

3. Goddard, A. (2010). Contemporary public sector accounting research an international comparison of journal papers. *British Accounting Review*, no. 42(2), pp. 75-87.
4. Proops, J.L.R. (1989). Ecological economics: rationale and problem areas, *Ecological Economics*, no. 1 (1), pp. 59-76.
5. Faber, M., Proops, J.L.R. and Baumgärtner, S. (1998). All production is joint production – a thermodynamic analysis, in S. Faucheux, J. Gowdy and I. Nicolai (eds), *Sustainability and firms*, Cheltenham, UK and Lyme, US: Edward Elgar, pp. 131-158.
6. Dorozhenko, L.I. (2014). The essence of cost optimization with the use of economic and mathematical methods. *Naukovyj visnyk Khersons'koho derzhavnoho universytetu. Seriya "Ekonomichni nauky" [Scientific Bulletin of Kherson State University. Series: "Economic Sciences"]*, no. 6, pp. 228-231 (in Ukr.).
7. Moskovchuk, A.T., Moskovchuk, I.O. (2017). Economic-mathematical modeling in cost management system. *Ekonomichni nauky. Seriya «Oblik i finansy» [Economic sciences. Series Accounting and Finance]*, no. 4, pp. 32-46 (in Ukr.).
8. Kravchenko, O.V. (2011). Justification of the optimal cost management model. Available at: http://www.uabs.edu.ua/images/stories/docs/K_BOA/kravchenko_039.pdf (in Ukr.).
9. Yasins'ka, A.I. (2012). The essence of cost management at domestic enterprises. Available at: <http://vlp.com.ua/files/54.pdf> (in Ukr.).
10. Bakaki, Z., & Bernauer, T. (2018). Do economic conditions affect public support for environmental policy? *Journal of Cleaner Production*, no. 195, pp. 66-78. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.05.162/>

УДК 005.932

JEL Classification: L81

DOI: <http://doi.org/10.34025/2310-8185-2019-1.73.09>

А.Є. Уварова,

<https://orcid.org/0000-0002-3012-3007>

Харківський національний економічний університет
ім. С. Кузнеця, м. Харків

**МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ОЦІНЮВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-
ЕКОНОМІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Анотація

Інтеграція України до міжнародних логістичних систем, зміни на споживчому ринку, розвиток логістичних послуг, підвищення ролі оптової та роздрібної торгівлі в формуванні економіки держави значною мірою впливають на формування організаційно-економічного

забезпечення логістичної діяльності торговельних підприємств. У статті проаналізовано інформаційні джерела, які можуть слугувати офіційним методичним інструментарієм для оцінки організаційно-економічного забезпечення логістичної діяльності торговельного підприємства. Також побудовано та обґрунтовано систему одиничних і комплексних показників та методику розрахунку інтегрального показника для оцінювання організаційно-економічного забезпечення логістичної діяльності торговельного підприємства, яка відображає повноту реалізації логістичних функцій на підприємстві, організаційну ефективність логістики, активність формування різних ресурсів, а також ефективність діяльності щодо підтримки цих ресурсів на належному рівні.

Ключові слова: логістична діяльність, організаційне забезпечення, економічне забезпечення, метод бальних оцінок, торговельне підприємство.

Anastasiya Uvarova,

<https://orcid.org/0000-0002-3012-3007>

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economic, Kharkiv

METHODICAL BASES OF THE EVALUATION OF ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC SUPPORT OF TRADE ENTERPRISE LOGISTICS ACTIVITY

Summary

Ukraine's integration into international logistics systems, changes on the consumer market, the development of logistics services, and the increasing the role of wholesale and retail trade in building the economy of the country greatly influence the formation of organizational and economic support of the trading enterprises logistics' activities. Information sources that can serve as an official methodical tool for assessing the organizational and economic support of the trading enterprises logistics activities are analyzed in the article. The system of individual and complex indicators and the methodology for evaluating the integral indicator for assessing the organizational and economic support of the trading enterprises logistics activities is constructed and substantiated.

