенностей необходимо сформировать методический подход к оценке уровня логистического сервиса морских портов. В срезе практической значимости это поможет предприятиям морского транспорта не только оценить качество предоставляемых логистических услуг, но и выявить проблемные зоны процессов, грамотно определить тактические и стратегические мероприятия по повышению качества обслуживания клиентов.

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешённых ранее частей общей проблемы.

Теоретической базой исследования служат работы учёных по вопросам определения понятия логистическо-

го сервиса и оценки его уровня. Отмечается недостаток актуальных исследований, посвящённых методическим подходам оценки уровня логистического сервиса, в том числе применительно к предприятиям морского транспорта (морским портам). Определение понятия логистического сервиса содержится в трудах таких учёных, как А.А. Харасова [2], М.С. Бедаштов [3], О.Н. Криворучко [4], О.А. Курносова [5], Н.Ф. Завьялова, И.А. Поскрывков [6], М.А. Степанова, Е.Е. Семенова, Т.Н. Макарова [7], Н.А. Жилинская, В.И. Иванов [8]. Изучив трактовки перечисленных авторов, можно резюмировать, что «логистический сервис» – это совокупность различных операций внутри материального, информационного и финансового потоков, сопровождающих процесс оказания услуги клиенту.

Уровень логистического сервиса в своих работах трактуют учёные Д.С. Рыбаков [9], А.В. Тебекин [10], Е.Г. Маковецкая [11], И.В. Теренина [12]. Авторы Д.В. Фернандес, Р.Д. Мури, В.А.В. Фильо отмечают также, что качество логистических услуг напрямую влияет на уровень удовлетворённости клиентов, а значит определять качественные характеристики предложенного сервиса необходимо, опираясь на мнение клиентов и их представления об «идеальном сервисе» [13].

Среди исследователей моделей и методов оценки уровня логистического сервиса стоит отметить таких авторов, как Т.Н. Скоробогатова, А.В. Шейко, предлагающих системный подход к оценке уровня логистического сервиса, как комплексного сервисного продукта [14]. Универсальные показатели предлагают учёные Е.Г. Маковецкая, А.А. Габудина [15], в то время как Е.И. Горбатова, Е.В. Ценина называют такие показатели «ключевыми» [16]. П.И. Лапковская напротив считает, что универсальных показателей для оценки логистического сервиса не существует [17]. Рассматривая предлагаемый учёными набор показателей, можно отметить, что они были ранее обозначены Дж.Р. Стоком и Д.М. Ламбертом [18]: авторы предлагали набор компонентов, включаемых в показатели качества логистических услуг. Данный перечень позже был дополнен профессором В.И. Сергеевым [19] и может быть использован, как основа.

Популярную модель оценки качества сервиса «GAP» (от англ. «разрыв»), придуманную ещё в 1980-х годах А. Парасураманом, Л.Л. Берри и В. Зейтамлом, изучали учёные А. Жанг, С. Чен [20], Н.А. Тод [21]. А.В. Петрова и А.Р. Хоничев отмечают, что GAP-модель эффективна при оценке уровня логистического сервиса, поскольку отражает несоответствие ожиданий и восприятия клиента от сервиса [22]. С этой целью также исследуют модель SERVQUAL учёные А. Гулк [23], Н.Л. Грязнова [24], А.А. Куликов [25], Ф.Л. Лизарелли, Л. Осиро, Ж.М.Д. Ганга, Г.Х.С. Мендес, Г.Р. Пас [26], Д. Мехротра, С. Бхартя [27], К.Т. Ажаган, С. Гангадхаран, У. Мадханраджан [28].

Ключевым преимуществом SERVQUAL авторы называют отражение мнения клиента в результатах применения метода, что очень важно в условиях «сервисной» экономики, ориентированной на удовлетворение запросов клиентов.

Актуальность темы подтверждается широтой дискуссии в научном сообществе с одной стороны и устареванием показателей и методических подходов по причине эволюции атрибутов качества услуг – с другой. Н.А. Леонова подчёркивает, что тема остаётся недостаточно раскрытой и методы для оценки качества логистического сервиса не имеют единого стандарта [29]. Г. Арабелен придерживается аналогичной точки зрения, выделяя в качестве основной причины особый характер сервиса [30].

