|  |  |
| --- | --- |
| **УДК 338.47** | |
| **АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АП «ВОСТОЧНАЯ»** | |
|  |  |
|  | **О.А. Бородина, Ю.Д. Головко**  *ГОУ ВПО «Донецкий национальный технический университет»*  *г. Донецк, Донецкая Народная Республика* |

*Аннотация. В данной статье проанализированы услуги, предоставляемые АП «Восточная», произведен анализ внешней и внутренней среды предприятия.*

*Ключевые слова: услуга, автотранспортное предприятие, SWOT-анализ.*

*Summary.This article analyzes the services provided by AP "the East", the analysis of the external and internal environment of the enterprise.*

*Keywords: service, transportation company, the SWOT analysis.*

**Постановка проблемы.** Высокая конкуренция в сфере транспортных услуг привела к тому, что компании, не использующие различные актуальные тематические сервисы и инновации, долго не задерживаются на этом рынке.

Современные транспортные услуги не ограничиваются только транспортировкой груза. Это сложная работа, где каждый отвечает за свой участок процесса. Новая современная техника, сертифицированные специалисты, продуманная и слаженная работа – вот что отличает качественную компанию-перевозчика от всех других.

**Анализ предыдущих исследований и публикаций.** Многие вопросы, связанные с изучением отдельных сторон исследуемой проблемы, нашли отражение в работах известных ученых-экономистов. Вопросам теории и практики принятия управленческих решений, системного анализа и качества услуг уделяется все больше внимания в работах отечественных и зарубежных ученых Алферьева В.П., Багиева Г.Л. [1]. Проблемы оценки качества автотранспортных услуг и управления его обеспечением освещают в своих работах Аленичев А., Большаков А. [2]. Основы оценки социально-экономической эффективности и конкурентоспособности услуг пассажирского автотранспорта представлены в трудах Аррака А., Брурсмы К. [3].

**Целью исследования** является анализ эффективности оказываемых услуг автобусной компанией «Восточная» [4].

**Основные результаты исследования**. Вопросам качества и эффективности транспортного процесса на всех этапах развития нашего общества всегда уделялось большое внимание. Своевременность и безопасность выполнения перевозок, сохранность перевозимых грузов, снижение затрат перевозочного процесса, гарантированность высокого качества перевозок пассажиров, расширение сфер транспортных услуг и другие – залог успешного развития экономики. Качество транспортной продукции определяется системой показателей, которая отражает не только уровень качества и эффективность, но и стимулирует предложения на услуги, отличительные от своих конкурентов по гарантированности, срочности, объёму, уровню тарифов, технологии доставки и т.д. Качество перевозок грузов, к примеру, оценивается по совокупности характеристик, определяющих их пригодность удовлетворять потребности грузоотправителей или грузополучателей в соответствующих перевозках. Особенностью рыночных отношений на автомобильном транспорте является конкуренция хозяйствующих субъектов как производителей транспортной продукции за рынок сбыта своей продукции, т.е. перевозки грузов и пассажиров, услуги, с целью получения высоких финансовых результатов. Под конкурентоспособностью автотранспортного предприятия следует понимать его способность организовывать и осуществлять перевозки и услуги, которые по своему качеству, стоимости и другим характеристикам являются более привлекательными для потребителя, чем перевозки и услуги, предлагаемые конкурентами.

Основными показателями, влияющими на конкурентоспособность автотранспортного предприятия, являются:

− соотношение предложения и спроса на перевозки;

− качество транспортного обслуживания;

− количество видов перевозок и услуг;

− ресурсы автотранспортного предприятия.

Основная задача, которую выполняют транспортные компании – это изучение и удовлетворение всех пожеланий клиента во всех видах транспортных  грузоперевозок.

Еще совсем недавно основная часть транспортных компаний оказывали только перевозочные услуги, не задумываясь при этом об оказании других услуг. Все это было обусловлено административно-контрольной моделью управления в нашей стране, отсутствием цивилизованного рынка грузоперевозок и какой-либо конкуренции.

На сегодняшний момент экономические условия позволили транспортным компаниям расширить понятия «услуги грузоперевозок». Сейчас под транспортной  услугой подразумевают не только собственно перевозку груза, а и любую другую операцию, которая не входит в состав грузоперевозочного процесса, но и связана с его начальной подготовкой и далее с осуществлением самого процесса [2].

Сегодня под  грузоперевозками  подразумевается не только собственно сама перевозка груза или пассажиров, а любая другая операция, которая не входит в состав перевозочного процесса, но связана с его подготовкой и непосредственно осуществлением.

Пассажирский транспорт является составной частью инфраструктуры города, его работа оказывает существенное влияние на формирование баланса общественного времени, расширение территориальных связей, размещение производительных сил.  Если ранее  «продукцией»  автомобильного транспорта считалась только перевозка, измеряемая такими валовыми показателями, как объемы перевозок, грузооборот и т.д., то теперь на первое место становится  «услуга», которая, как и любой товар, имеет свое качество.

Чтобы оценить качество транспортных услуг предприятия АП «Восточная» необходимо определить номенклатуру показателей качества транспортных услуг.

Основными свойствами, на которые ориентируются потребители при оценке качества транспортных услуг, являются:

– надежность перевозок;

– минимальный срок (продолжительность) осуществления;

– регулярность доставки груза;

– своевременность осуществления (гарантированные сроки доставки);

– безопасность перевозок;

– сохранность груза при доставке;

– удобство по приему и сдачи груза;

– наличие дополнительных услуг.

