

УДК 656.025.4:656.022

АНАЛІЗ РІВНЯ КОНКУРЕНТНОЗДАТНОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ПІДПРИЄМСТВА ЗА ДОПОМОГОЮ КОМПЛЕКСНОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Нагорний Є. В., Шраменко Н. Ю.

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Шраменко О. В.

Інформаційно-статистичний центр Південної залізниці

Вступ. Закони ринкової економіки засновані на конкуренції суб'єктів, що пропонують однорідну щодо споживання продукцію. Ці закони діють і на транспортному ринку, продукцією якого є перевезення вантажів.

В умовах створення транспортного ринку в зв'язку з конкуренцією між різними видами транспорту автотранспортні підприємства прагнуть зберегти своє положення і зайняти відповідне місце на транспортному ринку країни. Для цього необхідно вивчити стан потенційних конкурентів і споживачів транспортної продукції і, з огляду на кон'юнктуру ринку, розробити і здійснити ринкову стратегію поведінки автотранспортних підприємств і вантажовласників. Значну допомогу в цьому може зробити побудова й аналіз моделей, що описують стан транспортного ринку.

В умовах ринку транспортних послуг все в більшому ступені організація роботи автомобільного транспорту розглядається з урахуванням маркетингових принципів і логістичного підходу, з використанням яких справедливо зв'язуються можливості поліпшення конкурентоздатності і прибутковості підприємств.

Головною проблемою оцінки якості транспортного обслуговування є вибір і наукове обґрунтування системи показників. Аналіз закордонного досвіду на прикладі Канади показує такий набір показників: своєчасність; термін доставки; збереженість вантажів; зручність користування системою перевезень; економічність доставки вантажів з додаванням можливості контролю за просуванням вантажу.

Найважливішим і безперечним показником якості є швидкість чи термін доставки. Питанням якості транспортного обслуговування присвячені роботи В.Г.Галабурди [1], Д.А.Мачерета, М.В.Мандрікова [3], О.А. Смахова [5] і інших вчених і фахівців транспорту.

Однак, існуючі методики орієнтовані на детермінованість процесів, що протікають у конкурентному середовищі. У дійсності ж ці процеси часто носять випадковий характер і тому моделі повинні будуватися з використанням вірогіднісних підходів. Крім того, запропоновані моделі відбивають стратегію транспорту в сформованій ринковій ситуації і не враховують переваги потенційних клієнтів.

Але проте, запропоновані методи свідчать про можливість математичного опису й оптимізації складних процесів, що протікають в області кон-

курентної боротьби різних перевізників з метою залучення обсягів перевезень.

Мета роботи. Метою публікації виступає аналіз рівня конкурентоздатності транспортного підприємства за допомогою комплексної оцінки якості обслуговування.

Матеріал і результати дослідження. Конкурентоспроможність підприємства означає його здатність до ефективної господарської діяльності та забезпечення прибутковості за умов конкурентного ринку [2].

У ринкових умовах проблеми якості транспортного обслуговування, як найважливішого інструмента підвищення конкурентоздатності АТП, вимагають рішення на принципово новому рівні.

Основна мета теорії якості - максимальне задоволення попиту на перевезення з боку народного господарства по обсягу і якості, стимулювання росту об'ємів перевезень. Однак, при плановому розподілі вантажопотоків по видах транспорту не існувало об'єктивних умов для подальшого розвитку і впровадження на практиці цієї теорії. Такі умови з'явилися з переходом країни до ринкової економіки, коли стали виникати реальні передумови розвитку теорії якості:

- з'явилася конкуренція за залучення вантажовласників між перевізниками;
- відбулися спад і структурні зміни в економіці, що, у свою чергу, спричинили за собою структурні зміни на транспортному ринку;
- на транспортний ринок України були допущені іноземні компанії-перевізники, що володіють сучасним ринковим інструментарієм залучення клієнтури.

Об'єктивна оцінка якості можлива лише при аналізі усєї виробничої системи автомобільного транспорту. Кінцевий результат роботи транспорту - якісне перевезення, складається під впливом ряду факторів, що діють найчастіше різнонаправлено. Це і рівень задоволення потреб вантажовласника, і рівень організації транспортного виробництва, управління експлуатаційною роботою, кількісні і якісні параметри технічних засобів транспорту.