Анализ литературы показал, что проблема методов оценки логистического сервиса морских портов является наименее изученной и требует дополнительного исследования.

МЕТОДОЛОГИЯ

Формирование целей статьи.

Определить понятие «уровень логистического сервиса» и сформировать методический подход к оценке уровня логистического сервиса морского порта.

Используемые методы, методики и технологии.

В исследовании применены методы сравнительного и системного анализов, дедукция, анкетирование, методика SERVQUAL. Выполнен анализ научных статей, опубликованных в академических базах данных, посвящённых исследованию определения уровня логистического сервиса (ЛС) и методов его оценки. Проведена декомпозиция оценки с последующим предложением методического подхода к оценке уровня ЛС морских портов, включающая предварительный этап и разработку подхода к оценке, полевое исследование, расчетный этап, этап интерпретации результатов исследования и повышение уровня ЛС. Для этого: определено понятие «уровень логистического сервиса»; проведен анализ эффективности GAP-модели при оценке уровня сервиса; отобраны критерии качества уровня логистического сервиса по модели SERVQUAL; сформулирован перечень дополнительных значимых для клиента показателей качества ЛС; разработаны актуализированные под специфику морской логистики утверждений анкеты SERVQUAL; определены формулы расчёта коэффициентов качества.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.

Современные вызовы рынка мотивируют бизнес не только завоевывать новые рынки и клиентов, но и поддерживать лояльность существующих. С этой целью компании применяют не только экономические рычаги, но и развивают логистический сервис, повышение уровня которого становится одним из главных векторов развития.

Совершенствование логистического сервиса неотъемлемо связано с предварительной и последующей оценкой его уровня.

Анализ определений показал, что чаще всего под «уровнем логистического сервиса» учёные понимают степень удовлетворённости клиентов – соотношение фактических показателей качества логистических услуг (качественных и количественных) к теоретически возможным, оптимальным значениям.

Для оценки уровня логистического сервиса морских портов предлагается использовать элементы модели оценки качества сервиса GAP и инструментарий метода SERVQUAL. Сформулированная группой американских учёных модель GAP является основой теории качества сервиса. Базовое предположение модели состоит в выявлении несоответствий ожидания и опыта клиента фактически предоставляемому обслуживанию. Принято выделять пять разрывов модели, демонстрирующих дефекты сервиса на протяжении всего процесса оказания услуги: разрыв в знаниях, стандартах, обслуживании, коммуникациях, ожиданиях [22].

Пятый разрыв, представленный на рисунке 1, посвящён оценке следующих параметров сервиса: осязаемость (материальность), надёжность, отзывчивость, уверенность, эмпатия

Данные параметры послужили основой для оценки уровня логистического сервиса морских портов по методике SERVQUAL с применением набора показателей Дж.Р. Стока, Д.М. Ламберта, В.И. Сергеева, а также разработанных в ходе исследования показателей, отмеченных условным знаком на рисунке 2

Решено использовать качественные показатели сервисного обслуживания, выраженных по шкале Лайкерта. Для этого необходимо определить пул утверждений для критериев, относительно которых клиенты смогут обозначить свои ожидания и определить фактические впечатления от сервиса.

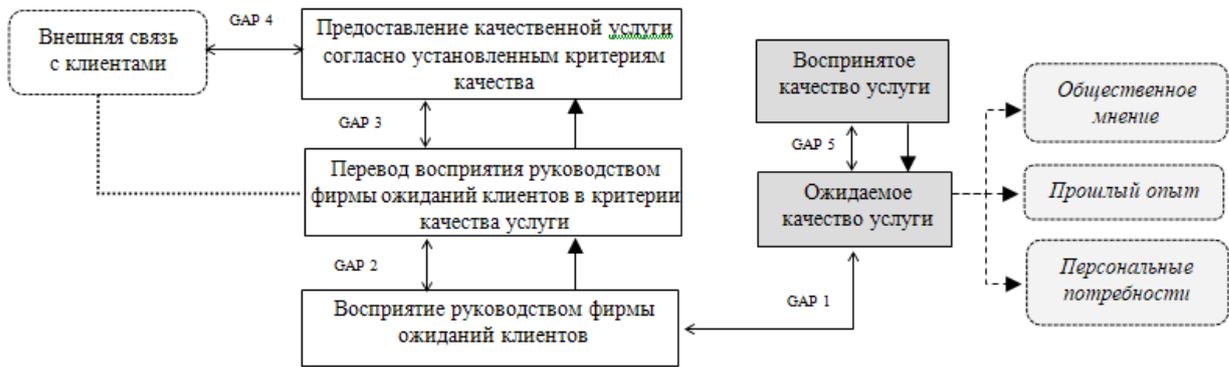


Рисунок 1 – GAP-модель оценки уровня логистического сервиса (составлено авторами)