To evaluate organizational support, it is suggested to use indicators which reflect the completeness of logistics functions in the enterprise and the organizational efficiency of logistics. Their calculation is based on the results of a survey of trade enterprises' managers and on the method of point system assessment. To assess the economic support of the trading enterprises logistics activities, the indicators, which reflect the activity of the formation of personnel, material, information, technological and financial resources, as well as the effectiveness of activities to support them at the proper level, are grounded.

In order to summarize the estimation of organizational and economic support of the trading enterprises logistics activities, it is recommended to use the method of calculating the arithmetic mean, according to which each of these indicators is defined as the arithmetic mean of individual indicators that reflect the level of provision for the organizational, personnel, material, information, technological and financial components.

Keywords: logistic activity, organizational support, economic support, scoring method, trading enterprise.

Постановка проблеми. У перебігу дослідження організаційно-економічного забезпечення (далі - ОЕЗ) логістичної діяльності торговельного підприємства значущим є оцінювання його стану. З огляду на те, що належне ОЕЗ знижує ризики, пов'язані з виконанням основних логістичних функцій торговельного підприємства, ОЕЗ логістичної діяльності є об'єктом для діагностування як з боку менеджменту торговельного підприємства, так і зовнішніх суб'єктів. У зв'язку з цим виникає нагальна потреба у формуванні методичного базису оцінки ОЕЗ логістичної діяльності торговельного підприємства. Незважаючи на те, що на сьогодні існує велика кількість публікацій щодо методів оцінки логістичної діяльності, напрямів вдосконалення логістичної діяльності торговельних підприємств, питання ОЕЗ логістичної діяльності підприємства досі залишаються не дослідженими.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукової літератури свідчить, що публікації з питання ОЕЗ логістичної діяльності торговельного підприємства мають переважно теоретичну спрямованість, а методичні розробки ґрунтуються на даних управлінського обліку. Так, у дослідженнях Є. Крикавського [1], Н. Бойко [2], О. Ястремської [3] надається загальна інформація щодо функцій, які виконує логістична служба на підприємстві, організаційної структури логістики загалом та за окремими підприємствами, послідовність дій з організаційного забезпечення в разі прийняття управлінського рішення. Щодо оцінювання економічного забезпечення логістичної діяльності, то авторські розробки Т. Шталь [4] та Н. Ільченко [5] з цього напрямку включають показники якості, безвідмовності обслуговування споживачів, ефективності організації логістичних бізнес-процесів, побудовані за даними щодо кількості замовлень і вчасно виконаних поставок, загальних логістичних витрат, норм витрат на утримання запасу та ін.

Проте, незважаючи на існуючий здобуток у сфері формування ефективного ОЕЗ логістичної діяльності торговельного підприємства загалом, проблема формування методичного базису саме оцінка ОЕЗ логістичної діяльності торговельного підприємства досі залишається не вирішеною. Саме це й обумовило науковий інтерес до даної проблематики.

Мета статті та завдання. Розробка методичного базису оцінки ОЕЗ логістичної діяльності торговельного підприємства.

Виклад основного матеріалу. Формування методичних засад оцінки ОЕЗ логістичної діяльності торговельного підприємства слід почати з

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

визначення методичного інструментарію, а саме інформаційних джерел такої оцінки, що в свою чергу, впливає на способи формування вхідної інформації та методичні засади опрацювання її результатів. У разі, якщо суб'єктом оцінки є менеджмент вищої ланки управління торговельного підприємства, методичний інструментарій оцінювання ОЕЗ логістичної діяльності не матиме суттєвих обмежень і включатиме показники, сформовані з використанням даних по підприємству, розміщених у відкритому доступі, та таких, що належать до внутрішньої інформації торговельного підприємства. Оскільки зовнішні користувачі не мають доступу до управлінської інформації, оцінювання ОЕЗ логістичної діяльності має базуватись на публічних даних і результатах спеціально проведених досліджень (анкетувань, опитувань працівників з певної проблематики).