Об'єктивна необхідність забезпечення належної якості в процесі проектування та надання транспортних послуг ініціює застосування у виробничо-господарській діяльності автотранспортних підприємств певної системи показників, що дає змогу визначати й контролювати рівень якості транспортних послуг.

Рівень якості — це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду продукції (послуги) для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Оцінка якості послуг передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного та оптимального її рівнів [2].

Багатоаспектний вплив підвищення якості та, як наслідок, конкурентоспроможності АТП не тільки на виробництво та ефективність господарювання, а й на імідж і конкурентоспроможність підприємства в цілому зображено на рис. 1.

Основними показниками якості транспортного обслуговування вантажовласників враховані наступні:

- рівень швидкості чи терміну доставки вантажів у порівнянні з нормами (Ксд);
- рівень схоронності перевезених вантажів (Ксг);
- повнота задоволення попиту на транспортні послуги по обсягах заявлених перевезень (Кус);
- рівень дотримання гарантованої ритмічності, регулярності чи погодженій рівномірності доставки вантажів "точно в термін" у часі доби, тижня, місяця, чи кварталу року (Кгр);
- рівень комплексності транспортного обслуговування вантажовласників у відповідності зі

стандартами чи договорами від моменту заявки і навантаження до моменту вивантаження і здачі вантажу одержувачу по системі "від дверей до дверей" (Кком);

- рівень транспортної доступності чи забезпеченості користувачів транспортних послуг (Ктд);
- рівень безпеки перевезень (Кбп).

Кожний із зазначених вище показників якості має велике самостійне значення і тією чи іншою мірою враховується в роботі транспортних підприємств. Однак для забезпечення фірмового транспортного обслуговування споживачів транспортних послуг необхідний облік одночасно всіх складових якості, тобто всіх показників у комплексі. Перевезення не можна вважати якісним, якщо хоча б один з елементів не виконаний. Так, при успішному виконанні всіх технічних і технологічних показників доставки вантажу (по швидкості, схоронності і т.п.) недотримання комплексності обслуговування клієнтури, її митарства з заявками на рухомий склад, оформленням провізних документів, митними, перевалочними й іншими операціями значно знижує конкурентоздатність АТП, істотно погіршує якість транспортного обслуговування користувачів.

Загальний комплексний показник якості транспортного обслуговування вантажовласників кількісно можна визначити по формулі [4]