К каждому критерию формулируются утверждения, которые оцениваются: от 1 (абсолютно не согласен) до 5 (полностью согласен).

ческие» утверждения. Материальность: сайт морского порта интуитивно понятен, размещение заявки не вызывает сложностей; сотрудники морского порта предоставляют исчерпывающую информацию о сервисе; сервис морского порта включает в себя полный комплект услуг – от упаковки до складирования. Надёжность: выполнение заявки клиента носит обязательный характер;

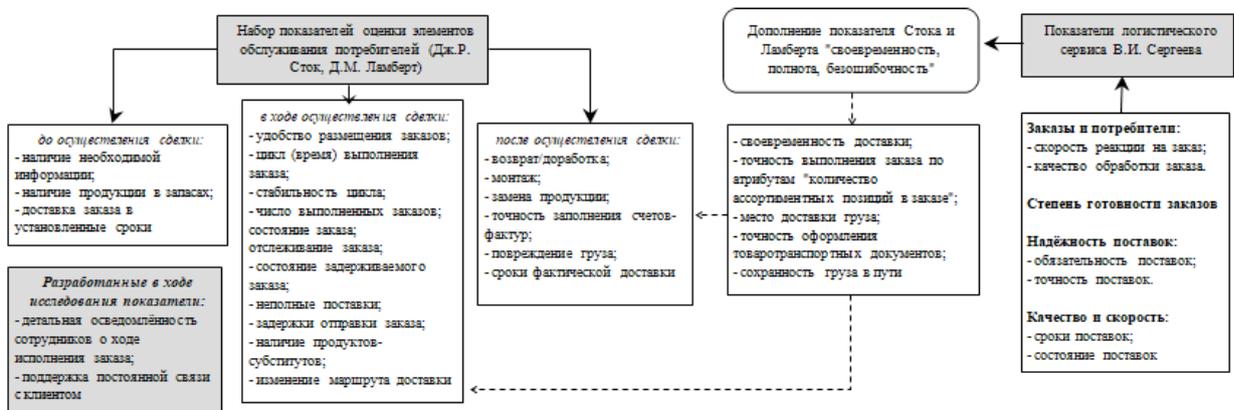


Рисунок 2 – Показатели оценки сервиса (составлено авторами)

В таблице 1 представлен вариант первого блока анкеты, содержащий в себе утверждения ожиданий

Таблица 1 – Перечень утверждений для критериев SERVQUAL*

Критерий	Утверждение	Оценка по шкале Лайкерта				
		Абсолютно не согласен	Не согласен	Неопределённый ответ	Согласен	Полностью согласен
Материальность	Морской порт должен обладать современным оборудованием	1	2	3	4	5
	Интерьер офисных помещений должен быть в хорошем состоянии	1	2	3	4	5
	Сотрудники морского порта, взаимодействующие с клиентом, должны выглядеть презентабельно	1	2	3	4	5
Надёжность	Информационные и рекламные атрибуты (печатные буклеты, сайт) должны выглядеть привлекательно	1	2	3	4	5
	В морском порту должны соблюдаться обещанные и фактические сроки доставки	1	2	3	4	5
	Сотрудники морского порта должны вовремя реагировать на замечания клиента, как можно скорее решать возникающие проблемы	1	2	3	4	5
Отзывчивость	Морской порт должен обладать надёжной репутацией	1	2	3	4	5
	Услуги морского порта должны выполняться качественно и в срок	1	2	3	4	5
	Сотрудники морского порта должны избегать ошибок и недочётов в операциях	1	2	3	4	5
Уверенность	Сотрудники морского порта должны быть дисциплинированными	1	2	3	4	5
	Сотрудники морского порта должны оказывать услуги оперативно	1	2	3	4	5
	Сотрудники морского порта должны помогать клиентам с решением возникающих проблем	1	2	3	4	5
Эмпатия	Сотрудники морского порта должны адекватно реагировать на претензии и замечания клиентов	1	2	3	4	5
	Сотрудники морского порта должны обладать необходимыми навыками и профессиональными знаниями	1	2	3	4	5
	Руководство морского порта должно помогать сотрудникам обеспечивать эффективное обслуживание клиентов	1	2	3	4	5
Эмпатия	В морском порту должен существовать индивидуальный подход к клиентам	1	2	3	4	5
	Сотрудники морского порта должны проявлять личное участие в решении проблем клиентов	1	2	3	4	5
	Сотрудники морского порта должны быть осведомлены о потребностях клиента	1	2	3	4	5
Эмпатия	Сотрудники морского порта должны извлекать на повестку дня клиента мнение	1	2	3	4	5
	Часы работы морского порта должны быть удобными для клиентов	1	2	3	4	5

