



УДК 625.09

- © О.Д. Климпуш, канд. техн. наук, професор (Федерація роботодавців транспорту України),
- © О.М. Красноштан, канд. техн. наук, доцент (НТУ)

КЛІЄНТ-ОРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД ДО РОЗВИТКУ ТРАНСПОРТНОЇ СИСТЕМИ КРАЇНИ

Анотація. Запропоновано новий підхід до планування та реалізації заходів щодо розвитку транспортної системи країни, який базується на застосуванні клієнт-орієнтованого підходу. Обґрунтовано його застосування. Визначено його переваги перед іншими підходами до вирішення подібних завдань. Спрогнозовано результати, які матиме застосування запропонованого підходу як для транспортної системи, так і для держави загалом.

Ключові слова: транспортна система, розвиток, клієнт-орієнтований підхід.

Аннотация. Предложен новый подход к планированию и реализации мероприятий по развитию транспортной системы страны, основанный на применении клиент-ориентированного подхода. Обосновано его применение. Определены его преимущества перед другими подходами к решению подобных задач. Спрогнозированы результаты, которые принесет применение предложенного подхода как для транспортной системы, так и для государства в целом.

Ключевые слова: транспортная система, развитие, клиент-ориентированный подход.

Annotation: In the article proposed a new approach to planning and implementing measures to develop transport system that is based on the use of client-oriented approach. Substantiated its application. Determined its advantages over other approaches to solving these problems. Predicted results that will use the proposed approach for which the transport system, and the country as a whole.

Keywords: transport system development, customer-oriented approach.

Вступ

Проводячи аналіз функціонування транспортної системи України, іноді спостерігаються певні дисбаланси, які виявляються у нерівномірному розподілі навантаження між елементами транспортної системи: одні працюють на межі проектної потужності (пропускної здатності), другі – очевидно не завантажені. І якщо з економічного та експлуатаційного поглядів перший варіант розглядається як позитивний (хоча і тут є проблема, оскільки при оперативному зрості попиту елемент транспортної системи не має змоги гнучко реагувати і як наслідок – відбувається втрата доходності), то у другому варіанті через значні постійні витрати економічний результат діяльності суттєво погіршується. І прикладів тут безліч: від малодіяльних ділянок і станцій метрополітенів до терміналів аеропортів, пропускна здатність яких дає змогу обслужити пасажиропотік, якого аеропорт не досягне навіть у тривалій перспективі.

Часто рішення щодо створення об'єктів інфраструктури приймаються виключно з популістичних міркувань без здійснення належного аналізу потреб і проведення відповідного параметричного синтезу.

Одним із можливих підходів до розвитку транспортної системи країни, який забезпечить уникнення описаних вище дисбалансів, є застосування клієнт-орієнтованого підходу до планування розвитку та функціонування транспортної системи країни.

Основна частина

Транспортні системи утворюють ієрархію [2], вершину якої посідає єдина глобальна транспортна система, а нижні рівні – індивідуальні (персональні) транспортні системи мінімального складу. Транспортні системи усіх рівнів повинні відповідати вимогам суспільного виробництва та безпеки, зокрема національної

(що, на жаль, у сучасних умовах України проявилось дуже гостро), мати розвинену інфраструктуру для забезпечення повноти реалізації транспортних послуг як підсистеми народногосподарського комплексу, що за своєю суттю виконує функції забезпечення (сервісу). У зв'язку з цим системоутворювальним елементом розвитку будь-якої транспортної системи є споживач послуг, тобто клієнт. Тому запровадження клієнт-орієнтованого підходу до розвитку транспортних систем в умовах глобальної конкуренції на світовому транспортному ринку є ключовим фактором успіху, оскільки надасть вагомі конкурентні переваги. Це особливо важливо з огляду на те, що за роки незалежності транзит став найважливішою складовою експорту послуг, адже частка транспорту в цій сфері становить 85 % [3].

Клієнт-орієнтований підхід – явище досить нове. У низці наукових публікацій [4-7] описано його застосування в діяльності окремих підприємств і галузей. Тим не менше, у транспортній галузі цей прогресивний підхід не знайшов поки що свого широкого формалізованого втілення, хоча відомі випадки застосування його окремих елементів [8].

Саме клієнт-орієнтований підхід є, на нашу думку, одним із найефективніших інструментів сучасного планування розвитку та організації функціонування транспортної системи країни. Він дає змогу максимально врахувати потреби ринку та споживача у обсягах і якісних параметрах послуг. Важливим стратегічним завданням побудувати її роботу таким чином, щоб кожен робітник та керівник незалежно від рівня його посади та статусу, розглядав свої дії через призму їх цінностей для клієнта.

