

УДК 339.138

Люльчак З. С.

Ізьо О. О.

Національний університет «Львівська політехніка»

ТРАНСПОРТНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ

Запропоновано трактування поняття транспортного забезпечення роздрібного підприємства. Визначено фактори якості транспортного забезпечення та обслуговування роздрібного підприємства з врахуванням їх впливу на здобуття конкурентних переваг. Розглянуто процес транспортного обслуговування роздрібного підприємства.

Ключові слова: транспортна послуга, транспортне забезпечення, транспортне обслуговування; підприємство роздрібної торгівлі; конкурентоспроможність.

Постановка проблеми. Наслідком зростаючої конкуренції на ринках товарів і послуг кінцевого споживання є підвищення рівня задоволення потреб клієнтів. У таких умовах розвиток будь-якої компанії, орієнтованої на обслуговування великої кількості споживачів, має бути дуже динамічним, а метою повинне бути надання послуг, якість і обсяг яких будуть відповідати очікуванням клієнтів. Саме сутність логістичного обслуговування діяльності роздрібного підприємства проявляється у наданні споживачам матеріальних потоків різних видів послуг. В умовах ринкової конкуренції це дуже часто стає вирішальним моментом отримання ринкових переваг та зростання частки ринку. Основними видами послуг логістичного обслуговування, які носять системний характер, можна вважати послуги передпродажного характеру, логістичні послуги в процесі реалізації товару та логістичні послуги післяпродажного характеру. Організація ефективного логістичного обслуговування передбачає вирішення питань, пов'язаних з технологією та організаційною структурою обслуговування, визначенням оптимальної сфери і цілеспрямованого рівня обслуговування клієнтів роздрібного підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У зв'язку з збільшенням необхідних обсягів вантажних перевезень питання транспортного забезпечення та відповідного рівня транспортного обслуговування є дуже своєчасним. Грунтовний аналіз поняття транспортної послуги можна знайти у працях: Бичікової Л.А., Моргулець О.Б., Зоріної О.І., Сиволовської О.В. [1-3]. Проблеми у транспортному обслуговуванні досліджують Пеньшин Н.В., Скопіна І.В., Соболев В.К., Нагорний Є.В., Столяр Т.В. [4], Горяїнов А.Н., Ольхова М.В., Фомина Я.В., Нагорний Є.В., Бичків Д.В., Шраменко Н.Ю., Нагорний Є.В., Наумов В.С. [4-12].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Вищезгадані автори у своїх працях акцентують увагу на транспортному обслуговуванні загалом, що дозволяє зробити висновки про доречність проведення аналізу підвищення рівня якості транспортного обслуговування, однак недостатньо уваги приділяється транспортному забезпеченню, яке є його визначальною складовою.

Якісне обслуговування клієнтів є невід'ємною частиною будь-якого бізнесу. На сьогоднішній день питання покращення якості торгівельних послуг, а як результат підвищення рівня конкурентоспроможності роздрібних підприємств, здобуття конкурентних переваг за рахунок належного обслуговування клієнтів набуває все більшого значення та актуалізує обраний напрям дослідження.

Мета статті. Встановлення сутності транспортного забезпечення роздрібного підприємства, шляхів підвищення його рівня, а також відповідного процесу транспортного обслуговування для роздрібного підприємства.

Виклад основного матеріалу. Послуга являє собою специфічний вид товару, і автори розуміють даний термін по різному, зокрема у таблиці 1 наведено кілька визначень окремого її виду – транспортної послуги (табл.1).

Таблиця 1

Трактування поняття «транспортної послуги»

Автор	Визначення
Бичікова Л.А.	Транспортна послуга – це будь-яка операція, яка хоча і не входить до традиційного процесу перевезення, але цілком і повністю пов'язана з його підготовкою і проведенням.
Моргулець О.Б.	Транспортні послуги – послуги, пов'язані з перевезенням готової продукції, сировини та напівфабрикатів із місць виробництва до пунктів споживання або подальшого перероблення. Надають їх як безпосередні виробники продукції, так і спеціалізовані фірми.
Сокур І.М., Сокур Л.М., Герасимчук В.В.	Транспортна послуга – особливий вид логістичних послуг, які передбачають завезення та вивезення вантажів

*Власне опрацювання на підставі [1-2; 13, с. 75]

На даний час проблема якості транспортних послуг та відповідного обслуговування потребує вирішення, оскільки від якості наданих послуг клієнтам залежить імідж та конкурентоспроможність роздрібного підприємства. Суттєвою перевагою у цій сфері є застосування логістичного підходу, що насамперед дозволяє досягнути підвищення рівня транспортного обслуговування завдяки злагодженому виконанню комплексу робіт з постачання, збуту та перевезення продукції.

