

Татьяна Тарасова

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ТРАНСПОРТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

В статье представлен процесс определения уровня конкурентоспособности транспортных услуг на основании функции желательности. Разработана шкала желательности при оказании услуг транспортными организациями.

Ключевые слова: качество услуг, конкурентоспособность, транспортная услуга, функция желательности.

Форм. 4. Табл. 1. Лит. 13.

Тетяна Тарасова

МЕТОДИКА ОЦІНЮВАННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ТРАНСПОРТНИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ

У статті представлено процес визначення рівня конкурентоспроможності транспортних послуг на підставі функції бажаності. Розроблено шкалу бажаності при наданні послуг транспортними організаціями.

Ключові слова: якість послуг, конкурентоспроможність, транспортна послуга, функція бажаності.

Tatiana Tarasova¹

COMPETITIVENESS ASSESSMENT TECHNIQUE FOR TRANSPORT SERVICES

The article describes the process of determining the competitiveness level of transport services on the basis of the desirability function. The desirability scale is presented for the transport services provision.

Keywords: quality of services; competitiveness; transport service; the function of desirability.

Постановка проблемы. Современные экономические условия формирования и функционирования рынка транспортных услуг стали толчком к появлению и усилению конкурентных отношений между предприятиями транспортной отрасли, которые обостряются не только между различными видами транспорта, но и между транспортными организациями одной или разной ведомственной принадлежности.

До последнего времени большинство транспортных предприятий и организаций выполняли только перевозочные операции и не заботились о предоставлении широкого спектра других услуг транспорта. Сейчас времена меняются и в конкурентной борьбе выигрывают те организации, которые расширяют спектр предоставляемых услуг и улучшают сервисное обслуживание потребителей транспортных услуг. При этом руководство транспортных организаций должно владеть вопросами управления конкурентоспособностью предоставляемых услуг с целью развития и поддержания эффективной работы организации.

Анализ последних исследований и публикаций. Исследованию различных аспектов конкурентоспособности, а также изучению отдельных элементов ее

¹ Candidate of Economic Sciences, Senior Lecturer, Department of Accounting, Analysis and Statistics, Samara Institute (branch) of Russian State Trade and Economic University, Russia.

оценки посвящены работы отечественных экономистов: Г.Л. Багиева [2], Е.В. Будриной [12], А.А. Ефремова [4], П.С. Завьялова [5], М.Ф. Трихункова [10] и других. Среди зарубежных авторов можно выделить работы И. Ансоффа [1], Е. Дихтля [3], Ф. Котлера [6] и других.

Основной целью исследования является разработка методики оценки конкурентоспособности оказываемых услуг транспортными организациями с использованием метода желательности.

Основные результаты исследования. До недавнего времени конкуренция была несвойственна отечественному рынку и только с появлением рыночных отношений и началом процесса демонополизации транспорта появилась острая конкурентная борьба, последствия которой каждая организация ощущает на результатах своей работы. Включаясь в ожесточенную конкурентную борьбу, организации вынуждены осуществлять дополнительные затраты на повышение своей конкурентоспособности, тем самым сокращая объем чистой прибыли. Однако для осуществления эффективной деятельности избежать этих затрат невозможно.

Транспортное производство является фундаментом рыночной экономики. В этом значении оно выступает как объект рыночных отношений, от эффективной деятельности которого зависит нормальное функционирование и развитие всех обслуживаемых транспортом отраслей экономики, предприятий, их объединений и комплексов. Транспортное производство выступает в роли субъекта регулируемых рыночных отношений, особенно при формировании спроса на перевозки и распределении их между взаимодействующими видами транспорта, при установлении взаимовыгодных хозяйственно-правовых отношений между транспортом и грузовладельцами, транспортом и пассажирами [13].

Транспортные организации занимают важное место в системе экономических отношений, поскольку в настоящее время именно они осуществляют доставку товаров, сырья, материалов и прочих грузов от производителей к покупателям. При этом существенным фактором конкурентоспособности является качество оказываемых транспортных услуг.