Виробничий процес у транспортній системі – це процес створення комплексу послуг, тобто послідовності дій, направлених на створення споживчої



цінності послуг. Саме клієнт (в широкому розумінні цього слова), його потреби, задоволення і передбачення його очікувань – головна умова збалансованого розвитку, стабільного й ефективного функціонування транспортної системи.

Для реалізації клієнт-орієнтованого підходу під час планування розвитку транспортної системи країни, необхідно забезпечити формування у керівників галузі системи знань і практичних навичок, які допоможуть їм оцінювати свої дії, рішення та функціонування системи загалом з погляду клієнта, виконувати свої функції, орієнтуючись на запити клієнта; проаналізувати ключові параметри функціонування системи погляду їх внеску у створення споживчої цінності для клієнта, зокрема встановити вимоги до якості та результативності процесів; оптимізувати та скоординувати діяльність системи таким чином, щоб забезпечити максимальну відповідність послуг потребам цільових сегментів ринку з урахуванням мінливих глобальних і місцевих умов.

Транспортна система є фундаментом розвитку глобалізаційних процесів, адже глобалізація – це процес всесвітньої економічної, політичної та культурної інтеграції та уніфікації. Головними наслідками глобалізації є міжнародний поділ праці, міграція в масштабах всієї планети капіталу, людських і виробничих ресурсів, стандартизація законодавства, економічних і технічних процесів. Тому розвиток транспортної системи країни повинен корелювати із відповідними глобалізаційними процесами, оскільки без цього країна ризикує залишитись осторонь. Більш того, важливо забезпечити правильне впровадження технічних стандартів систем транспорту з метою ліквідації перешкод і забезпечення глобальної інтероперабельності.

На кожному ієрархічному рівні транспортної системи її клієнт є різним, відповідно мають відрізнятися і підходи до прогнозування, планування та розвитку певних транспортних систем. Спільним у цьому плані єдине: орієнтація на максимальне задоволення потреб клієнтів – споживачів послуг. Адже неправильне, неякісне визначення вичерпної множини клієнтів та їх потреб призводить до визначення хибних параметрів систем, що своєю чергою, призводить або до незадоволення клієнтів, які не отримують належних послуг чи вдаються до отримання послуг конкуруючих транспортних систем, або до нераціонального використання ресурсів (головним чином інвестиційних), які є апіорі обмеженими.

Ще одне питання, яке постає при спробі застосування клієнт-орієнтованого підходу, є різні цінності, які сприймаються клієнтом тієї самої транспортної системи на різних ієрархічних рівнях.

Так, наприклад, якщо для пасажирів максимально важливими критеріями є швидкість, комфорт, зручні розклад руху та стиковки з іншими видами транспорту (як міжміського, так і міського), то для внутрішніх вантажовідправників важливими є критерії пропускної здатності, вартості перевезень та зручність проведення перевантажувальних операцій. Якщо ж ми піднімемось на вищий ієрархічний щабель – рівень міжнародного транзиту вантажів, то тут на перше місце виходить питання інтероперабельності – тобто ступеня інтегро-

ваності транспортних систем різних країн, через які проходить транзитний потік. Варто зазначити, що на сьогодні саме недостатній рівень інтероперабельності не дає змоги Україні повною мірою реалізувати її транзитний потенціал.

Для задоволення пореб клієнтів-пасажирів, які комбінують свою подорож із сегментів, що обслуговуються різними видами транспорту (автомобільний, залізничний, повітряний), важливим є зручність пересадки з одного виду транспорту на другий. Створюються зручні транспортно-пересадочні вузли, такі як автостанція “Видубичі” та автостанція в районі централь-ного залізничного вокзалу міста Києва, які задовольняють потреби клієнтів-пасажирів, що подорожують із пересадками.

Яскравим прикладом успішного застосування клієнт-орієнтованого підходу є авіаційний транспорт. Так, при плануванні розвитку інфраструктури аеропорту варто чітко визначити цільову клієнтську групу. Наприклад, структура терміналу для внутрішніх і міжнародних рейсів принципово відрізняється. Та при орієнтації аеропорту на залучення транзитного пасажиропотоку головними критеріями є технологічність здійснення пересадки та комфортна зона очікування (транзитна зона). Від того, на які потоки розраховується аеропорт залежать і параметри аеродрому, які різняться залежно від типів повітряних суден, що обслуговуватимуться.

На жаль, є і приклади, коли невчасне застосування клієнт-орієнтованого підходу призвело до необхідності значних структурних змін у процесі експлуатації об'єкта інфраструктури. Так, приміром, у первинному проекті Терміналу “D” Державного міжнародного аеропорту “Бориспіль” не було передбачено зони обслуговування внутрішніх рейсів, а транзитні зони не забезпечували необхідної зручності для транзитних пасажирів. Це призвело до необхідності проведення додаткових будівельних робіт вже після введення об'єкта в експлуатацію, що потягнуло за собою додаткові невіправдані витрати.