Окремою складовою транспортного обслуговування роздрібного підприємства є відповідне транспортне забезпечення під яким нами пропонується розуміти діяльність, пов'язану з наявністю транспортних засобів, процесом переміщення вантажів і пасажирів, експедиторів у просторі та часі, а також наданням супутніх до цієї діяльності транспортних послуг. Результатом діяльності роздрібного підприємства з відповідним транспортним забезпеченням має бути якісне здійснення доставки товарів на прилавок своєчасно, у необхідному місці, переліку та кількості потенційному споживачу та з оптимальними витратами, тобто якісне виконання відповідних транспортних послуг, що супроводжується впливом різних чинників (рис.1).



Рис. 1. Фактори якості транспортного забезпечення роздрібного підприємства

Власне опрацювання

Таким чином, для досягнення належної якості транспортного роздрібного підприємства актуальності набуває використання показників, які нададуть можливість забезпечувати відповідний рівень якості послуг. Щодо роздрібної торгівлі, то сфера надання ними транспортних послуг повинна функціонувати таким чином, щоб цілком задовольняти вимоги клієнтів по можливості з мінімальними затратами.

До найважливіших показників якості транспортного обслуговування клієнтів роздрібних підприємств, на нашу думку, можна віднести:

- надійність перевезень;
- своєчасність;
- термін доставки;
- гнучкість обслуговування;
- комплексність обслуговування;
- можливість отримання достовірної та своєчасної інформації про тарифи, умови перевезення і місцезнаходження вантажу.

Дані показники відіграють вагоме значення в діяльності роздрібного підприємства. Задоволення потреб клієнтів у вантажних перевезеннях вимагає перед усім забезпечення певної якості транспортних послуг. У свою чергу, якість транспортних послуг забезпечить задоволення інтересів клієнтів. Подібним чином можна провести поділ процесу досягнення кінцевої мети роздрібним підприємством у вантажних перевезеннях (рис. 2).

Досягнення бажаного рівня показників транспортного обслуговування надасть змогу підприємству: залучити нових клієнтів, забезпечить більшу довіри існуючих, підвищить імідж підприємства, посприє більш ефективному використанню основних фондів, забезпечить краще задоволення потреб споживачів.

Для підвищення якості транспортного обслуговування на підприємствах роздрібної торгівлі загалом нами пропонується:

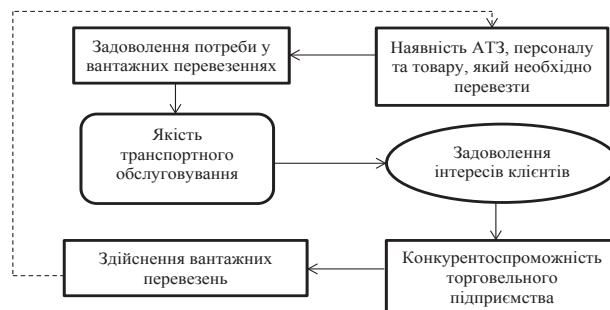


Рис. 2. Процес транспортного обслуговування на роздрібних підприємствах

Власне опрацювання

- в першу чергу, визначити потребу клієнта, оскільки очікування споживачів формується під впливом різних факторів, зокрема відгуків, особистого досвіду, ЗМІ, реклами тощо. Звідси випливає, що в разі невідповідності наданої послуги очікуванням споживач втрачає довіру та інтерес до продавця послуги;

- по друге, стандартизувати процес надання послуг, тобто розробити певний план надання послуг, який має бути доступним для споживачів;

- по третє, обов'язковим має бути контроль процесу обслуговування та постійний моніторинг рівня задоволення споживачів;

- по четверте, повинна бути обрана відповідна тара та упаковка для перевезення продукції в цілісності.

Висновки і пропозиції. Таким чином, для того, щоб запобігти втраті клієнтів та позиції на ринку слід приділяти увагу відповідному рівню обслуговування клієнтів, у тому числі і логістичному. Для того, щоб роздрібне підприємство утримувало свою нішу потрібно увесь час удосконалюватись, динамічно розвиватись відповідно до розвитку економіки та окремих товарних ринків, але особливої уваги потребує транспортне забезпечення та обслуговування, щоб відповідати потребам клієнтів. Рівень транспортного забезпечення та обслуговування безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємства, величину загальних витрат і як результат на прибуток. Для підвищення якості транспортного обслуговування роздрібним підприємствам потрібно проводити постійний моніторинг ринку, адже запити та потреби клієнтів зростають та постійно змінюються, а щоб залишатись конкурентоспроможним очікування споживачів повинні відповідати якості та комплексності послуг, які може надати підприємство, оскільки за інших умов клієнт втрачає довіру та інтерес до продавця послуги.

