

Василенко Т.Є., к.е.н., Толок О.В., інж., Юсупова Л.О., магістрант

АДІ ДВНЗ «ДонНТУ», м. Горлівка

ВСТАНОВЛЕННЯ ФАКТОРІВ, ЩО ФОРМУЮТЬ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПАСАЖИРСЬКОЇ АВТОТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ

Встановлено і обгрунтовано сукупність факторів, що формують конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги з позиції перевізника в процесі пропозиції послуги, її надання, внутрішньої діяльності та пасажира за допомогою анкетного опитування експертів.

Постановка проблеми

В сучасних умовах спостерігається інтенсивний розвиток сфери послуг, а також посилення її ролі в економіці. Насичення ринку різноманітними послугами, в тому числі і автотранспортними, викликає посилення конкуренції між їх виробниками. Здатність послуги або її виробника виживати, розвиватись та лідирувати в конкурентній боротьбі, забезпечувати кращі пропозиції у порівнянні з конкуруючими підприємствами визначається як її конкурентоспроможність. Рівень конкурентоспроможності пасажирської автотранспортної послуги (КПАП) визначається за результатом її оцінювання, що здійснюється на підставі значень показників, якому передують встановлення факторів, що формують КПАП. У зв'язку з цим встановлення факторів, що формують КПАП, є актуальною задачею. Для повного уявлення про конкурентоспроможність, встановлення факторів має проводитися з урахуванням інтересів перевізника і пасажира.

Мета статті

Метою статті є встановлення факторів, що формують конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги з позиції перевізника і пасажира.

Аналіз публікацій

В сучасній науковій та учбовій літературі пропонується виявлення факторів конкурентоспроможності в галузі матеріального виробництва [1, 2, 3], сфері послуг [4] та сфері транспорту [5, 6, 7].

Проведемо аналіз факторів конкурентоспроможності в галузях матеріального виробництва.

В роботі Лисенко Н.О. [1] факторами конкурентоспроможності м'ясопереробних підприємств пропонується вважати ефективність управління виробничим процесом, обіговими засобами, збутом і просуванням товару на ринку за допомогою реклами і стимулювання, здатність товару задовольняти потребу згідно з його призначенням. При визначенні факторів конкурентоспроможності увага акцентується на внутрішньому середовищі, але не враховується зовнішній вплив на процес виробництва.

В роботі Хрущ Н.А. [2] факторами конкурентоспроможності підприємства є абсолютна ліквідність, фінансова стійкість, ділова активність підприємства, які відбивають тільки внутрішню діяльність виробника та не відображають задоволення потреб споживача.

Лєпа Р.М. в своїй роботі [3] в якості фактора конкурентоспроможності продукції пропонує формування попиту, при цьому увага приділяється інтересам споживача, але не враховуються інтереси виробника.

В сфері послуг факторами конкурентоспроможності послуги Павлова Н.Н. пропонує вважати якість, ціну, оперативність, організацію сервісу, репутацію виробника [4]. Розглянуті фактори відображають взаємодію виробника послуг з ринком, але не враховують інші сфери функціонування фірми.

Проведемо аналіз факторів конкурентоспроможності в сфері транспорту.

Абалонін С.М. [5] виділяє наступні фактори конкурентоспроможності транспортних послуг: якість, ціна транспортних послуг, імідж підприємства-виробника. При цьому розглядається зовнішнє середовище, але не відображається внутрішня діяльність перевізника.

В роботі Шинкаренко В.Г. [6] факторами конкурентоспроможності автотранспортних послуг виступають їх якість та ціна. Увага акцентується на задоволенні потреб пасажира, але не враховується внутрішня діяльність перевізника.

Бондаренко Г.С. [7] пропонує проводити оцінку конкурентоспроможності за факторами, що залежать від виробників, властивостей продукції та споживачів. Увагу приділено як задоволенню потреб пасажира, так і внутрішній діяльності перевізника, але стосовно тільки до вантажної автотранспортної послуги.

Таким чином, на сьогоднішній день не встановлено фактори, що формують конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги з урахуванням інтересів пасажирів та перевізників.