При этом параметры качества в значительной степени определяются, исходя из интересов производителя, а параметры конкурентоспособности — прежде всего из интересов потребителя. В связи с этим большое значение имеет определение индекса конкурентоспособности транспортных услуг (I_K), который можно установить методом экспертных оценок многочисленных параметров качества по формуле:

$$I_K = \sum_{i=1}^n q_i \times G_i, \quad (1)$$

где n — число учитываемых параметров качества i ; q_i — рейтинг i -го параметра качества транспортных услуг; G_i — значимость i -го параметра качества транспортных услуг.

Значимость каждого параметра качества может выражаться в балльных или иных оценках, а рейтинг — в долях единицы общей оценки. Существенные методы оценки конкурентоспособности транспортных услуг имеют ограни-

ченные возможности. Как правило, они ориентированы на проведение оценки фактического уровня, то есть существующего на данный момент времени. При этом показатели конкурентоспособности транспортных услуг могут быть разнонаправленными, являются как количественными, так и качественными, что затрудняет оценку работы транспортных предприятий. А от правильности, точности и быстроты их определения зависит общая эффективность транспортных услуг.

Так как параметры качества определяются в большинстве случаев экспертными методами и выражают субъективные ощущения потребителей услуг, то при проведении оценок качества возможно использование функции желательности по формуле Харрингтона [8]:

$$f = \frac{1}{e^{x^2}}, \quad (2)$$

где e – основание натурального логарифма; x – приведенное значение исследуемого параметра объекта.

Данная функция f является кривой логистического вида, определена в интервале 0...1 и используется в качестве безразмерной шкалы, названной шкалой желательности для оценки уровней параметров сравниваемых транспортных услуг. Функция желательности, рассмотренная выше, представлена в стандартном виде, когда с ростом показателя растет желательность измеряемого качества.

Имея оценки уровней отдельных параметров транспортной услуги, можно рассчитать уровень конкурентоспособности всего предприятия с помощью обобщенной функции желательности f :

$$f = \sqrt[n]{f_1 \times f_2 \times f_3 \times \dots \times f_n}, \quad (3)$$

где f – значение функции желательности для i -го параметра транспортной услуги; n – количество анализируемых параметров.

Можно выделить следующие особенности обеспечения качества транспортной услуги [9]:

1. Качество транспортных услуг трудно оценить численно. Действительно, если показателями качества товара, как правило, служат вполне измеряемые показатели (например, мощность, срок службы и т.д.), то большинство показателей качества транспортной услуги не поддаются количественной оценке, их можно оценить только экспертным путем (например, культура обслуживания, информативность). Это значительно усложняет процесс оценки уровня качества услуги. В то же время многие качественные характеристики, субъективно оцененные клиентами, могут быть подвергнуты количественному измерению самой транспортной организацией при наличии разработанной методики их оценки.

2. Качество транспортной услуги, как правило, комплексно, т.е. важно качество каждой подуслуги. Комплексность транспортной услуги является важнейшим показателем ее качества. Клиент, как правило, предпочитает пользоваться услугами всего нескольких транспортных предприятий, а лучше даже одного, у которого комплексно обеспечивалось бы интегрированное удовлетворение всех требуемых ему услуг. Кроме того, при рассмотрении

качества товара отсутствие или поломка какой-либо незначительной из его опций может несущественно сказываться на оценке качества изделия в целом (например, если клиент не пользуется этой дополнительной опцией). В то время как на транспорте несоответствие в качестве отдельной подуслуги может нивелировать качественное выполнение других подуслуг, в результате чего услуга в целом будет восприниматься как некачественная (например, в случае порчи груза при промежуточном хранении транспортная услуга не будет оценена как качественная, даже если соблюдены сроки доставки).