*составлено авторами

Из таблицы 1 следует, что утверждения носят типично «сервисный» характер. В целях большей спецификации модели на оценку деятельности предпринятия морского транспорта необходимо добавить «логистические» утверждения. Материальность: сайт морского порта интуитивно понятен, размещение заявки не вызывает сложностей; сотрудники морского порта предоставляют исчерпывающую информацию о сервисе; сервис морского порта включает в себя полный комплект услуг – от упаковки до складирования. Надёжность: выполнение заявки клиента носит обязательный характер;

финансовые и информационные процедуры, сопровождающие заказ, надёжны; обеспечена сохранность груза во время хранения и в пути. Отзывчивость: сотрудники быстро реагируют на заявку клиента; сотрудники порта детально осведомлены о ходе исполнения конкретного заказа; сотрудники вовремя сообщают о задержках поставок. Уверенность: сервис морского порта предоставляет функцию отслеживания груза для клиента; товарно-транспортные документы заполняются точно; доставка груза осуществляется в точное место. Эмпатия: сотрудники морского порта поддерживают постоянную связь с клиентом; сотрудники морского порта с вниманием реагируют на изменение условий доставки; сотрудники морского порта готовы реагировать на любые отклонения в заказе после его исполнения (обрабатывать несоответствия по заказу).

Перечисленные утверждения дублируются на 2 блока анкеты – ожидание и восприятие соответственно, трансформируется и их формулировка от формата «должен соответствовать» (Табл. 1) до формата «соответствует» (Табл. 2). Затем рассчитываются коэффициенты качества сервиса морского порта для каждого утверждения по следующей формуле:

$$Q_n = P_n - E_n, \quad (1)$$

где Q_n – коэффициент качества по критерию n ;
 P_n – оценка восприятия клиента по критерию n ;
 E_n – оценка ожидания клиента по критерию n .

Следует подчеркнуть, что нулевое значение Q_n демонстрирует полное совпадение ожиданий клиента и фактически оказанного сервиса, в то время как отрицательное свидетельствует о большем значении ожидания, положительное – о большем значении восприятия. Интегрированную оценку уровня логистического сервиса можно получить, сложив все значения отклонений.

Чем больше оценка, тем выше уровень логистического сервиса морского порта.

Анкета может предусматривать определение респондентами важности каждого утверждения по шкале от 1 до 10. Этот элемент заимствован из метода SERVPERF. За счёт весовых коэффициентов достигается большая достоверность исследования. Шкалу значимости можно использовать в дальнейшем при расчёте количественных показателей разрыва: средневзвешенного показателя по качеству услуг, средневзвешенного интегрального показателя по ожиданию и восприятию.

Частота применения предложенного метода зависит от потребностей морского порта к получению обратной связи от клиентов и от скорости адаптации оптимизационных мероприятий на производстве. В перспективе рациональным будет отслеживать уровень сервиса в динамике по кварталам текущего года и полугодиям. Предложенная форма измерений позволит оценить эффективность корректирующих мероприятий по преодолению разрывов в точках GAP как в статике, так и в динамике.

ОБСУЖДЕНИЕ

Сравнение полученных результатов с результатами в других исследованиях.

