

які фірма надає своїм клієнтам за допомогою різних засобів комунікації. Додатково необхідно врахувати вплив таких факторів, як вислуховування думки, рекомендацій, відгуків.

Визначення якісного рівня туристичного підприємства є складним і неоднозначним завданням з огляду на особливості туристичного продукту, який вирізняється:

- комплексністю комплементарних послуг (наприклад, розміщення, харчових, транспортних, страхових, екскурсійних послуг тощо);
- нематеріальним характером (відсутність відчуття, форми, кольору, можливості транспортування);
- нерозривністю виробництва й споживання (присутність споживача під час надання послуги);
- тісним зв'язком послуги з її виконавцем (суспільне значення в економіці продукту - розуміння потреб, гостинність, відчуття безпеки);
- суб'єктивністю оцінки продукту (складність об'єктивізації);
- сезонністю потреб туристичних послуг;
- часовою різницею між купівлею і споживанням;
- впливами зовнішніх чинників (політичних, суспільних, економічних тощо).

Вимір якості послуги у багатьох випадках є найбільшою проблемою, яка постає перед підприємствами з надання туристичних послуг.

Складність поняття якості туристичного продукту обґрунтовує потребу аналізу багатьох складових елементів, які впливають на якість. Їх вибір становить суттєву проблему в дослідженні та оцінці якості. Визначення кількості змінних, які описують якість туристичного продукту, вимагає досліджень стосовно:

- сподівань туристів щодо продукту (наприклад, інформаційних, екскурсійних послуг);
- підходу до проблематики якості послуг суб'єктів їх надання;
- знань, які у цій сфері надають експерти зі сфери туризму, маркетингу, теорії якості, психології тощо.

До основних параметрів оцінки якості та споживчої цінності туристичних послуг належать показники, що визначають технічну, функціональну та етичну цінність окремих видів послуг і комплексного туристичного продукту та показники їхньої суспільно необхідної вартості.

Визначення якості туристичних послуг полягає у проведенні аналізу багатьох аспектів взаємопов'язаних елементів туристичного продукту. Ступінь відчутого задоволення залежить, з одного боку, від властивостей ознак придбаної послуги, а з іншого – від сподівань клієнтів. Необхідно намагатися, аби різниця між очікуваною та отриманою послугою була щонайменшою. У процесі дослідження якості

варто враховувати пізнання потреб і вимог, а також пропозиції й думки клієнтів. Лише за таких умов можна говорити про ознаки створеного продукту виробником послуг та про ідентифікатори якості, які сприймає клієнт.

УДК 339.9(477+55)

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН УКРАЇНИ З ІСЛАМСЬКОЮ РЕСПУБЛІКОЮ ІРАН

Диколенко О.Г., к.е.н., ст.викладач (УкрДАЗТ)

На сьогоднішній день економічні відносини України з Іраном обмежуються незначними обсягами експортно-імпорتنих операцій. Україна є експортером енергетичного устаткування, електродвигунів і телерадіоапаратури, чорних металів і виробів з них, цукру і кондитерських виробів, а з Ірану до України імпортується деякі види (у дуже невеликих обсягах) харчових продуктів, взуття і одягу. Звичайно, це не відповідає реальним експортним потенціалам обох країн.

При належній активізації державної політики і діяльності підприємницьких структур, при відповідній ініціативі вчених, наші країни могли б у взаємних інтересах розвивати належне партнерство, причому не тільки вузько обмежено - лише в торговельній сфері, - але й у ширших масштабах - у спільній інвестиційній та інноваційній діяльності, у виконанні тих чи інших технічних засобів, у науково-технічному і гуманітарному співробітництві. В умовах послідовної лібералізації зовнішньоекономічної діяльності це може стати цілком реальним.

Так, наприклад, на взаємовигідній основі можливо було б розробити спільний проект газопроводу з Ірану до України, дослідити за єдиною програмою місткість і кон'юнктуру внутрішніх ринків обох країн з визначенням напрямів ефективного товарообміну, а також можливості створення тих чи інших спільних компаній і фірм, підготовки кадрів, розробки і реалізації технологічних нововведень, налагоджування обміну економічною інформацією.

У бідь якому разі, поряд з розвитком торговельних зв'язків України з Іраном, слід було б пошукати сфери для ширшого взаємовигідного економічного і гуманітарного співробітництва включаючи створення спільних виробництв, транспортних та деформаційних систем, енергопроектів, ресурсо- та енергозберігаючих технологій, підготовку кадрів).