3. Мала достоверность предварительной аттестации качества транспортной услуги: применительно к конкретному клиенту нельзя сначала испытать качество услуги, а потом вновь ее правильно оказать. Специфика транспортных услуг состоит в том, что их невозможно отозвать, исправить или верифицировать после предоставления. Основными несоответствиями в деятельности могут быть отклонения от ранее оговоренных параметров по составляющим, характеризующим деятельность производственных бизнес-процессов компании: задержка оговоренных ранее сроков предоставления услуги, увеличение стоимости услуги в процессе выполнения, отклонения в информировании клиента о ходе выполнения услуги и др. Часть этих критериев согласовывается с клиентом перед началом работы, а часть критериев является внутренним требованием компании и гарантируется по умолчанию перед началом сотрудничества. Устранение выявленного несоответствия возможно только в случае его обнаружения на промежуточном этапе предоставления услуги. Для этого прорабатываются возможности устранения несоответствия путем улучшения аналогичных параметров на следующих этапах процесса предоставления услуги. В случае обнаружения несоответствия на конечном этапе предоставления услуги исправление несоответствия не представляется возможным и, в основном, действие с услугой несоответствующего качества сводится к рассмотрению следующих вариантов:

- предоставление клиенту услуги «как есть»;
- предложение клиенту скидки или других льгот по оплате услуги;
- освобождение клиента от оплаты за услугу;
- выплата клиенту компенсации за ущерб.

4. Непосредственное взаимодействие исполнителя услуги и ее потребителя — таким образом клиент сам является участником технологии ее выполнения. При оказании транспортных услуг клиент опосредованно может влиять на качество ее исполнения. Это возможно, например, в случае предоставления клиентом недостоверной или неполной информации о грузе, предъявляемом к перевозке. Для транспортной компании это чревато выбором нерационального типа транспортного средства или технологии перевозки, погрузки или крепления, в результате чего возникнут несоответствия или нарушения в ходе выполнения транспортной услуги.

5. Исполнитель услуги не является собственником результата и провести испытания для объективной проверки этого результата не всегда возможно. Это обстоятельство вызывает сложности при определении значений показателей качества транспортной услуги и комплексной оценке его уровня. Поэтому при оценке качества транспортных услуг особое значение приобретают

экспертные методы оценки. Данные особенности транспортных услуг должны учитываться при разработке методов обеспечения их качества и составлении внутрифирменных стандартов качества транспортного обслуживания.

Изучение и рассмотрение функции желательности позволяет констатировать, что это так называемое представление закона перехода количества в качество.

С целью обеспечения возможности использования функции желательности применяются параметры этой функции, приведенной в табл. 1. С помощью шкалы желательности оцениваются параметры транспортной услуги по отношению к другой транспортной услуге. Каждому фактическому значению функции желательности придается конкретный экономический смысл, связанный с уровнем конкурентоспособности исследуемой транспортной услуги. Причем значение функции желательности, равное 0,00, соответствует полностью неприемлемому уровню параметра, при значении которого транспортная услуга не может удовлетворить конкретную потребность; значение функции желательности, равное 1,00, соответствует полностью приемлемому уровню параметра либо такому значению параметра, при котором дальнейшее улучшение нецелесообразно или невозможно.

Таблица 1. Шкала желательности при оценке параметров транспортной услуги, авторская разработка

Балльная оценка конкурентоспособности транспортной услуги	Значение функции желательности	Характеристика конкурентоспособности транспортной услуги
5 – Высшая	1,00 ... 0,80	Высокий уровень конкурентоспособности – высокое качество оказываемых услуг
4 – Хорошая	0,80 ... 0,63	Приемлемый уровень конкурентоспособности, требующий постоянного контроля
3 – Удовлетворительная	0,63 ... 0,37	Конкурентоспособность услуги требует незамедлительных мер по ее повышению
2 – Неудовлетворительная	0,37 ... 0,20	Качественный уровень оказываемой услуги не соответствует ее целям и задачам
1 – Кризисная	0,20 ... 0,00	Услуга не конкурентоспособна

Если заранее известны требования конкретных потребителей, рекомендуется придерживаться следующих правил:

- 1) за $f = 1,00$ принимается уровень параметра, превышающий максимально возможный уровень, или уровень, улучшать который не имеет смысла;
- 2) за $f = 0,80$ принимается лучший мировой уровень, то есть наилучшее значение параметра;
- 3) за $f = 0,20$ принимается самый низкий уровень;
- 4) за $f = 0,00$ принимается наиболее низкий уровень значения исследуемого параметра.