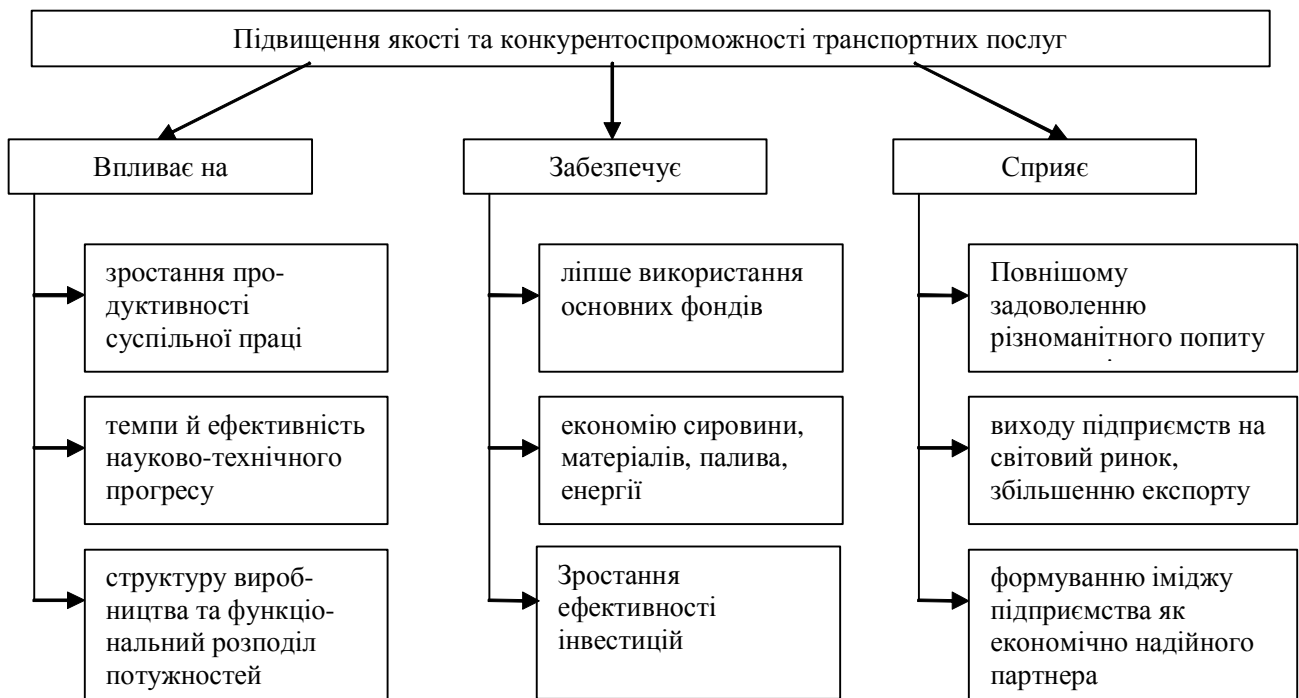


Рисунок 1 - Вплив підвищення якості й конкурентоспроможності послуг на імідж підприємства

$$K_{OB} = \sum_i^n K_n \cdot a_n = K_{cd} \cdot a_{cd} + K_{ce} \cdot a_{ce} + K_{yc} \cdot a_{yc} + K_{zp} \cdot a_{zp} + K_{ko} \cdot a_{ko} + K_{md} \cdot a_{md} + K_{bn} \cdot a_{bn} \quad (1)$$

де K_i - рівень якості по 1-му показнику, %;
 $a_{cd}, a_{ce}, a_{yc}, a_{zp}, a_{ko}, a_{md}, a_{bn}$ - коефіцієнти, що враховують частку і взаємозалежність відповідних показників якості транспортного обслугову-

вання вантажовласників у загальному рівні якості, прийнятого за 1 (чи 100%).

Для визначення рівня вагомості окремих показників якості здійснено маркетингові дослідження шляхом проведення анкетних опитувань 100 потенційних клієнтів.

Середньозважене значення рівня вагомості кожного окремого показника якості \overline{K}_i розраховано за формулою:

$$\overline{K}_i = \frac{\sum_{j=1}^{100} B_j \cdot N}{100}, \quad (2)$$

де B_j - значення встановленого рівня вагомості окремого показника якості j -м вантажовласником, $B_j=1-100$;

N - кількість відповідних значень у виборці;
100 - об'єм вибірки 1.

В результаті розрахунку побудована діаграма середньозважених значень рівня вагомості окремих показників якості (рис.2).

Доля відповідних показників якості транспортного обслуговування вантажовласників в загальному рівні якості a_i визначена по формулі

$$a_i = \frac{\overline{K}_i}{\sum_{i=1}^7 \overline{K}_i}, \quad (3)$$

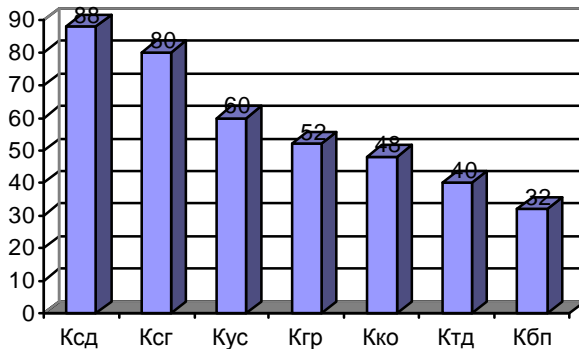


Рисунок 2 - Діаграма середньозважених значень окремих показників якості транспортного обслуговування

Таким чином, в результаті статистичних спостережень розраховано середнє значення рівня вагомості основних показників якості транспортного обслуговування вантажовласників та визначено долю кожного окремого показника якості в загальному рівні якості:

$$a_{cd} = 0,22; a_{cg} = 0,20; a_{cs} = 0,15; a_{cp} = 0,13; a_{co} = 0,12; a_{ctd} = 0,10; a_{cbp} = 0,08$$

На вантажному автотранспортному підприємстві (АТП) були проаналізовані первинні докумен-

ти (накладні, акти виконаних робіт, подорожні листи вантажних автомобілів, планові калькуляції, комерційні акти та інші) та визначено обсяг перевезень вантажів за 2001 - 2004 роки, у т.ч. обсяг перевезень з перевищенням нормативного строку доставки, обсяг втрати вантажу і т.д. Розраховано основні показники якості транспортного обслуговування споживачів та загальний показник якості за 2001 - 2004 рр.