Мнение учёных сходится на том, что для сервисной экономики актуальным будет методический подход, отражающий мнение клиентов [3, 6–7; 13]. Учёные Б. Чжэн, Х. Ван, А. Голмохаммади, А. Голи называют обратную связь и доверие важными переменными лояльности клиентов [31]. Методика SERVQUAL учитывает эти понятия, трансформируя качественные характеристики в осязаемую форму. Несмотря на то, что авторы признают SERVQUAL эффективным и наиболее популярным методом, существует мнение о его недостоверности. Учёные М. Килибарда и М. Андрейич отмечают, что пять измерений модели не являются критическими (можно получить аналогичные результаты, используя меньшее количество измерений), что ставит под сомнение надёжность измерений [32]. Тем не менее, метод SERVQUAL знаком учёным почти сорок лет, широко применяется на практике, сочетая в себе классические незыблемые основы и актуализированные дополнения.

ВЫВОДЫ

Выводы исследования.

Научная новизна исследования заключается в уточнении понятия «уровень логистического сервиса», формулировании перечня дополнительных значимых для клиента показателей качества логистического сервиса морского порта, разработке актуализированных под специфику морской логистики утверждений анкеты SERVQUAL.

Необходимость приобретать и поддерживать лояльность клиентов рождает потребность в применении эффективных подходов к оценке уровня логистического сервиса, в том числе морских портов. Модель GAP, в частности пятый разрыв, заложила основы избранного для исследования метода SERVQUAL. Концепция пятиступенчатой модели GAP гласит – пятый разрыв непосредственно связан с предыдущими точками GAP и возникает вследствие разрывов именно в них, порождая несоответствие восприятия и ожиданий клиентов. Учитывая, что учёные трактуют уровень логистического сервиса как соотношение фактического и идеального сервиса, пятый разрыв GAP соответствует роли основы для методического подхода к его оценке.

В основу методического подхода положена методика SERVQUAL, основанная на предположении о том, что уровень сервиса определяется соотношением ожидания и восприятия клиентов. Критерии адаптировались и дополнялись в соответствии со спецификой логистической деятельности морских портов. Исследование показывает, что необходимо не только опираться на оценки удовлетворенности, но и принимать во внимание значимость для клиентов каждого из критериев. Финальный этап

расстановки респондентами шкалы значимости в анкете опирается на метод SERVPERF, что вносит ещё большую достоверность.

Общемировое признание методики SERVQUAL обусловлено её способностью переводить абстрактные суждения об уровне сервиса в количественную форму. Благодаря получению обратной связи от клиентов можно сформировать план эффективных оптимизационных мероприятий, отслеживать динамику уровня сервиса, вовремя реагировать на ухудшение показателей. Исследование вносит вклад в актуализацию метода оценки уровня сервиса для морских портов.

Перспективы дальнейших изысканий в данном направлении.