После определения уровня желательности по каждому из установленных для оценки показателей оформляют ряд ранжированных значений этих показателей в порядке убывания или возрастания.

Ранжированный ряд используют для выявления отставания качества и для сравнения оценки различных показателей по достигнутому уровню их желательности.

С помощью обратных преобразований возможно решить задачу определения уровня показателей, обеспечивающего заданную наперед оценку конкурентоспособности (в баллах или в виде желательности). Такая задача постоянно возникает при управлении конкурентоспособностью.

Аналитическая зависимость при этом выглядит так:

$$x = -\ln \times \ln \left(\frac{1}{f} \right). \quad (4)$$

Конкурентоспособностью транспортных услуг является их способность отвечать качественным требованиям конкурентного рынка в данный момент времени и превосходить по потребительским свойствам подобные услуги конкурентов. Для обеспечения таких качественных требований потребителей транспортных услуг, как правило, требуются затраты, и порой значительные. Поэтому конкурентоспособность транспортных услуг определяется не только натуральными, но и стоимостными показателями, прежде всего их эффективностью, то есть соотношением результатов и затрат.

Выводы. Таким образом, для предприятий транспорта, независимо от форм собственности, для успешной работы на транспортном рынке необходимо обеспечить высокий уровень показателей качества транспортного обслуживания, эффективность транспортного производства и надлежащую конкурентоспособность транспортных услуг.

1. *Ансофф И.* Стратегическое управление. – М.: Экономика, 2005. – 178 с.
2. *Багиев Г.Л., Тарасевич В.М.* Маркетинг: Учебник. – СПб.: Питер, 2010. – 287 с.
3. *Дихтль Е., Хершген Х.* Практический маркетинг: Учеб. пособие / Пер. с нем. А.М. Макарова; Под ред. И.С. Минько. – М.: Высшая школа, 2003. – 479 с.
4. *Ефремов А.А.* Сетевая организация и координация логистики лизинга: Монография (из серии: Логистические инновации в коммерции) / Науч. ред. В.В. Щербаков. – СПб.: СПбГУЭФ, 2011. – 186 с.
5. *Завьялов П.С.* Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 154 с.
6. *Котлер Ф.* Основы маркетинга. – М.: Вильямс, 2007. – 567 с.
7. *Моисеева Н.К., Анискин Ю.П.* Конкурентоспособность, маркетинг, обновление. – М.: Внешторгиздат, 1993. – 178 с.
8. *Личкалев А.В.* Применение кривой желательности Харрингтона для сравнительного анализа автоматизированных систем контроля // Вестник КГТУ. – Красноярск, 1997. – С. 128–132.
9. Принципы обеспечения качества транспортных услуг: Науч.-образов. материал. – М.: Государственный университет управления, 2010. – 23 с.
10. *Трихунков М.Ф.* Транспортное производство в условиях рынка: качество и эффективность. – М.: Транспорт, 1993. – 255 с.
11. *Фурсов В.А., Сафонова З.А.* Оценка конкурентоспособности транспортных услуг // Сборник научных трудов СевКавГТУ. – Серия: Экономика. – 2005. – №2 // science.ncstu.ru.
12. Экономика автомобильного транспорта: Учеб. пособие для студ. высш.учеб. заведений / А.Г. Будрин, Е.В. Будрина, М.Г. Григорян и др.; Под ред. Г.А. Кононовой. – М.: Академия, 2005. – 320 с.
13. Экономика железнодорожного транспорта: Учеб. для вузов ж.-д. транспорта / Н.П. Терёшина, В.Г. Галабурда, В.А. Токарев и др.; Под ред. Н.П. Терёшиной, Б.М. Лapidуса. – М.: УМЦ ЖДТ, 2008. – 996 с.

Стаття надійшла до редакції 1.11.2012.