Основні результати дослідження

Фактор — це рушійна сила, причина будь-якого процесу або явища [8]. Встановлення факторів, які формують КПАП, є можливим тільки після поетапної конкретизації досліджуваного явища (процесу), а саме пасажирської автотранспортної послуги.

Пропонуємо визначення КПАП як системи характеристик (показників) результату безпосередньої взаємодії перевізника і пасажира, а також внутрішньої діяльності перевізника з задоволення потреб пасажира, що забезпечують її конкурентні переваги на ринку пасажирських автотранспортних послуг.

Виходячи з цього визначення, пасажирська автотранспортна послуга являє собою, по-перше, результат безпосередньої взаємодії перевізника і пасажира. По-друге, це результат внутрішньої діяльності перевізника з задоволення потреб пасажира (рис. 1, I етап). Врахування внутрішньої діяльності перевізника є важливим через її опосередкований вплив на конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги.

Безпосередню взаємодію пасажира і перевізника пропонуємо розглядати в процесі пропозиції послуги та в процесі її надання, тобто безпосередньо в процесі перевезення пасажирів та їх багажу (рис. 1, II етап).

В процесі пропозиції пасажир отримує загальне уявлення про послугу, і якщо вона не відповідає його вимогам, він може відмовитися від її споживання.

Процес надання послуг пропонуємо представити як сукупність підпроцесів подачі рухомого складу під посадку пасажирів, їх посадки, переміщення та висадки (рис. 1, III етап).

Внутрішня діяльність є специфічною для кожного конкретного перевізника і залежить від масштабів його діяльності, складу підрозділів та інших факторів. Орієнтовно вона може бути представлена експлуатаційною, фінансовою, маркетинговою діяльністю, діяльністю з матеріально-технічного постачання, технічної підготовки рухомого складу до виконання перевезень, з забезпечення безпеки руху та матеріально-технічної бази (рис. 1, IV етап).

Маркетингова діяльність перевізника спрямована на повне задоволення потреб населення в автоперевезеннях, отримання прибутку шляхом своєчасного виконання транспортних послуг та ефективного використання транспорту і полягає в систематичному відстеженні стану зовнішньої середовища, комплексному аналізі, дослідженні та прогнозуванні ринку автотранспортних послуг.