Країни сучасного світу так чи інакше, в різній мірі, є взаємозв'язаними одна з одною і взаємозалежними. Глобальні прогнози майбутнього світового прогресу і устрою є далеко не однозначними. З одного боку, прояв у економічно розвинутих держав тенденцій до посилення інтеграції та створення гігантських замкнутих ринків (країни ЄС, Американського континенту, Тихоокеанського басейну) нашою думкою є розробка і здійснення проєктів принципово нового світового порядку і устрою на принципах дедалі тіснішої їх інтеграції, а з іншого, - величезне різноманіття умов, національних особливостей і відмінностей у рівнях соціально-економічного і духовного розвитку країн і народів викликає прямо протилежні тенденції до дезинтеграції та відособлення (як це спостерігається, наприклад, у слов'янському і мусульманському світах).

Таким чином, не зважаючи на значні відмінності у культурній сфері, Україна та Іран мають значні перспективи розвитку економічних взаємовідносин. Такі відносини повинні будуватися на фундаменті взаємовигідних інтересів і еквівалентних економічних відносин. Політична й духовна інтеграція країн і народів з різними формами соціально-економічного устрою та політичного правління дозволить побудувати міцну економіку.

УДК 330.341.1:656.2

ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ

*Ейтутіс Г.Д., д.е.н., начальник
адміністративної служби
(Південно-Західна залізниця)*

В умовах реформування залізничного транспорту, яке триває згідно з законом «Про особливості утворення публічного акціонерного товариства залізничного транспорту загального користування» N 4442-VI від 23.02.2012, особливого значення набуває перехід на інноваційну модель розвитку як необхідну для виживання та забезпечення конкурентоспроможності залізничного транспорту.

Питаннями інноваційного розвитку залізничного транспорту займаються вітчизняні вчені: В.Л. Дикань, В.О. Зубенко, В.П. Ільчук, Кірдіна О.Г., О.М. Синікова, Є.М. Сич та інші, в працях яких досліджені питання розроблення інноваційної стратегії та інноваційної політики залізничного транспорту, забезпечення ефективності інноваційної діяльності підприємств залізничного

транспорту тощо.

Необхідно відмітити, що у діючій Стратегії розвитку залізничного транспорту на період до 2020 року вказані певні напрямки розвитку, які неможливо реалізувати без впровадження інновацій: технічне переоснащення об'єктів інфраструктури залізниць, забезпечення залізниць рухомим складом вітчизняного виробництва, здатним істотно підвищити техніко-технологічні показники; удосконалення технології організації перевезень; поетапне впровадження швидкісного руху пасажирських поїздів тощо.

Крім того, теперішній час відсутня обґрунтована та дієва інноваційна стратегія та політика залізничного транспорту, не сформована Програма його інвестиційно-інноваційного розвитку як необхідної умови послідовної реалізації інноваційної моделі; не встановлено обґрунтованих інноваційних пріоритетів, відсутня галузева методика їх відбору.

Реформування залізничного транспорту повинно включати і розроблення відповідної програми інвестиційно-інноваційного розвитку, в якій будуть вказані пріоритети інноваційного розвитку та довго-, середньо- і короткострокові заходи по їх реалізації. У зв'язку з цим можливо використати досвід ВАТ «РЖД», основні напрямки науково-технічної політики якого сформульовані в вигляді системного документа «Біла книга ВАТ «РЖД», що є інноваційною основою діяльності компанії на перспективу до 2015 року; у 2009 р. розроблена Концепція єдиної технічної політики холдинга «РЖД», в якій визначена структура управління інноваційною діяльністю.

В процесі реформування структури управління Укрзалізниці доцільно створити спеціальну службу з координації інноваційної діяльності. Так, у структурі ВАТ «РЖД» з 2007 р. функціонує Центр інноваційного розвитку, створений з метою координування та об'єднання науково-дослідної і проєктно-конструкторської роботи учених та практиків, а також Управління з питань інтелектуальної власності. Створена і діє Об'єднана вчена рада ВАТ «РЖД» - дорадчий орган у складі Науково-технічної ради ВАТ «РЖД». Найважливіше завдання, поставлене перед радою, - формування (відновлення) наукових шкіл в області техніки, технологій, економіки і управління на залізничному транспорті, сприяючих підвищенню авторитету галузевої науки, створення умов для ефективної інтеграції науково-технічного комплексу ВАТ «РЖД» в міжнародне наукове співтовариство.

Отже, доцільним є застосування досвіду ВАТ «РЖД» з організації інноваційної діяльності у процесі реформування Укрзалізниці.