По результатам розрахунків побудовано динаміку зміни основних показників якості за 2001-2004 рр. (рис. 3)

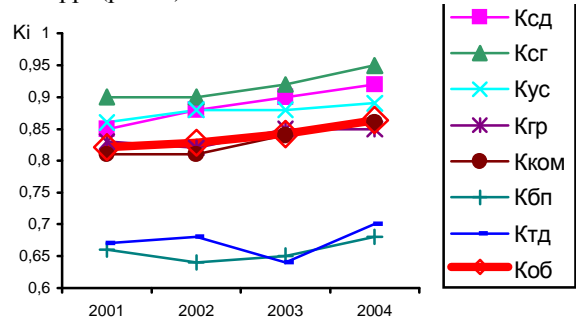


Рисунок 3 - Динаміка зміни основних показників якості за 2001-2004 рр.

Для дослідження впливу кожного окремого показника якості на загальний комплексний показник якості транспортного обслуговування вантажовласників побудовано відповідні графіки залежності (рис.4), які отримано шляхом варіювання кожного окремого показника якості в діапазоні [0,6;0,99] при фіксованих розрахункових значеннях (за 2004 р.) інших показників якості.

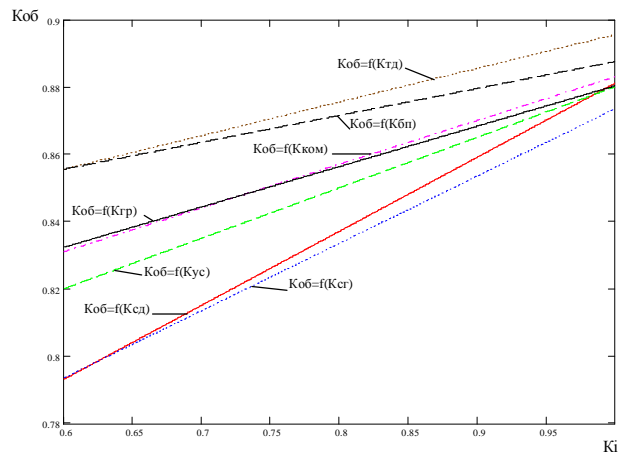


Рисунок 4 - Графіки залежності загального показника якості транспортного обслуговування від основних показників якості

За допомогою рисунка 4 можна оцінити значення загального комплексного показника якості в умовах, коли всі окремі показники, крім одного, не змінюються, а один з них приймає менше або більше значення в порівнянні з розрахунковим. Наприклад, для умов 2004 р. значення окремих пока-

зників якості становлять: $K_{CD}=0,92$; $K_{CT}=0,95$; $K_{yc}=0,89$; $K_{ГР}=0,85$; $K_{ко}=0,86$; $K_{бп}=0,68$; $K_{тд}=0,7$. При цьому загальний показник якості $K_{ОБ}=0,86$. Якщо рівень схоронності вантажу прийме значення $K_{CT}=0,80$, то загальний показник якості буде дорівнювати $K_{ОБ}=0,83$ і аналогічно, якщо $K_{бп}=0,9$, то загальний показник $K_{ОБ}=0,89$.

По результатам проведених прогнозних розрахунків обсягу перевезень, прибутку і загального показника якості на 2005 р. та 2006 р. побудована залежність обсягу перевезень від рівня якості транспортного обслуговування (рис. 5).

З рисунка 5 видно, що спостерігається тенденція збільшення рівня якості транспортного обслуговування АТП, що обумовлює зростання обсягу перевезень, тобто попиту на перевезення. В свою чергу, зростання попиту на перевезення характеризує зміцнення становища АТП на транспортному ринку, підвищення його конкурентоспроможності.