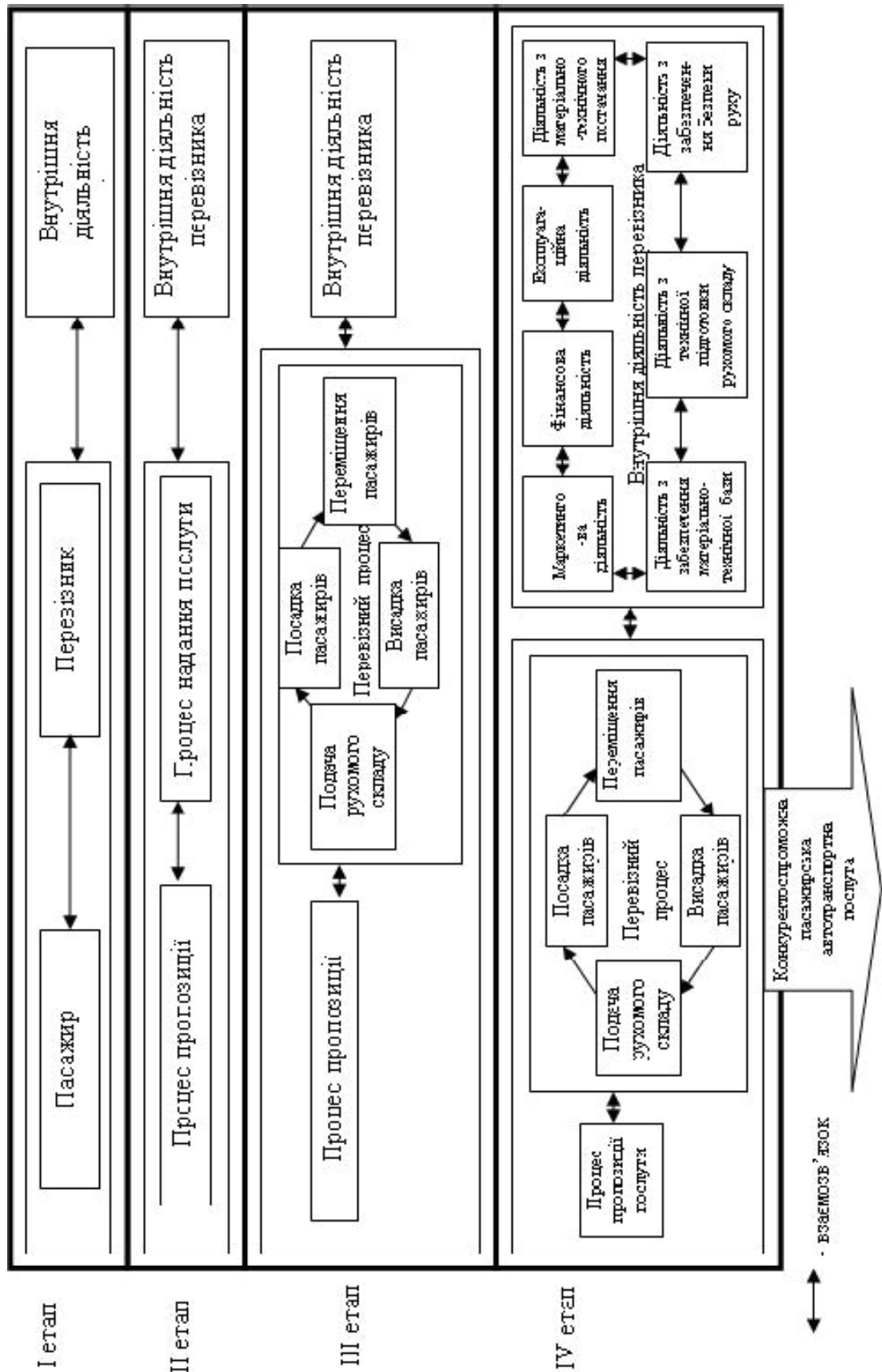


Рис. 1. Принципова схема формування конкурентоспроможної пасажирської автотранспортної послуги

Експлуатаційна діяльність перевізника полягає в прийнятті заявок на перевезення, складанні оперативних планів перевезень, розробці графіків руху, випуску та повернення транспортних засобів, розробці заходів з поліпшення використання рухомого складу, веденні щоденного обліку виконання роботи, складенні змінно-добового звіту про роботу парку.

Фінансова діяльність перевізника передбачає вибір оптимальних форм фінансування, структури капіталу та напрямків його використання з метою забезпечення стабільно високої прибутковості, а також балансування в часі постачань та витрат грошових засобів.

Діяльність з матеріально-технічного постачання полягає в встановленні особи або кола осіб, відповідальних за закупівлю, пошук постачальників, ознайомлення їх з вимогами до продукції, моніторинг можливостей постачальників, оцінку постачальників, ведення документації за кожним постачальником, забезпечення перевізника необхідними матеріальними, технічними та енергетичними ресурсами.

Діяльність щодо технічної підготовки транспортних засобів до виконання перевезень спрямована на забезпечення підвищення готовності рухомого складу до роботи на лінії, збільшення ефективності технічних впливів та зниження втрат лінійного часу з причини сходження автобусів з лінії через технічні несправності.

Діяльність щодо забезпечення безпеки руху полягає в розробці й організації виконання комплексних програм, планів, заходів з попередження дорожньо-транспортного травматизму, зниженню втрат, викликаних аварійністю автотранспорту.

Діяльність щодо забезпечення матеріально-технічної бази включає підвищення рівня розвитку зон технічного обслуговування і поточного ремонту, ремонтних баз та ін.

Таким чином, реалізація транспортних послуг здійснюється в ході процесу пропозиції, перевізного процесу та процесів внутрішньої діяльності, які є основними елементами транспортного процесу. При цьому вони функціонують у часі як єдине ціле для досягнення поставленої мети — надання пасажиром конкурентоспроможних автотранспортних послуг.