Список літератури:

1. Бичікова Л. А. Тенденції розвитку фери транспортних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Vchnu_ekon/2011_6_2/033-036.pdf.
2. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навч. посіб. — К. : Центр учб. л-ри, 2012. — 383 с. — Режим доступу : http://pidruchniki.ws/19640805/menedzhment/menedzhment_u_sferi_poslug_-_morgulets_ob.
3. Зоріна О. І., Сиволовська О. В. Методи оцінки конкурентоспроможності транспортної послуги [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1133>.
4. Пеньшин Н. В. Основні напрямки підвищення якості і ефективності транспортних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vernadsky.tstu.ru/pdf/2008/02g/32g.pdf>.
5. Скопіна І. В., Соболь В. К. Економічна ефективність якості транспортного обслуговування і шляхи її розподілу між учасниками транспортного процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.unn.ru/pages/issues/vestnik/99990193_West_econ_finans_2004_2\(6\)/79.pdf](http://www.unn.ru/pages/issues/vestnik/99990193_West_econ_finans_2004_2(6)/79.pdf).
6. Нагорний Є. В., Столяр Т. В. Оцінка економічної ефективності вдосконалення системи транспортного обслуговування вантажовласників у транспортних вузлах [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/otsinka-ekonomichnoyi-efektivnosti-vdoskonalennya-sistemi-transportnogo-obslugovuvannya-vantazhovlasnikov-u-transportnih-vuzлах>.

7. Горяінов А. Н., Фоміна Я. В. Особливості транспортного обслуговування в поденному вимірі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Natural/vejpt/2008_1_2/ЕЕJET_1_2_2008_20-22.pdf.
8. Нагорний Є. В. Раціоналізація технолого-логістичних параметрів транспортного обслуговування в транспортних вузлах [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/ratsionalizatsiya-tehnologo-logisticheskikh-parametrov-transportnogo-obsluzhivaniya-gruzovladeltsev-v-transportnyh-uzlah>.
9. Бичків Д. В. Системний підхід до організації транспортного обслуговування промислового підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vernadsky.tstu.ru/pdf/2010/02/31.pdf>.
10. Шраменко Н. Ю. Розробка заходів по підвищенню якості обслуговування вантажовласників на термінальних комплексах [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/razrabotka-meropriyatiy-povusheniyu-kachestva-obsluzhivaniya-gruzovladeltsev-na-terminalnyh-kompleksah>.
11. Нагорний Є. В., Наумов В. С. Розвиток і сучасний стан транспортно-експедиційного обслуговування підприємств та організацій в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-i-sovremennoe-sostoyanie-transportno-ekspeditsionnogo-obsluzhivaniya-predpriyatiy-i-organizatsiy-v-ukraine&prev=/>.
12. Горяінов А. Н., Ольхова М. В. Система транспортного обслуговування логістичної системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Natural/vejpt/2009_4_8/2009_4_8/20-23.pdf.
13. Сокур І. М. Транспортна логістика : навч. пос. [для студ. вищ. навч. закл.] / І. М. Сокур, В. В. Герасимчук – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 222 с.

Люльчак З. С.

Изьо О. О.

Национальный университет «Львовская политехника»

ТРАНСПОРТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РОЗНИЧНОЇ ТОРГОВЛІ

Резюме

Предложена трактовка понятия транспортного обеспечения розничного предприятия. Определены факторы качества транспортного обеспечения и обслуживания розничного предприятия с учетом их влияния на получение конкурентных преимуществ. Рассмотрен процесс транспортного обслуживания розничного предприятия.

Ключевые слова: транспортная услуга, транспортное обеспечение, транспортное обслуживание, предприятие розничной торговли, конкурентоспособность.

Lyulchak Z. S.

Izio O. O.

Lviv National Polytechnic University

TRANSPORTATION AND TRANSPORTATION SERVICES FOR RETAILERS

Summary

The interpretation of the definition of transportation for retailers is suggested. The factors of transportation and transportation services for retailers with regard to their impact on obtaining competitive advantages are defined. The process of transportation services for retailers is investigated.

Key words: transport service, transportation, transportation services, retailers, competitiveness.