

УДК 339.5:656.078.1

О.О. Смойлова, студентка

Науковий керівник:

ас. Квачан О.С.

ДВНЗ «Українська академія банківської справи Національного банку України»

СУТНІСТЬ І РОЛЬ ПОСЛУГ МІЖНАРОДНОГО ЕКСПЕДИРУВАННЯ

Сучасний етап розвитку ринкових відносин характеризується інтенсифікацією міжнародних зв'язків і зростанням вантажопотоків. Курс України на інтеграцію в світове господарство обумовлює зростання уваги до неї як до транзитної держави. Одним з факторів, який впливає на збільшення потоку транзитних вантажів, є рівень розвитку національного ринку транспортно-експедиторських послуг.

Транспортно-експедиторське обслуговування – складова частина економічної діяльності, зокрема, процесу руху товару від виробника до споживача, що включає виконання робіт і операцій, необхідних для організації процесу якісного перевезення.

Міжнародне експедирування представляється як організована в правовому, економічному, технічному та технологічному відношеннях система, яка, використовуючи різні види транспорту і транспортну інфраструктуру, обслуговує експортні, імпорتنі потоки вантажів, а також здійснює експорт транспортних послуг на зарубіжні ринки.

Дві суперечливі тенденції визначають нині розвиток видів експедиційних послуг. З одного боку, інтеграція українського транспортного ринку в загальносвітовий вимагає використання в Україні практики надання транспортно-експедиційних послуг, що склалася на Заході, як єдиного виду послуг (комплексу, набору робіт або операцій). З іншого боку, внаслідок прийняття міжнародних угод і конвенцій і перегляду українського законодавства в області організаційно-посередницької діяльності існуючі види послуг розпалися на декілька складових.

Транспортні послуги складають основу діяльності експедиторів, а усі інші види послуг, доповнюючи транспортні, їх набір залежать від виду транспортування, використовуваної техніки, технології і інших чинників.

На підставі аналізу існуючих підходів до розгляду послуги міжнародного експедирування пропонуємо її визначення як організацію міжнародних перевезень вантажів та забезпечення взаємодії суб'єктів ринку транспортно-експедиторських послуг. Проведене дослідження дозволило виявити та проаналізувати особливості ринку цих послуг, які висувають додаткові вимоги до маркетингового забезпечення та потребують особливих підходів до проведення моніторингу ринку, його сканування, визначення методів впливу на ринок.

З метою підвищення ефективності надання послуг міжнародного експедирування необхідно розглянути питання оцінки якості цих послуг. Серед

основних характеристик, що визначають якість послуги міжнародного експедирування, фахівцями виділяються: швидкість, регулярність постачань, цілість вантажів під час експедирування, ліквідацію зайвих операцій, час циклу “замовлення-доставка”, надійність товарних запасів, стабільність обслуговування, організаційні аспекти обслуговування споживачів, використання новітніх інформаційних технологій.

В умовах ринку якість послуги передбачає необхідний рівень споживчих властивостей і надійності послуги, який сервісні фірми спроможні забезпечити за прийнятною ціною. Якість послуги визначається як її відповідність вимогам клієнта, що повинні бути чітко сформульовані з тим, щоб виключити їхнє мінливе тлумачення.

Особливу проблему становить визначення якості послуги організації доставки вантажів. Час доставки вантажів розглядається як один із вагомих параметрів якості обслуговування споживачів. Якість доставки передбачає також швидкість і регулярність постачання вантажів, їхню цілість під час перевезення, а також ліквідацію зайвих перевантажувальних операцій. Перші два параметри багато в чому визначають реакцію на рівень товарних запасів та зміни кон'юнктури ринку.

Робота сучасної транспортно-експедиторської компанії є складним процесом організації надання комплексної послуги міжнародного експедирування та притягнення клієнтів в умовах гострої ринкової конкуренції. Організація таких послуг включає взаємодію на ринку з багатьма суб'єктами у сфері перевезень вантажів та суміжних галузей економіки, що потребує від менеджерів цих компаній знання сучасних засобів маркетингового забезпечення.

Все це робить міжнародне експедирування предметом підприємницької діяльності, експорту й імпорту транспортних послуг, що потребує впровадження в практику діяльності підприємців і менеджерів підприємств сфери транспортного експедирування нового мислення, що базується на сучасних принципах поведінки в ринковому середовищі.



ДВНЗ
«Українська академія банківської справи
Національного Банку України»

Препринт серії UABS ME/2012/006

О.О. Смойлова,
студентка

СУТНІСТЬ І РОЛЬ ПОСЛУГ МІЖНАРОДНОГО ЕКСПЕДИРУВАННЯ