

- на прикладі компанії “Apple” обґрунтовано залежність між успішністю реалізації сучасних тенденцій маркетингу та інноваційним підходом до управління маркетингом;
- на прикладі компанії “Apple” обґрунтовано, що основою сучасного управління маркетингом є знання, досвід та інтуїція.

Різноманітність тенденцій сучасного маркетингу, залежність їх реалізації від специфіки продукту (послуги), ускладнення економічних відносин – все це визначає перспективи подальших досліджень у даному напрямку.

Література

1. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер. – М. : Прогрес, 1990. – 736 с.
2. Білик І.А. Розвиток маркетингу в умовах інтеграції та глобалізації / І.А. Білик., Н.А. Хрущ // Вісник ХНУ. – 2010. – № 5. – Т. 4 –177–181.
3. Standt T., Bowereoox D., Taylor D. A manadgerial Introduction to Marketing / T.Standt, D.Bowereoox, D.Taylor. – New Jersey, 1976. – 345с.
4. Pomykalski A. Zarządzanie i planowanie marketingowe / A.Pomykalski . Warszawa : PWN, 2005. – 217с.
5. [Електронний ресурс] Режим доступу : http://blogbrandaid.com/branding_news - 12.10.2010 р.
6. [Електронний ресурс] Режим доступу : <http://visionary.management.com.ua/management/stiv-dzhobs-steve-jobs> - 9.11.2011 р.

Надійшла 03.10.2011

УДК 338.49

Л. А. БИЧКОВА

Хмельницький національний університет

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СФЕРИ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

В статті висвітлені проблеми надання транспортних послуг, а також надані пропозиції щодо поліпшення функціонування транспортної системи, визначено напрямки підвищення рівня якості транспортних послуг в Україні.

In the article the lighted up problems of grant of transport services, and also given suggestions, are in relation to the improvement of functioning of a transport system, certainly directions of increase of level of quality of transport services in Ukraine.

Ключові слова: послуги, транспортні послуги, транспортна система, транспортний сервіс, якість перевезень.

На сучасному етапі переходу до ринкових відносин виникає потреба прискореного розвитку виробничої інфраструктури, зокрема транспорту, що забезпечує надійне перевезення матеріальних ресурсів. В умовах конкурентної боротьби рівень попиту на транспортні послуги визначається якістю сервісу, оскільки його підвищення дозволяє збільшити ефективність виробництва і відповідно доходи колективів підприємств, що користуються такими послугами.

Розв'язання транспортної проблеми і надання керованості процесам у сфері транспортних перевезень є однією з найважливіших передумов для підвищення ефективності функціонування господарства в цілому, оскільки рівень економічного розвитку країни безпосередньо залежить від транспортної рухомості. Це свідчить про необхідність детального розгляду можливостей транспортного комплексу із забезпечення надійного економічного функціонування процесів товарообміну в сучасних умовах.

Проблемам надання транспортних послуг, а також підвищення їх якості приділяється увага у працях багатьох українських вчених, зокрема Марунича В.С., Мельниченка О.І., Вакарчука І.М., Лебідь І.Г., Віниченка В.С., Ляхова М.В., Міщенко А., Ткаченка Н.Ю. Однак, враховуючи конкретну ситуацію та тенденції на транспортному ринку України, запропоновані авторами підходи потребують поглиблення та адаптації до умов функціонування вітчизняних транспортних підприємств.

До останнього часу велика частина транспортних компаній займалися в основному перевізними операціями, не зважаючи на інші транспортні послуги. Це пояснювалося дуже просто. У країні панувала адміністративно-контрольна система, за якої були абсолютно відсутні конкуренція і ринкові відносини. Виникнення нових економічних відносин розширило сенс поняття «Транспортні послуги». В узагальненому понятті послуга представляє собою певну дію, яка надає користь користувачу. За визначенням Ф. Котлера, послуга – це будь-який захід, який одна сторона може запропонувати іншій. Сьогодні транспортні послуги – це не тільки перевезення пасажирів або вантажів. Транспортні послуги – це будь-яка операція, яка хоча і не входить до складу традиційного процесу перевезення, але цілком і повністю пов'язана з його підготовкою і проведенням. Аналіз природи послуг дозволяє виокремити їх головні особливості, найбільш вагомими з яких є наступні: послуга представляє собою поєднання процесу її надання та результату; процес надання та споживання послуги, як правило, є одночасним; в сфері сервісу вагома частка ручної праці, якість якої

залежить від кваліфікації персоналу; споживач послуги не виступає власником її результатів; послуга, як правило, не зберігається, її неможливо накопичувати. Найважливішою ознакою послуги є те, що в ній нероздільно з'єднані два процеси – виробництво та споживання, які невід'ємні один від одного.