Зіграв свою роль клієнт-орієнтований підхід і під час ухвалення рішення про призупинення реалізації проекту “Повітряний Експрес”, що передбачав будівництво залізничного сполучення між містом Києвом та Міжнародним аеропортом “Бориспіль”. І хоча таке сполучення в перспективі буде потрібне, його реалізація в рамках призупиненого проекту зробила б це сполучення вкрай незручним для клієнта-пасажира.

Загалом внутрішніми клієнтами транспортної системи країни є суспільство та народно-господарський комплекс (в основному, промисловість, енергетика та АПК). Тому і планування розвитку транспортної системи повинне базуватись на доктринах розвитку відповідних галузей. Частково це сьогодні забезпечується: у зв'язку зі збільшенням експорту зернових та олійних культур, власне олії в портах будуються відповідні термінали, почали відроджувати річкове судноплавство, розвивати парк спеціалізованого рухомого складу залізничного, автомобільного, морського та річкового транспорту. Тому в масштабах держави доктрина розвитку транспорту повинна бути похідною від доктрин згаданих вище галузей.



Із погляду суспільства – транспортна система повинна забезпечити швидке, комфортне та економічно вигідне переміщення громадян територією держави. Важливо зрозуміти, що транспортна система – це міцний об'єднувальний елемент, який забезпечує єдність країни.

Отже, застосування клієнт-орієнтованого підходу в сфері розвитку транспортної системи країни є запорукою досягнення найкращих цілей. Прямі кількісні результати для застосування клієнт-орієнтованого підходу – це зменшення витрат, збільшення рентабельності, освоєння нових ринків, залучення додаткових вантажо- та пасажиропотоків, максимальне задоволення потреб клієнтів.

Висновки

Запорукою успішного розвитку транспортної системи країни є застосування клієнт-орієнтованого підходу до її планування. Лише таким чином вдасться забезпечити планування та створення системи зі структурою і параметрами, максимально наближеними до потреб клієнтів – користувачів транспортної системи на всіх ієрархічних рівнях.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гончарова М.Л. Застосування клієнт-орієнтованого підходу в сфері корпоративного управління [Текст] / Гончарова М.Л., Гордієнко В.П. // Розвиток фінансових методів державного управління національною економікою: зб. наук. праць Дон ДУУ. Серія Еко-

номіка. – Донецьк, 2012. – Т. XIII. – Вип. 219. – С. 387-393.

2. Гладка Н.М. Синтез комплексно оптимізованих інноваційних транспортних засобів з врахуванням закономірностей їх розвитку: автореф. дис. ... канд. техн. наук : 05.22.01 / Гладка Надія Миколаївна; Харків. нац. автомоб.-дорож. ун-т. - Харків, 2014. – 20 с.

3. Новікова А.М. Методологічні основи розвитку транзитного потенціалу України: Автореф. дис... д-ра екон. наук: 08.07.04 / А.М. Новікова; Нац. авіац. ун-т. – К., 2004. – 36 с.

4. Бусаркіна В.В. Понятіе клиентоориентированности предприятия и проблемы ее оценки. // Проблемы современной экономики. – 2007 – №4 (24).

5. Рыжковский Б. Когда клиент голосует деньгами? // Управление компанией. – 2005 – № 7, [Електронний ресурс] /http://www.advertology.ru/article27313.htm

6. Прокофьева О. Клиентоориентированность и мифы о ней, 2010, Энциклопедия маркетинга, [Електронний ресурс] /http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/tactics/client-centeredness_myths.htm

7. Аниськіна І.В. Підприємство як клієнт-орієнтована система. / Ефективна економіка: Електронне наукове фахове видання Дніпропетровського державного аграрно-економічного університету [Електронний ресурс]. – 2013. – № 5. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2051>.

8. FBO RIGA представила обновленный бренд [Електронний ресурс] /http://www.wing.com.ua/content/view/14662/81/.

Шановні читачі!

Нова передплата через редакцію журналу “Автошляховик України”

Із серпня 2015 року передплатити журнал “Автошляховик України” можна через сайт ДП “ДержавтотрансНДІпроект”. Вам варто лише заповнити заявку, розміщену на сайті www.insat.org.ua у розділі Публікації, і надіслати її до редакції журналу.

Головна перевага – термін оформлення передплати максимально розширено. Ви можете замовити потрібну вам кількість видань навіть за тиждень до виходу журналу.

“Автошляховик України” – Ваш помічник і надійне джерело інформації!