Перспективность направления объясняется не только постоянным обновлением атрибутов качества сервиса, но и отсутствием единого подхода к оценке его уровня. Представленный методический подход к оценке уровня логистического сервиса морских портов может быть усовершенствован с учётом специфики логистической деятельности региональных морских портов, а также специфики конкретного порта: технологического уровня имеющихся мощностей, степени внедрения цифровых инструментов, уровня автоматизации и прочих особенностей. Интерпретация, представленная в исследовании, послужит предметом дальнейших дискуссий в научном сообществе как по вопросам выбора отдельных «ключевых» показателей качества сервиса, так и метода оценки уровня логистического сервиса морских портов в целом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Carissimi M.C. The role of the enabler in sharing economy service triads: A logistics perspective / M.C. Carissimi, A. Creazza // *Cleaner Logistics and Supply Chain*. Volume 5. 2022. URL: <https://doi.org/10.1016/j.clscn.2022.100077> (дата обращения 09.08.2022).
2. Харасова А.А. Понятие логистического сервиса и его виды / А.А. Харасова // *Мировая наука*. 2020. № 11(44). С. 283-285. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44419012> (дата обращения 22.07.2022).
3. Бедаштов М.С. Логистический сервис как фактор повышения конкурентоспособности фирмы / М.С. Бедаштов // *Современная мировая экономика: проблемы и перспективы в эпоху развития цифровых технологий и биотехнологии*. 2019. С. 128-130. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=39545822> (дата обращения 23.07.2022).
4. Криворучко О.Н. Понятия «логистический сервис» и «логистическое обслуживание» / О.Н. Криворучко // *Экономика транспортного комплекса*. 2019. № 33. С. 31-44. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38204385> (дата обращения 23.07.2022).
5. Курносова О.А. Трактовка экономической сущности категорий «логистическая услуга» и «логистический сервис» / О.А. Курносова // *Вестник Донецкого национального университета. Серия В. Экономика и право*. 2019. № 2. С. 164-172. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41435006> (дата обращения 24.07.2022).
6. Завьялова Н.Ф. Логистический сервис в торговле и его значение в современных экономических условиях / Н.Ф. Завьялова, И.А. Поскряков // *Транспортное дело России*. 2020. № 5. С. 26-28. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44622687> (дата обращения 29.07.2022).
7. Степанова М.А. Логистический сервис как основа эффективности и конкурентоспособности предприятия / М.А. Степанова, Е.Е. Семенова, Т.Н. Макарова // *Вестник ОрелГИЭТ*. 2020. № 3(53). С. 33-39. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45793184> (дата обращения 13.07.2022).
8. Жилинская Н.А. Теоретические аспекты логистического сервиса / Н.А. Жилинская, В.И. Иванов // *Образование и наука в современных реалиях*. 2017. С. 290-293. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=30647097> (дата обращения 11.07.2022).
9. Рыбаков Д.С. Методология SCOR как основа модели оптимизации затрат и уровня логистического сервиса предприятия / Д.С. Рыбаков // *Логистика и управление цепями поставок*. 2020. № 4(99). С. 39-49. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43982297> (дата обращения 11.07.2022).
10. Тебекин А.В. Возможности повышения эффективности предоставления услуг систем логистического сервиса (1PL - 5PL) в результате внедрения цифровых технологий / А.В. Тебекин // *Маркетинг и логистика*. 2021. № 1(33). С. 63-72. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44804164> (дата обращения 13.07.2022).
11. Маковецкая Е.Г. Оценка стратегического потенциала цифровизации логистического сервиса отраслевых предприятий / Е.Г. Маковецкая // *Финансовый бизнес*. 2021. № 10(220). С. 234-237. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47166944> (дата обращения 16.07.2022).
12. Теренина И.В. Использование цифрового инструментария в логистическом сервисе / И.В. Теренина // *Актуальные вопросы экономики и управления в отраслях и сферах деятельности на современности*

менном этапе. 2020. С. 154-156. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42481044> (дата обращения 16.07.2022).

13. Fernandes D.W. Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction / D.W. Fernandes, R.G. Moori, V.A.V. Filho // Revista de Gestao. 2018. Vol. 25 (4). P. 358-372. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/REG-01-2018-0015/full/html> (дата обращения 17.05.2022).

14. Скоробогатова Т. Н. К вопросу о применении системного подхода в логистике: область логистического сервиса / Т. Н. Скоробогатова, А. В. Шейко // Российский экономический интернет-журнал. 2020. № 1. С. 41. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42818696> (дата обращения 17.07.2022).

15. Маковецкая Е. Г. Развитие методического подхода к оценке качества логистического сервиса отраслевых предприятий / Е. Г. Маковецкая, А. А. Габудина // Финансовый бизнес. 2021. № 6(216). С. 70-74. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46270439> (дата обращения 17.07.2022).

16. Горбатова Е. И. Способы оценки и показатели уровня логистического сервиса / Е. И. Горбатова, Е. В. Ценина // Неделя молодежной науки. 2020. С. 126-133. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44080747> (дата обращения 19.07.2022).

17. Лапковская П. И. Оценка качества логистического сервиса предприятий промышленности строительных материалов / П. И. Лапковская // Логистические системы в глобальной экономике. 2019. № 9. С. 134-138. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41464198> (дата обращения 15.06.2022).

18. Сток Дж.Р. Стратегическое управление логистикой: пер. с 5-го англ. изд. / Дж.Р. Сток, Д.М. Ламберт. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 797 с.