Отже, транспортний сервіс (обслуговування) можна визначити як діяльність, пов'язану з процесом переміщення пасажирів та вантажу в просторі і часі та наданням супровідних цій діяльності транспортних послуг.

До транспортних послуг в загальному вигляді можна віднести:

- безпосередньо перевезення пасажирів і вантажів;
- вантажно-розвантажувальні роботи;
- зберігання вантажів на складах станцій;
- обслуговування і підготовку рухомого складу до перевезень;
- надання засобів перевезення в оренду або напрокат;
- інші послуги.

Генеральне завдання, що стоїть перед будь-яким транспортним підприємством, – це вивчення, систематизація, аналіз і, нарешті, якісне задоволення потреб населення. Товар, вантаж не просто повинен дійти до одержувача, він не просто повинен знаходитися в дорозі мінімальний час, але і всі процеси оформлення і переоформлення перевезення повинні бути максимально зручні і також не бути тривалими. А це вимагає застосування всіх новітніх технологій виконання робіт, яким-небудь чином пов'язаних з перевезеннями.

Транспортні послуги – це симбіоз ціни і якості. Вони володіють своєю специфікою, яка визначається не тільки умовами ринку і економікою країни, але також цілком і повністю залежить від маркетингової політики фірми-власниці транспорту.

Поза сумнівом, транспортні послуги в значній мірі і сьогодні втілюються в життя у вигляді різного роду перевезень вантажів. Причому перевезення, як правило, супроводжуються вантаженням-розвантаженням, експедиційними послугами та ін. Дуже часто в транспортні послуги включаються комерційні, маркетингові, послуги страхування та інші.

Зміст транспортної послуги реалізується в 3-рівневій системі – благо, діяльність і економічні відносини. Базовим є перший рівень, де транспортна послуга характеризується як благо. Саме на цьому рівні простежуються риси, найбільш подібні до товарів в матеріально-речовій формі. Найбільш яскравою з цих рис є наявність споживчої вартості. Споживча вартість транспортної послуги полягає в корисному ефекті від переміщення об'єктів. Переміщення рухомого транспортного засобу лише з метою власне переміщення не несе жодного соціально-економічного сенсу. Корисне значення переміщення виникає та існує тільки в період від початку здійснення перевезення вантажу або пасажира до її завершення, і після закінчення цього часу воно зникає.

На другому рівні, тобто на рівні діяльності, транспортна послуга набуває рис, що дозволяють відносити її саме до сфери послуг. Це виражається у формі діяльності і наявності її мети, суб'єктів впливу, індивідів, що роблять цю діяльність, і результату. У транспортному комплексі діяльність виражається в процесі переміщення в просторі об'єктів: залежно від переміщуваних об'єктів виділяють два типи перевезень: вантажні і пасажирські. Тип перевезення визначає відповідну мету транспортної діяльності, у вантажоперевезеннях – оптимальне використання ресурсів у процесі відтворення, в пасажироперевезеннях – туризм та міграція населення. Суб'єктами застосування діяльності в транспорті виступають не тільки транспортні засоби, але і переміщувані вантажі і пасажирів. Індивідами є перевізники – особи, які здійснюють за допомогою технічних пристроїв просторове переміщення вантажів і пасажирів, результатом стає зміна просторового положення після перевезення. Діяльність перевізників – праця, а оскільки у праці завжди є мета, то найважливішою характеристикою цієї праці є те, що він завжди споживаємо.

Суб'єкт-суб'єктна взаємодія, властива транспорту, дозволяє останньому органічно існувати в загальній системі економічних відносин, будучи важливою частиною цієї системи. За своїм змістом саме в цьому проявляється громадська сторона виробництва та споживання транспортних послуг, а зазначений тип взаємодії найбільш точно відображає наявність міжособистісних відхилень, які в першу чергу позначаються на сприйнятті якості транспортних послуг та оцінки їх ефективності. Збіг як у створенні та споживанні споживної вартості, так і у створенні та реалізації вартості, що є основною характеристикою сутнісного змісту транспортної послуги, призводить до модифікації кругообігу капіталу у виробництві послуг. Модифікована схема кругообігу капіталу в сфері послуг дає підстави вважати, що в рамках транспортної послуги як продукції транспортного комплексу реалізується набір з числа послуг – завантаження, розвантаження, керування транспортним засобом, транспортними потоками, обслуговування інфраструктурних об'єктів, забезпечення безпеки та комфортабельності перевезення і т. д. Аналіз структури транспортного тарифу дає підстави зробити висновок, що останній є економічним виразом неоднорідності змісту транспортної послуги. Співвідношення попиту і пропозиції, яке виражається в рівноважній ціні, відображає вказаний базовий рівень. Сюди ж можна віднести ознаку наявності транзитної ренти, що виникає з факторного характеру використовуваного простору і транспортної інфраструктури. Дієвий аспект знаходить своє вираження в структурі транспортного тарифу у вигляді витрат живої людської праці.