Встановимо фактори, що формують конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги в процесі її пропозиції, надання та внутрішньої діяльності перевізника.

До факторів пропозиції пасажирської автотранспортної послуги пропонуємо віднести: стан рухомого складу, якість персоналу, інформативність, соціальну прийнятність (рис. 2).

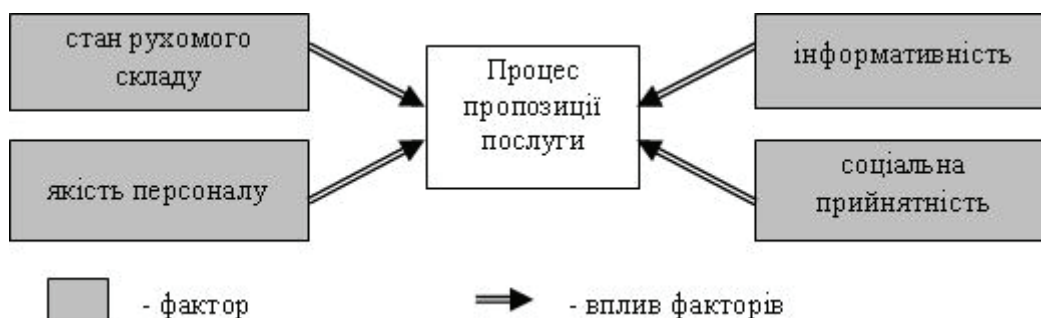


Рис. 2. Фактори, що формують КПАП в процесі її пропозиції

Формування факторів конкурентоспроможності пасажирської автотранспортної послуги на стадії її надання пропонуємо здійснювати за стадіями обслуговування пасажирів. До них відносяться: подання рухомого складу під посадку пасажирів, посадка, переміщення, висадка пасажирів (рис. 3).

Фактори внутрішньої діяльності перевізника формують конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги через: імідж перевізника, потенціал послуг, фінансову стійкість перевізника, стан матеріально-технічної бази, своєчасність забезпечення матеріально-технічними ресурсами, технічну надійність, безпеку перевезень (рис. 4).



Рис. 3. Фактори, що формують КПАП при виконанні перевізного процесу



Рис. 4. Фактори, що формують КПАП при здійсненні внутрішньої діяльності перевізника

Однак, в сучасних умовах жорсткої конкуренції виявити фактори тільки з позиції перевізника недостатньо, також важливо знати думку пасажирів стосовно їх уявлення про конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги. Вона допоможе прийняти рішення, спрямовані на задоволення їх вимог та запитів.

Для виявлення факторів КПАП з позиції пасажирів було розроблено анкету. Враховуючи те, що пасажир отримує уявлення про послугу в процесі безпосередньої взаємодії з перевізником, до анкети було внесено фактори, що формують КПАП на стадії її пропозиції послуги та її надання: регулярність руху (дотримання планових інтервалів руху, виконання запланованої кількості рейсів), відношення персоналу до споживача (ввічливість при обслуговуванні), інформативність (інформаційне забезпечення автобусів та зупинок відповідно до нормативних вимог [9]), тарифна політика (стабільність рівня тарифу, його соціальна прийнятність); та на стадії надання (перевізного процесу): комфортабельність перевезення (відповідність санітарно-гігієнічного стану автобусів нормативним вимогам [9]), наповнення сало-

ну автобусів пасажирами (можливість здійснювати поїздки сидячи), безпека перевезень (дотримання водіями лінійно-транспортної дисципліни на маршруті). Інструкцією із заповнення анкети кожному експерту дозволялося доповнити наявний в анкеті перелік факторів іншими, не врахованими при її розробці, а також оцінити їх значимість за допомогою рангів. При цьому найбільш важливому фактору надається ранг, який дорівнює одиниці, менш важливому – два і т.п.

В якості експертів виступили представники професорсько-викладацького складу кафедри «Транспортні технології» АДІ ДВНЗ «ДонНТУ» та студенти V курсу спеціальностей «Організація перевезень і управління на автомобільному транспорті» та «Організація і регулювання дорожнього руху».