19. Сергеев В.И. Влияние логистики на эффективность компании / В.И. Сергеев // Логистика сегодня. 2004. № 4. С. 5-11. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=9270679> (дата обращения 29.05.2022).

20. Zhang A. The Gaps Model and Faculty Services: Quality Analysis Through a «New» Lens / A. Zhang, S. Chen // LAW LIBRARY JOURNAL. Vol. 112:1. 2020. URL: <https://scholarlycommons.law.wlu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1617&context=wluflac> (дата обращения 08.08.2022).

21. Тод Н.А. Методология ведения научных исследований в области логистики / Н.А. Тод // Развитие современной экономики: актуальные вопросы теории и практики. 2021. С. 19-21. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45785690> (дата обращения 09.08.2022).

22. Петрова А.В. Анализ логистического сервиса предприятия на основе гар-модели / А.В. Петрова, А.Р. Хоничев // Вектор экономики. 2020. № 8(50). С. 3. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43923453> (дата обращения 19.07.2022).

23. Gulc A. Models and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service / A. Gulc // Procedia Engineering. 2021. Vol. 182. P. 255-264. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877705817313231> (дата обращения 24.05.2022).

24. Грязнова Н.Л. Возможности метода SERVQUAL для анализа сервиса в розничной торговле / Н.Л. Грязнова, О.В. Коновалова, Н.А. Плешкова // Техника и технология пищевых производств. 2020. Т. 50. №2. С. 343-350. URL: <https://doi.org/10.21603/2074-9414-2020-2-343-350> (дата обращения 21.07.2022).

25. Куликов А.А. Сравнительный анализ методик «SERVQUAL» «SERVPERF» «INDSERV» на примере исследования качества транспортного обслуживания / А.А. Куликов, Э.Е. Смирнова // Качество. Инновации. Образование. 2020. № 1 (165). С. 8-13. URL: [elibrary.ru/item.asp?id=43071562](https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43071562) (дата обращения 27.07.2022).

26. Lizarelli F.L. Integration of SERVQUAL, Analytical Kano, and QFD using fuzzy approaches to support improvement decisions in an entrepreneurial education service / F.L. Lizarelli, L. Osiro, G.M.D. Ganga, G.H.S. Mendes, G.R. Paz // Applied Soft Computing. Vol. 112. 2021. URL: <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2021.107786> (дата обращения 08.08.2022).

27. Mehrotra D. Results of mapping patients expectation using SERVQUAL / D. Mehrotra, S. Bhartiya // Journal of Healthcare Quality Research. Vol. 35. Issue 6. 2020. P. 381-390. URL: <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.11.008> (дата обращения 03.08.2022).

28. Azhagan C.T. Computational analysis for service quality determinants in retail sectors using SERVQUAL model / C.T. Azhagan, S. Gangadharan, U. Madhanrajan // Materials Today: Proceedings. 2021. URL: <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.01.236> (дата обращения 13.06.2022).

29. Леонова Н.А. Оценка уровня логистического сервиса / Н.А. Леонова // Инновации, логистика, менеджмент в современной бизнес-среде. 2021. С. 129-134. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47211197> (дата обращения 12.06.2022).

30. Arabelen G. Assessment of logistics service quality dimensions: a qualitative approach / G. Arabelen, H.T. Kaya // Journal of Shipping and Trade. 2021. Vol. 6 (14). URL: <https://jshippingandtrade.springeropen.com/articles/10.1186/s41072-021-00095-1> (дата обращения 23.05.2022).

31. Zheng B. Impacts of logistics service quality and energy service of Business to Consumer (B2C) online retailing on customer loyalty in a circular economy / B. Zheng, H. Wang, A. Golmohammadi, A. Goli // Sustainable Energy Technologies and Assessments. Vol. 52. Part D. 2022. URL: <https://doi.org/10.1016/j.seta.2022.102333> (дата обращения 08.08.2022).

32. Kilibarda M. Research in logistics service quality: A systematic literature review / M. Kilibarda, M. Andrejic // TRANSPORT. Vol. 35. Issue 2: 224-235. 2020. URL: <https://doi.org/10.3846/transport.2019.11388> (дата обращения 09.08.2022).

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов

ресов

The authors declare no conflicts of interests.

Received date: 2022.08.25

Approved date: 2022.09.07

Accepted date: 2022.09.10