Побічно це може бути також вловимо в часовому елементі тарифу – в швидкості руху транспортного засобу (наприклад, при зростанні середньої швидкості руху за маршрутом необхідна більш висока кваліфікація для здійснення управління транспортним засобом). Фактор збереження споживчої вартості і рівня комфорту – це фактично оцінка споживачем якості наданої транспортної послуги, що як раз і є третім рівнем вмісту транспортної послуги – міжсуб'єктних економічних відносин з приводу надання та споживання транспортної послуги.

Транспортні послуги, як і багато інших, повинні бути реалізовані так, щоб з мінімальними витратами були задоволені всі вимоги замовника. Але особливості такого виду діяльності, як транспортні послуги, полягають саме в тому, що на сьогоднішній день не існує достатньо ефективних кількісних методів для об'єктивної оцінки їх якості. Якість перевезень визначається сукупністю показників, що визначають їх здатність задовольнити потреби вантажоодержувачів або вантажовідправників.

Щоб підвищити якість перевезень, компанія повинна періодично перевіряти всі транспортні послуги на ступінь задоволення споживача. Як правило, застосовується метод анкетного опитування, оскільки саме незалежний аналіз дає можливість об'єктивного зіставлення ступеня відповідності якості.

Попит на транспортні послуги у величезній мірі залежить від того, наскільки в даному регіоні розвинені вже наявні види транспорту, від того, наскільки транспортні послуги інтегровані в єдину систему, який рівень тарифів для різних видів транспорту, який асортимент послуг і на якому рівні надаються транспортні послуги. Зі зростанням ринкової економіки і її інфраструктур розвиваються, серед інших, транспортні послуги, з безперечним і постійним зростанням своєї питомої ваги, що характерно для всіх країн.

При впровадженні логістики в країнах з ринковою економікою відбувається перегляд політики по відношенню до транспорту, переглядаються і переоцінюються транспортні послуги. Транспорт бере на себе ключові ролі в системі товарообігу, і транспортні послуги органічно висуваються на передній план. Очікується, що технічні і експлуатаційні особливості певних видів транспорту, що надають транспортні послуги, забезпечуватимуть йому стійке положення на ринку транспортних послуг. Це особливо позначається при підвищеному попиті на транспортні послуги при перевезенні вантажів, що реалізується дрібними відправками. Останні, у свою чергу, підвищать розвиток автоматизації обробки вантажів, пакетизації і контейнеризації, і, природно, інформатики у вантажній і перевізній роботі, що, поза сумнівом, є ознаками прискорення, з яким розвиваються всі транспортні послуги [2, с. 88].

Проблеми подальшого розвитку транспортного комплексу пов'язані з реформуванням інших галузей, оскільки обсяги продукції промисловості, сільського господарства, будівництва та торгівлі переважно і визначають завантаженість транспортної системи [3, с. 30].

Такі тенденції не відповідають потребам сучасного розвитку національного господарства. Транспортна сфера потребує суттєвого збільшення капіталовкладень у матеріальну базу галузі, структурної оптимізації, удосконалення системи управління на рівні держави і регіонів, прискорення процесу інтеграції національної транспортної системи у загальноєвропейську. Крім цього інституціональне забезпечення функціонування транспортної системи потребує удосконалення, особливо у відповідності до європейських норм, адже саме ЄС є основним споживачем транспортних послуг України. Перелічені проблеми дозволяють встановити головні напрями розвитку транспортної системи України як у національному, так і у зовнішньому вимірах.

Основною проблемою перебудови і розвитку транспортної системи є недостатні обсяги інвестування. Вирішення цієї проблеми потребує особливої уваги з боку держави з огляду на роль транспортної системи у забезпеченні економічної безпеки країни. Збільшення інвестицій у проекти розвитку транспортної системи має відбуватися за рахунок диверсифікації джерел ресурсів, особливо за рахунок приватного капіталу. Реструктуризація галузі має супроводжуватися підготовкою бізнес-проектів, які б реалізовувалися за рахунок приватних інвесторів за партнерства та організаційної участі держави.

На перших етапах диверсифікації джерел інвестування транспортної сфери пріоритет має віддаватися вітчизняним інвесторам задля збереження національного контролю та мінімізації іноземного втручання в управління сектором. За необхідності залучення додаткового фінансування доцільно використовувати, наприклад, такий механізм, як еврооблігації, який вже зарекомендував себе у вітчизняній практиці. Тут також гранично важливою є підтримка держави, так як інвестування транспортної системи потребує залучення значних обсягів капіталу. Державні гарантії та технічна підтримка стануть позитивним фактором у реалізації та відшкодуванні таких цінних паперів.