З приводу публічної інформації торговельних компаній щодо логістичної діяльності загалом та її ОЕЗ зокрема, зазначимо обмежений доступ зовнішніх користувачів до даних з організації та економічних засад логістики на підприємстві. За оглядом корпоративних сайтів торговельних підприємств, які, за даними Державної фіскальної служби України 2017-2018 рр. входять до складу найбільш великих платників податків [6], інформація щодо ОЕЗ логістичної діяльності на корпоративних сайтах не надається, а дані щодо економічного забезпечення логістичної діяльності обмежуються повідомленнями про кількість та масштаб логістичних центрів, потужність автопарку, а також активність компаній з впровадження сучасних технологій та систем управління у цих підрозділах [7].

Окрім обмеження доступу до інформації під час оцінювання ОЕЗ діяльності виникає питання також щодо напрямів і показників такої оцінки. Інформаційним джерелом для розрахунку вказаних показників є внутрішня звітність підприємства, що унеможливорює їх використання зовнішніми користувачами, у тому числі і під час цього дослідження.

Певна неузгодженість щодо оцінювання логістичної діяльності загалом та її ОЕЗ у тому числі полягає у дотриманні різних підходів у проведенні такої оцінки. Так, у праці [5, с. 322-323] логістична діяльність оцінюється з огляду на основні бізнес-процеси. Разом із тим, розглядаючи передумови управління ланцюгом постачання, Д.Р. Сток та Д.М. Ламберт виділяють дві групи компонентів управління – фізичні та технічні (група 1), а також управління та поведінки (група 2) [8. с.71], що дозволяє зробити

висновок про доцільність урахування під час оцінювання ОЕЗ якісних аспектів організаційних та економічних передумов логістичної діяльності.

Беручи до уваги компоненти управління ланцюгом постачання Д.Р. Стока та Д.М. Ламберта [8], враховуючи розробки, наведені у працях [4-5, 9-12], для оцінювання ОЕЗ логістичної діяльності обґрунтовано систему одиничних та комплексних показників, що відображають повноту та якість організаційних передумов логістичної діяльності, а також активність формування та ефективність використання економічних ресурсів за кадровою, матеріальною, інформаційно-комунікаційною, фінансовою складовими забезпечення (рисунк 1).