За результатами опитування експертів визначено погодженість оцінок експертів для підтвердження правильності гіпотези про те, що експерти є точними вимірниками. Оцінка погодженості думок експертів провадилася шляхом обчислення коефіцієнта конкордації при наявності зв'язних рангів [10]:

$$W = \frac{12S}{m^2(k^3 - k) - m \sum_{s=1}^m T_j} = \frac{12 \cdot 92199,5}{50^2(9^3 - 9) - 50 \cdot 1590} = 0,643, \quad (1)$$

де S — сума квадратів відхилень;

m — кількість опитованих експертів ($m = 50$);

k — кількість факторів ($k = 9$);

T_j — показник зв'язних рангів в j -му ранжуванні.

Показник зв'язних рангів в j -му ранжуванні було обчислено за формулою (2):

$$T_j = \sum_{d=1}^{H_j} (h_d^3 - h_d), \quad (2)$$

де H_j — кількість груп рівних рангів в j -му ранжуванні;

h_d — кількість рівних рангів у d -й групі зв'язних рангів при ранжуванні j -м експертом.

Сума квадратів відхилень обчислюється за формулою:

$$S = \sum_{i=1}^k \left(\sum_{j=1}^m a_{ij} - L \right)^2, \quad (3)$$

де a_{ij} — ранг i -го фактору у j -го експерта;

L — середнє значення сум рангів за кожним фактором:

$$L = \frac{\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^m a_{ij}}{k}. \quad (4)$$

Значення коефіцієнта конкордації змінюється в інтервалі від 0 до 1, і чим більше його значення, тим більше погодженість думок у експертів. У нашому дослідженні його величина істотно відрізняється від нуля ($W = 0,643$). У зв'язку з цим можна вважати, що між експертами має місце висока погодженість відповідей про значимість факторів, що формують конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги.

Значимість коефіцієнта конкордації перевіряємо за критерієм Пірсона $\chi^2_{розр}$:

$$\chi^2_{розр} = m(k-1)W = 50 \cdot (9-1) \cdot 0,643 = 257,2. \quad (5)$$

З таблиць [11] знаходимо, що для 5%-ного рівня значимості при $k = 9 - 1 = 8$ ступенів свободи таблична величина $\chi^2_{табл} = 15,51$. Оскільки табличне значення $\chi^2_{табл}$ не перевищує розрахункового $\chi^2_{розр}$ ($\chi^2_{табл} = 15,51 < \chi^2_{розр} = 257,2$) і коефіцієнт конкордації значимо відрізняється від нуля, то з довірчою імовірністю 95,0% можна вважати, що в оцінці запропонованих факторів погодженість думок експертів не є випадковою.

За значимістю на 1-му місці знаходиться регулярність руху, на 2-му — швидкість сполучення, на 3-му — тарифна політика, на 4-му — схема маршруту, на 5-му — комфортабельність перевезення, на 6-му — наповнення салону автобусів пасажирями, на 7-му — безпека перевезень, на 8-му — відношення персоналу до споживача, на 9-му — інформативність. Систематизуємо встановлені фактори з позиції перевізника і з позиції пасажиря (табл. 1).

Таблиця 1

Фактори, що формують конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги (ПАТП)