З огляду на об'єктивне прискорення та поглиблення міжнародних інтеграційних процесів, не слід повністю обмежувати участь іноземних інвесторів. Це дозволить нарощувати обсяги капіталовкладень, забезпечити залучення нових технологій транспортування та управління, прискорити адаптацію до світових стандартів перевезень. У цьому випадку контроль держави повинен бути більш досконалим і супроводжуватись поглибленням міжнародного співробітництва у сфері розвитку та управління транспортною інфраструктурою. Залучення іноземних інвесторів має відбуватись за обов'язковою участю вітчизняних власників, насамперед, через створення стратегічних альянсів із закордонними транспортними підприємствами, що розширить маркетингові можливості реалізації транзитних послуг [1, с. 197–198].

Розвиток транспортної системи, збільшення та покращення її матеріальної бази має підкріплюватися інституційною оптимізацією та запровадженням світових стандартів перевезень (не тільки транзитних). Це дозволить більш ефективно використати залучені інвестиційні ресурси.

Актуальною проблемою транспортного комплексу України є незадовільний стан його виробничої бази. Тому в перспективі пріоритетним напрямом технічної політики щодо транспорту має бути оновлення його рухомого складу на основі розвитку вітчизняного транспортного машинобудування. Необхідно також звернути увагу на поступовий перехід до нових принципів організації та управління транспортним процесом, заснованих на новітніх інформаційних технологіях та сучасному маркетингу, запровадження автоматизованих центрів управління доставкою вантажів.

Важливо також врахувати й те, що в ринкових умовах визначальним суб'єктом транспортного ринку є підприємство-вантажовласник, який диктує підприємствам-операторам форми і методи транспортного обслуговування, способи і схеми здійснення перевезень. На сучасному ринку транспортних послуг пропозиція перевищує попит на перевезення, тобто існує стійка конкуренція не лише між представниками одного транспорту і різних форм власності, але і між суб'єктами різних видів транспорту та обслуговуваних галузей економіки. Це, в свою чергу, вимагає поглибленого маркетингового аналізу ринків збуту і перевезень продукції підприємств, визначає необхідність їх розгляду як диференційованих структур залежно від груп споживачів.

В цілому формування і розвиток національної транспортної системи України потребує ефективного регулювання, основними напрямками якого можна визначити наступні: створення збалансованого ринку транспортних послуг; узгодження планів розвитку транспортної інфраструктури з генеральною схемою планування території країни та планами використання земельних ресурсів; забезпечення технологічної та екологічної безпеки транспорту; активізація міжнародної діяльності транспортних підприємств.

Транспорт виконує інфраструктурну роль в народному господарстві країни, а також в світовій економіці в цілому. Він слугує матеріально-технічною базою міжнародних економічних зв'язків. У той же час першорядне значення транспорту в умовах сучасної економіки визначається ще й тим, що завдяки транспорту структурується ринкова економіка, формується єдиний економічний простір.

Глобалізація сучасної економіки пред'являє нові вимоги до формування конкурентоспроможності національних і територіальних виробничих і транспортних комплексів. Ринкова економіка – це, як відомо, економіка обміну, побудованого на принципах абсолютних і порівняльних переваг. У рамках ринкового підходу економічне зростання має розглядатися як результат розширення меж обміну, а, отже, і розширення кооперації і взаємодії між господарюючими суб'єктами, у тому числі і на ринку транспортних послуг. Для організації та забезпечення акцій обміну, мобільності ресурсів, рухливості населення, переміщення товарів значення транспорту як чинника оптимального розміщення ресурсів важко переоцінити.

Зростаюча інтернаціоналізація господарського життя і формування на її основі сучасної економіки пред'являють якісно нові вимоги до транспортного забезпечення функціонування української економіки як інструменту мінімізації витрат. Лише зі створенням ефективної транспортної системи з'являється можливість територіального поділу праці нового типу, що базується на конкурентних перевагах країни і сприяє поглибленню і розширенню товарного обміну.

Література

1. Віниченко В.С. Основні напрямки розвитку транспортної системи України / В.С. Віниченко, М.В. Ляхов. – Харківська державна академія міського господарства, 2006. – С. 193–198.
2. Перспективи підвищення якості та безпеки транспортних послуг / [Маруніч В.С., Мельниченко О.І., Вакарчук І.М., Лебідь І.Г.]. – Інститут економіки промисловості НАН України, 2008. – С. 88–90.
3. Міщенко А. Актуальні проблеми правового регулювання ринку транспортних послуг/ А. Міщенко // Правовий тиждень. 2008. – № 30.–31.
4. Ткаченко Н.Ю. Основні напрямки розвитку транспортної системи України / Ткаченко Н.Ю. – Донецький державний університет економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, 2007. – С. 56–58.

Надійшла 03.10.2011