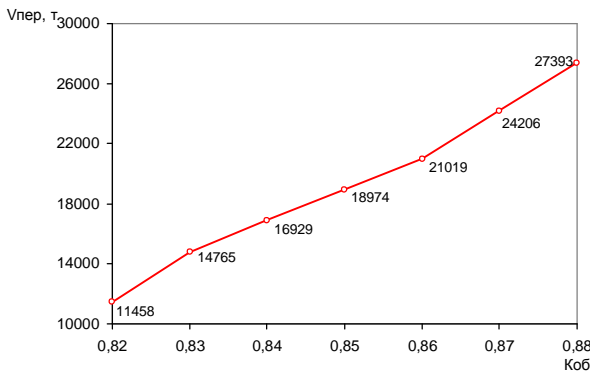


Рисунок 5 - Графік залежності обсягу перевезень від рівня якості транспортного обслуговування

Аналогічно побудована залежність прибутку П від обсягу перевезень (рис. 6).

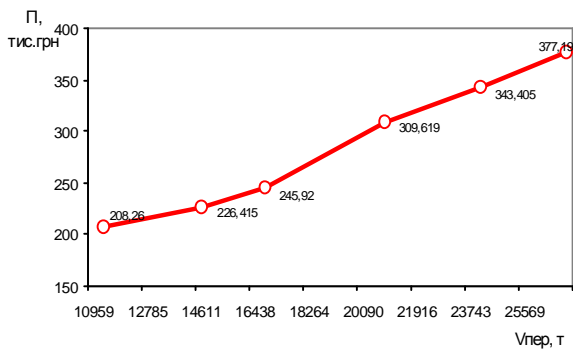


Рисунок 6 - Графік залежності прибутку від обсягу перевезень

З рисунка 6 видно, що при збільшенні обсягу перевезень спостерігається тенденція зростання прибутку АТП.

Таким чином, при збільшенні рівня якості транспортного обслуговування до значення 0,87 очі-

кується зростання обсягу перевезень на 3187 т/рік, що обумовить отримання додаткового прибутку у розмірі 33786 грн/рік.

Висновки. Таким чином, для комплексної оцінки якості транспортного обслуговування проведено маркетингові дослідження, в результаті обробки даних анкетування побудовані діаграми рівня вагомості основних показників якості транспортного обслуговування та визначено долю кожного окремого показника якості в загальному рівні якості.

Побудовано графіки залежності кожного окремого показника якості на загальний комплексний показник якості транспортного обслуговування вантажовласників для дослідження їх впливу.

Виявлено, що збільшення рівня якості транспортного обслуговування обумовлює зростання обсягу перевезень та прибутку транспортного підприємства, що характеризує зміцнення його становища на транспортному ринку, підвищення його конкурентоспроможності.

Особливістю є те, що проведений аналіз конкурентоздатності може бути здійснений не тільки в цілому по АТП, але і по окремим видам послуг, сполучень, клієнтам, по будь-якому транспортному підприємству взагалі.

В подальшому можна розглядати заходи по підвищенню якості транспортного обслуговування та їх впровадження. Одним з найбільш ефективних способів максимального задоволення споживачів по якості і ціні продукції є сегментація транспортного ринку та розробка конкурентоздатних тарифів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Галабурда В.Г. Методы оценки качества транспортного обслуживания // Бюллетень транспортной информации, №6, 2003.
2. Курс экономической теории. Общие основы экономической теории, микроэкономика, макроэкономика, переходная экономика: Учебное пособие / под. общ. ред. А. В. Сидоровича - М.: МГУ им. Ломоносова, "ДИС", 1997. - 523 с.
3. Мандриков М. Е., Мачерет Д. А. Транспортное обслуживание в условиях рыночной экономики. // Железнодорожный транспорт. - 1993. - №7. - С. 56-59.
4. Нагорний Є.В., Рибанов Г.Л., Черниш Н.Ю. Транспортно-експедиційне обслуговування підприємств та організацій в умовах ринку. Навчальний посібник. Харків. ХНАДУ, 2002 - с.107
5. Смахов А.А. Основы транспортной логистики. - М.: Транспорт, 1995. - 197 с.

Стаття надійшла 5.12.05 р.
Рекомендовано до друку д.т.н., проф.

Варфоломєєвим В.М.