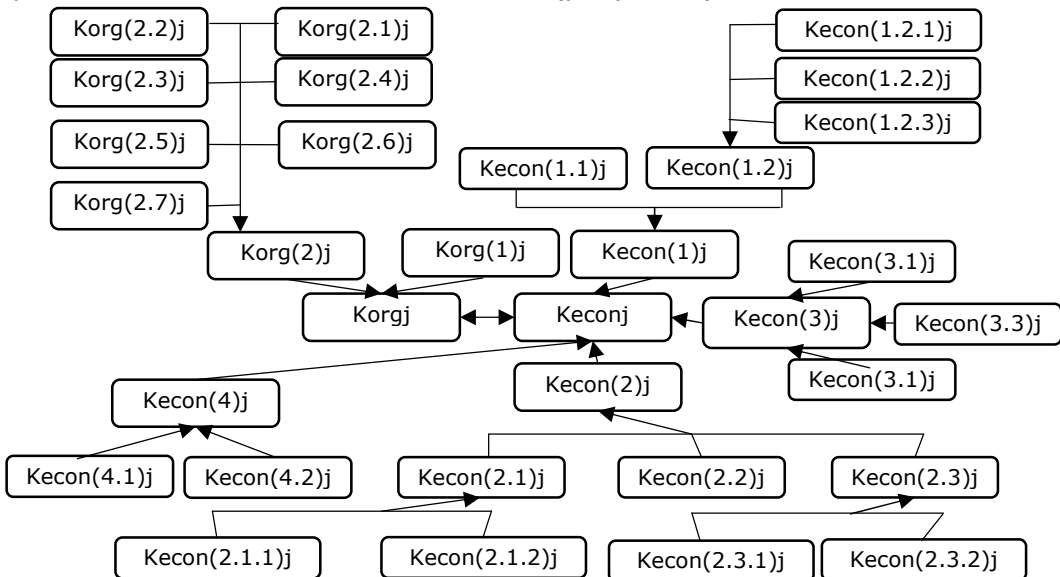


Рис. 1. Показники для оцінювання організаційно-економічного забезпечення логістичної діяльності торговельного підприємства

Джерело: розроблено автором

Позначки:

$K_{org(1)j}$ – коефіцієнт широти реалізації логістичних функцій на j -му підприємстві;
 $K_{org(2.1)j}$ – коефіцієнт реалізації завдань логістики на j -му підприємстві; $K_{org(2.2)j}$ – коефіцієнт відповідності організаційної структури завданням логістики на j -му підприємстві;
 $K_{org(2.3)j}$ – коефіцієнт якості горизонтальної комунікації на j -му підприємстві; $K_{org(2.4)j}$ – коефіцієнт якості розподілу повноважень і відповідальності на j -му підприємстві; $K_{org(2.5)j}$ – коефіцієнт якості вертикальної комунікації на j -му підприємстві; $K_{org(2.6)j}$ – коефіцієнт

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

ресурсної підтримки організаційної діяльності на j -му підприємстві; $K_{org(2.7)j}$ – коефіцієнт якості роботи працівників на j -му підприємстві; $K_{org(2)j}$ – коефіцієнт якості організаційного забезпечення на j -му підприємстві; $K_{econ(1.1)j}$ – коефіцієнт заповнення вакансій на j -му підприємстві; $K_{econ(1.2.1)j}$ – коефіцієнт підтримки кар'єрного зростання на j -му підприємстві; $K_{econ(1.2.2)j}$ – коефіцієнт продуктивності праці на j -му підприємстві; $K_{econ(1.2.3)j}$ – коефіцієнт середньої заробітної платні на j -му підприємстві; $K_{econ(1.2)j}$ – коефіцієнт кадрової роботи на j -му підприємстві; $K_{econ(1)j}$ – коефіцієнт кадрового забезпечення на j -му підприємстві; $K_{econ(2.1.1)j}$ – коефіцієнт активності формування технічних ресурсів на j -му підприємстві; $K_{econ(2.1.2)j}$ – коефіцієнт ефективності використання технічних ресурсів на j -му підприємстві; $K_{econ(2.1)j}$ – коефіцієнт технічного забезпечення на j -му підприємстві; $K_{econ(2.2)j}$ – коефіцієнт розміщення просторових ресурсів на j -му підприємстві; $K_{econ(2.3.1)j}$ – коефіцієнт активності формування товарних запасів на j -му підприємстві; $K_{econ(2.3.2)j}$ – коефіцієнт ефективності використання товарних запасів на j -му підприємстві; $K_{econ(2.3)j}$ – коефіцієнт забезпечення товарними запасами на j -му підприємстві; $K_{econ(2)j}$ – коефіцієнт матеріального забезпечення на j -му підприємстві; $K_{econ(3.1)j}$ – коефіцієнт інформаційного забезпечення оцінки логістичної діяльності на j -му підприємстві; $K_{econ(3.2)j}$ – коефіцієнт активності формування нематеріальних ресурсів на j -му підприємстві; $K_{econ(3.3)j}$ – коефіцієнт ефективності використання нематеріальних ресурсів на j -му підприємстві; $K_{econ(3)j}$ – коефіцієнт інформаційно-комунікаційного забезпечення на j -му підприємстві; $K_{econ(4.1)j}$ – коефіцієнт активності формування високоліквідних активів на j -му підприємстві; $K_{econ(4.2)j}$ – коефіцієнт ефективності використання високоліквідних активів на j -му підприємстві; $K_{econ(4)j}$ – коефіцієнт забезпечення високоліквідними активами на j -му підприємстві; K_{econj} – інтегральний показник економічного забезпечення на j -му підприємстві; K_{orgj} – інтегральний показник організаційного забезпечення на j -му підприємстві.