З позиції перевізника			З позиції пасажиря	
Фактори пропозиції ПАТП	Фактори перевізничного процесу	Фактори внутрішньої діяльності перевізника	Процес пропозиції	Перевізний процес
1. Стан рухомого складу	5. Регулярність руху	12. Імідж перевізника	1. Регулярність руху (дотримання планових інтервалів руху, виконання запланованої кількості рейсів)	5. Наповнення салону автобусів пасажирями (можливість здійснювати поїздки сидячи)
2. Якість персоналу	6. Зручний інтервал руху	13. Потенціал послуг	2. Відношення персоналу до споживача (ввічливість при обслуговуванні)	6. Комфортабельність перевезення (відповідність санітарно-гігієнічного стану автобусів нормативним вимогам)
3. Інформативність	7. Комфорт посадки до рухомого складу	14. Фінансова стійкість перевізника	3. Тарифна політика (стабільність рівня тарифу, його соціальна прийнятність)	7. Безпека перевезень (дотримання водіями лінійно-транспортної дисципліни на маршруті)
4. Соціальна прийнятність	8. Час руху	15. Стан матеріально-технічної бази	4. Інформативність (інформаційне забезпечення автобусів та зупинок відповідно до нормативних вимог)	8. Швидкість сполучення (витрати часу на переміщення)
	9. Рівень наповнення рухомого складу пасажирями	16. Своєчасність забезпечення матеріально-технічними ресурсами		9. Схема маршруту (сумісність маршрутів з іншими видами маршрутного пасажирського транспорту)
	10. Безпересаджованість сполучення	17. Технічна надійність		
	11. Комфорт виходу з рухомого складу	18. Безпека перевезень		

Висновки

Встановлено фактори, що формують конкурентоспроможність пасажирської автотранспортної послуги з позиції перевізника і пасажиря.

Фактори, що формують КПАП з позиції перевізника було встановлено за процесом пропозиції послуги: стан рухомого складу, якість персоналу, інформативність, соціальну прийнятність; процесом надання послуги: регулярність руху, зручний інтервал руху, комфорт посадки до рухомого складу, час руху, рівень наповнення рухомого складу пасажирами, безпересаджуваність сполучення, комфорт виходу з рухомого складу; та процесом внутрішньої діяльності перевізника: імідж перевізника, фінансова стійкість, стан матеріально-технічної бази, своєчасність забезпечення матеріально-технічними ресурсами, технічна надійність, безпека перевезень.

До факторів, що формують КПАП з позиції пасажирів, запропоновано віднести наступні: регулярність руху, швидкість сполучення, тарифну політику, схему маршруту, комфортабельність перевезення, наповнення салону автобусів пасажирами, безпеку перевезень, відношення персоналу до споживача, інформативність.

Список літератури

1. Лисенко Н.О. Методи оцінки конкурентоспроможності продукції м'ясопереробних підприємств // Актуальні проблеми економіки — 2007. — № 11 (77). — С. 60-67.
2. Хрущ Н.А. Методи оцінки стійкості і конкурентоздатності підприємства: Автореф... дис. канд. екон. наук: 08.06.01/ Одес. держ. екон. ун-т. — Одеса. — 1996. — 23 с.
3. Лепа Р.М. Методи оцінки і аналізу конкурентоспроможності продукції: Автореф... дис. канд. екон. наук: 08.06.02 / Інст. екон. пром. НАН Укр. — Донецьк, 1998. — 17 с.
4. Павлова Н.Н. Маркетинговый подход к оценке конкурентоспособности товара// Маркетинг в России и за рубежом. — 2004. — №1 (39). — С. 82-89.
5. Абалонин С.М. Конкурентоспособность транспортных услуг: Учеб. пособие. — М.: ИКЦ «Академкнига», 2004. — 172 с.
6. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н. Оценка и анализ конкурентоспособности и качества транспортных услуг. — Х.: ХНАДУ, 2001. — 22 с.
7. Бондаренко Г.С. Управління конкурентоспроможністю транспортного підприємства: Дис...канд. екон. наук: 08.06.02 — М., 2001.
8. Райзберг Б.А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2003. — 480 с.
9. Цибулка Я. Качество пассажирских перевозок в городах: Пер. с чешского. — М.: Транспорт, 1987. — 239 с.
10. Системологія на транспорті: Підручник: У 5 кн. / За заг. ред. М.Ф. Дмитриченко. — К.: Знання України, 2005. — Кн. I: Основи теорії систем і управління / Е.В. Гаврилов, М.Ф. Дмитриченко, В.К. Доля та ін. — 344 с.
11. Елисеєва И.И., Юзбашев М.М. Общая теория статистики. — М.: Финансы и статистика, 1996. — 368 с.

Стаття надійшла до редакції 21.05.08

© Василенко Т.Є., Толлок О.В., Юсупова Л.О., 2008