– наличие различных уровней транспортного обслуживания;

– приспособляемость к требованием клиента (гибкость обслуживания);

– надлежащее документальное сопровождение;

– надлежащее сопровождение груза;

– приемлемая (соразмерная) стоимость услуг;

– возможность получения достоверной информации о тарифах, условиях перевозки и местоположении груза;

– наличие необходимой транспортной тары;

– функциональная пригодность транспортного средства;

– возможность специализированных перевозок;

– эксплуатационная готовность перевозчика;

– защита окружающей среды.

Миссия АП «Восточная» состоит в оказании автотранспортных услуг, отвечающих требованиям клиентов.

Основные цели и задачи, которые сегодня ставит компания:

– высокое качество;

– своевременность и скорость обслуживания;

– оптимизация маршрутов перевозок;

– сокращение транспортных расходов;

– др.

Таким образом, главная задача автотранспортных компаний, состоит не только в увеличении объема перевозок, рентабельности и повышении прибыли АТП, но и в удовлетворении потребностей населения и отраслей экономики в своевременном, качественном обслуживании.

Для оценки качества и эффективности оказания услуг АП «Восточная» проанализируем внутреннюю и внешнюю сторону предприятия и составим SWOT-анализ.

Внутренняя среда состоит из:

– кадров (генеральный директор, главный бухгалтер, диспетчер, слесари, водители);

– техники (автобусы марки Volvo, Mercedes-Benz, Neoplan).

Внешняя среда предприятия

На сегодняшний день в городе Донецке более 10 компаний осуществляющих услуги по перевозке пассажиров.

Основными конкурентами АП «Восточная» являются транспортные компании «Gelios», «Koyottravel»и «Люкс - Экспресс» (табл. 1).

Таблица 1

Сравнение «АТБ-Сервис» с фирмами-конкурентами

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сравнительные параметры | АП «Восточная» | «Gelios» | «Koyottravel» | «Люкс - Экспресс» |
| Опыт работы | 15 лет | 9 лет | 8 лет | 14 лет |
| Территория перевозок | РФ, Крым | РФ, Крым | РФ | РФ, Одесса, СНГ |
| Предоставление дополнительных услуг | Скидки детям, бесплатная перевозка багажа, страховка, Wi-Fi. | Предоставление автобусов в аренду. | Cстраховка, Wi-Fi. | Cстраховка, Wi-Fi. |
| Имеющиеся в собственности автобусы | Volvo, Mercedes-Benz, Neoplan | YOTUNG, MAN, MERCEDES-BENZ SPRINT, MERCEDES-BENZ VITO | MERCEDES-BENZ SPRINT | «MAN», «Mercedese Benz», «Setra» и «Neoplan». |

Из данных табл. 1 следует отметить, что предприятие АП «Восточная» выигрывает у своих конкурентов по следующим показателям:

– опыту работы, в связи с достаточно длительным сроком деятельности компании у нее имеются постоянные клиенты, перед которыми АП «Восточная» зарекомендовал себя как высококачественная фирма, оказывающая свои услуг на высшем уровне;

– парку специализированных автомобилей. У компании имеются различные автобусы с разной вместительностью.

Самым главным конкурентом является фирма «Люкс-Экспресс», которая также долгое время находится на рынке. Также, фирмы предоставляют различные дополнительные услуги.

Помимо разнообразия предоставляемых услуг, при выборе фирмы-перевозчика, клиент руководствуется тарифами грузоперевозок.

В табл. 2 приведено сравнение тарифов грузоперевозок по 3 услугам: междугородным перевозкам до Москвы, перевозкам до Ростова и до Орла.

Таблица 2

Сравнение тарифов компаний-конкурентов с АП «Восточная», руб.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Направления | АП «Восточная» | «Gelios» | «Koyottravel» | «Люкс - Экспресс» |
| Донецк - Ростов | 550 | 600 | 800 | 600 |
| Донецк – Москва | 1600 | 1600 | 2000 | 1700 |
| Донецк - Орел | 1800 | 1600 | 2400 | 1800 |

Из данных табл. 2 можно сделать вывод о том, что самые низкие тарифы на перевозку грузов и аренду автомобилей у таких предприятий как «Gelios» и АП «Восточная». Самая высокая ценовая политика у «Koyottravel».

Таблица 3

SWOT-анализ

|  |  |
| --- | --- |
| Преимущества | Недостатки |
| - опыт работы на рынке пассажирских перевозов;  - невысокие тарифы;  -большой парк подвижного состава. | -слабый маркетинг;  -недостаток дополнительных услуг;  -недостаточное количество персонала. |
| Возможности | Угрозы |
| -развитие системы маркетинга;  -привлечение новых сотрудников (в частности маркетолог). | -сильные конкуренты. |

**Выводы.** Таким образом, можно сделать вывод, что АП «Восточная» оказывает качественные услуги по приемлемым ценам. Имеет закрепившуюся позицию на рынке и обладает конкурентоспособностью.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | |  |
| **Список литературы** | | |
|  | Багиева Г.Л. Основные направления повышения конкурентоспособности пассажирского автопредприятия // Хозяйствующие субъекты в системе мировой экономики: матер. междунар. науч.- практ. конф.,16-17 дек. 2008г .- Махачкала: ДГТУ, 2008.-Ч.2. – С.144-150 | |
|  | Большаков А. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности транспорта в условиях рынка // Проблемы и перспективы повышения конкурентоспособности национальной экономики: матер. регион. науч.-практ. конф., 18 нояб. 2008г.- Махачкала: ДГТУ, 2008.-С.328-331 | |
|  | Аррака А. Проблемы создания системы управления качеством на предприятиях пассажирского транспорта // Проблемы теории и практики экономики народнохозяйственного комплекса региона: сб. науч. тр. – Махачкала: ДГТУ, 2008.- Вып.XII.- С.207-210 | |
|  | Автобусная компания «Восточная» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ak-vostochnaya.ru/>. – Загл. с экрана | |