Для оцінювання організаційного забезпечення запропоновано використання показників, що відображають повноту реалізації логістичних функцій на підприємстві та організаційну ефективність логістики. Їхній розрахунок ґрунтується на результатах опитування менеджерів торговельних підприємств та базується на методі бальної оцінки. З огляду

на вихідну інформацію, коефіцієнт реалізації логістичних функцій розраховується як співвідношення фактичної та максимальної кількості функціональних сфер логістики торговельного підприємства за підприємствами вибіркової сукупності.

Щодо якості організаційного забезпечення логістики, то під час обґрунтування одиничних показників враховано методика К. Карналла, дотримуючись якої якість організаційного забезпечення подана сукупністю коефіцієнтів, що відображають стан реалізації основних завдань логістики, розподіл повноважень і відповідальності, характер вертикальної та горизонтальної комунікацій, ресурсної підтримки організаційної діяльності, а також якості роботи менеджерів, задіяних у сфері логістики.

Для оцінки економічного забезпечення логістичної діяльності торговельного підприємства обґрунтовано показники, що відображають активність формування кадрових, матеріальних, інформаційно-технологічних та фінансових ресурсів, а також ефективність діяльності щодо підтримки їх на належному рівні.

Стосовно кадрового забезпечення, то рекомендовано розглядати логістичну діяльність як сукупність процесів функціонально-операційного та управлінського характеру, для розрахунку коефіцієнта забезпечення кадрами слід враховувати укомплектованість штатів за вказаними напрямками, а саме з огляду на рівень заповнення вакансій за групами операційного та управлінського персоналу. Окрім вказаних характеристик, що спираються на метод бальної оцінки та ґрунтуються на результатах опитування працівників підприємства, для висновку щодо кадрового забезпечення логістичної діяльності рекомендовано використання показників, що традиційно використовуються для оцінювання ефективності використання трудових ресурсів на підприємстві – темп змін продуктивності праці та середньої заробітної плати. Порівняння вказаних показників із максимальними їх значеннями за вибірковою сукупністю, а саме наближення динаміки продуктивності праці та середньої заробітної плати по підприємству до максимального значення за сукупністю, свідчатиме про якість кадрової роботи на торговельному підприємстві.

Основними критеріями для оцінювання матеріального, інформаційно-комунікаційного та фінансового забезпечення логістичної діяльності обрано критерії активності формування ресурсу та ефективності його використання. Об'єктивним є той факт, що вказані показники відображають рівень економічного забезпечення логістичної діяльності торговельного підприємства у непрямий спосіб. Проте на відміну від показників, що

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

розраховані за результатами опитування, джерелом інформації достатності та ефективності використання економічних ресурсів для логістичної діяльності є фінансова звітність підприємства, що підвищує об'єктивність одержаних результатів. Показники активності та ефективності формування певного виду ресурсу сформовано на підґрунті оцінювання динаміки їх величини та віддачі, що відображає результат такої діяльності та відповідає загально визнаному підходу до оцінювання ефективності. Враховуючи роль інформаційних технологій в оптимізації логістичних потоків, до переліку показників оцінювання інформаційно-комунікаційного забезпечення логістичної діяльності включено коефіцієнт, що відображає інформаційне забезпечення оцінки управління логістичними процесами.

Для узагальнюючої оцінки ОЕЗ логістичної діяльності за підприємством рекомендовано дотримання методу розрахунку середніх арифметичних величини, відповідно до якого кожний з вказаних показників визначається як середньоарифметичне значення одиничних показників, що відображають рівень забезпечення за організаційною, кадровою, матеріальною, інформаційно-технологічною та фінансовою компонентами.

Враховуючи абсолютні значення інтегральних показників за результатами їх розрахунку діагностується високий, середній та низький рівні організаційного та економічного забезпечення. Принцип оцінки такий самий, як і за сукупністю одиничних показників. У разі, якщо інтегральний показник становить від 0 до 0,33, то діагностується низький, від 0,33 до 0,66 – середній, а від 0,67 до 1,0 – високий рівні організаційного та економічного забезпечення логістичної діяльності загалом за підприємством.

Висновки. За результатами проведеного дослідження зроблено висновок, що на сьогодні не існує єдиної методики оцінки ОЕЗ логістичної діяльності торговельного підприємства, саме тому було запропоновано систему показників для здійснення даної оцінки, яка відображає повноту реалізації логістичних функцій на підприємстві, організаційну та економічну ефективність логістики, що базується на методі бальних оцінок.

Ефективна оцінка ОЕЗ логістичної діяльності дозволить торговельному підприємству визначити слабкі місця, розробити напрями вдосконалення ОЕЗ та, як результат, підвищити загальну ефективність функціонування торговельного підприємства.

Список використаних джерел:

1. Крикавський Є. В. Логістика. Основи теорії / Є. В. Крикавський. – Львів: Національний університет «Львівська політехніка», Інтелект-Захід, 2006. – 454 с.
2. Бойко Н. І. Формування інформаційних потоків та управління ними в логістичній системі торговельних підприємств: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук.

спец. 08.00.04 – Економіка та управління підприємствами (економіка торгівлі та послуг) / Бойко Н. І. – Львів: ЛКА, 2009. – 19 с.

3. Ястремська О. М. Формування організаційного забезпечення процесу впровадження аутсорсингу логістичних функцій на підприємстві / О. М. Ястремська, М. В. Зеленський // Проблеми економіки. – 2014. – № 3. – С. 286-289.

4. Шталь Т. В. Стратегічне управління збутовою діяльністю підприємств на міжнародному ринку: маркетингово-логістичний аспект : монографія / Т. В. Шталь, В. В. Писаренко, Н.Г. Гуржій, І. Ю. Мелушова. – Х. : Видавництво «Лідер», 2017. – 230 с.

5. Ільченко Н. Б. Логістичні стратегії в торгівлі : монографія / Н. Б. Ільченко. – Київ: Київ. нац. торг.екон. ун-т, 2016. – 432 с.

6. Найбільш крупні платники податків в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2389422-top100-najbilsih-platnikiv-podatktiv-v-ukraini.html>; <http://officevp.sfs.gov.ua/media-ark/news-ark/344387.htm>.

7. Logist.Fm [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://logist.fm/publications/kompaniya-epicentr-vnedrila-na-logisticheskoy-centre-kalinovka-tehnologiyu-raboty-so>.

8. Сток Д. Р. Стратегическое управление логистикой / Д. Р. Сток, Д.М. Ламберт. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 797 с.

9. Сумець О. М. Логістика: теорії, ситуації, практичні завдання : Навчальний посібник. Частина 1. Логістика як інструмент ринкової економіки. – 2_ге видання, доповнене. – К.: Хай-Тек Прес, 2010. – 344 с.

10. Болотова О. О. Організаційно-економічне забезпечення ефективності менеджменту персоналу підприємства: дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук. спец. 08.00.04 – Економіка та управління підприємствами / О. О. Болотова. – Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. – 307 с.

11. Неруш Ю. М. Проектирование логистических систем : учебник и практикум для бакалаврата и магистратуры / Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш. – М.: Издательство «Юрайт», 2014. – 422 с.

12. Герасименко І. М. Оцінка ефективності системи управління підприємства в контексті організаційного розвитку / І. М. Герасименко, Н. В. Горбатовська // Проблеми системного підходу в економіці. – 2011. – № 4.

References:

1. Krykavskiy, Ye.V. (2006). *Lohistyka. Osnovy teorii* [Logistics Fundamentals of the theory]. Intellect-Zakhid, Lviv, 454 p. (in Ukr.).

2. Boyko, N.I. (2009). *Formation of information flows and their management in the logistic system of trading enterprises*. Abstract to PhD dissertation, Economics and Enterprise Management (Trade and Services Economics). LKA, Lviv (in Ukr.).

3. Iastremska, O.M., Zelenskyi, M.V. (2014). Formation of organizational support for implementation of the outsourcing of logistics functions in the enterprise. *The problems of economy [Problemy ekonomiky]*, vol. 3, pp. 286-293 (in Ukr.).

4. Shtal, T.V., Pisarenko, V.V., Hurzhiy, N.H., Melushova, I.Y. (2017). *Strategichne upravlinnya zbutovoyu diyalnistyu pidpryemstv na mizhnarodnomu rynku: marketyngovo-logistychnyy aspekt* [Strategic management of sales activities of enterprises in the international market: marketing and logistics aspect], Lider, Kharkiv, 230 p. (in Ukr.).

5. Ilchenko, N.B. (2016). *Lohistychni stratehii v torhivli* [Logistic strategies in trade]. Kiev, 432 p. (in Ukr.).

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

6. Multimedia platform of Ukraine's speech "Ukrinform" (2017). The largest taxpayers in Ukraine. Available at: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2389422-top100-najbilsih-platnikiv-podatkov-v-ukraini.html>; <http://officevp.sfs.gov.ua/media-ark/news-ark/344387.htm>. (Accessed 2 May 2019) (in Ukr.).
7. Logist.Fm (2017). The company "Epicenter" introduced at the logistics center "Kalinovka" technology work with interchangeable semi-trailers. Available at: <https://logist.fm/publications/kompaniya-epicentr-vnedrila-na-logisticheskome-centre-kalinovka-tehnologiyu-raboty-so> (Accessed 2 May 2019) (in Russ.).
8. Stock, J.R., Lambert, D.M. (2005). *Strategicheskoe upravlenie logistikoj* [Strategic logistic management]. INFRA, Moscow, 797 p. (in Russ.).
9. Sumets, O.M. (2010). *Lohistyka: teorii, sytuatsii, praktychni zavdannia. Chastyina 1. Lohistyka iak instrument rynkovoї ekonomiky* [Logistics: Theory, Situation, Practical Problems. Part 1. Logistics as an Instrument of a Market Economy], 2nd ed., High-Tech Press, Kiev, 344 p. (in Ukr.).
10. Bolotova, O.O. (2018). *Organizational and economic support of the effectiveness of personnel management of the enterprise*. PhD dissertation, Economics and Enterprise Management. KhNEU them. S. Kuznets, Kharkiv (in Ukr.).
11. Nerush, Yu.M., Panov, S.A., Nerush, A.Yu. (2014). *Proektirovanie logisticheskikh sistem* [Designing logistics systems]. Yurayt Publishers, Moscow, 422 p. (in Russ.).
12. Gerasimenko, I.M., Gorbatovskaya, N.V. (2011). Estimation of the efficiency of the enterprise management system in the context of organizational development. *Problemy systemnoho pidkhotu v ekonomitsi* [Problems of the System Approach in Economics], vol. 4 (in Ukr.).

УДК 339.138

JEL Classification: M31,Z33

DOI: <http://doi.org/10.34025/2310-8185-2019-1.73.10>

Ю.Б. Чаплінський, к.е.н., доцент,

<https://orcid.org/0000-0002-1912-4447>

В.А. Нікульча, к.е.н.

<https://orcid.org/0000-0003-0523-3287>

Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ, м.Чернівці

МЕХАНІЗМ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЛОЯЛЬНОСТІ СПОЖИВАЧІВ ДО ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Анотація

У статті представлено систему лояльності споживача туристичного продукту як механізм, що складається з п'яти взаємопов'язаних блоків: інтеграція у структуру управління