Введение

Актуальность исследования состоит в том, что приоритетной отраслью экономики становится транспорт, а транспортный ресурс - один из ведущих ресурсов его производственного потенциала, поэтому для современной экономики характерна все большая транспортная зависимость. В связи с переориентацией экономики развитых стран, - с производственного спроса на потребительский, за последние десятилетия изменилась и роль транспорта. Как показывают наблюдения, потребительский спрос населения по рангу значимости располагается в такой последовательности: продовольственные товары - жилье - транспорт.

Все более возрастают международные транспортные связи. Международные грузовые перевозки составляют 65-90% общего грузооборота индустриальных стран. Транспорт является необходимым условием производства материальных благ. Он играет важную роль в развитии экономики в целом и каждого предприятия в отдельности. Как отрасль народного хозяйства транспорт тесно взаимодействует со всеми другими его звеньями.

Цель исследования – исследовать рынок транспортных услуг г.Есик и выявить перспективы его развития.

Исходя из цели, в курсовой работе ставятся и решаются следующие задачи:

-изучить теоретические аспекты исследования рынка транспортных услуг;

-проанализировать современное состояние рынка транспортных г. Есик;

-провести маркетинговое исследование рынка транспортных услуг г. Есик и изложить его результаты;

-выявить тенденции развития рынка транспортных услуг г. Есик;

-разработать предложении по усовершенствованию рынка транспортных услуг г. Есик и выявить перспективы развития транспортного рынка в Казахстане.

Объектом исследования в данной работе является рынок транспортных услуг г. Есик.

Предметом исследования выступает степень удовлетворенности потребителей транспортными перевозками компании "Беркут".

Научная новизна курсовой работы заключается в следующем:

-выявлены особенности проведения маркетинговых исследований на рынке транспортных услуг;

-разработана методика проведения исследования - степени удовлетворенности потребителей транспортных услуг;

-разработаны рекомендаций по улучшению качества транспортных услуг компаний "Беркут";

Методы исследования - анализ вторичной информаций, сравнение, обобщение, анкетный опрос, наблюдение и эксперимент.

Практическая значимость – результаты исследования могут быть использованы компанией "Беркут", что позволит повысить эффективность её маркетинговой деятельности.

1. Теоретические аспекты исследования рынка транспортных услуг

1.1 Сущность и структура рынка транспортных услуг

Рынок транспортных услуг является самостоятельной сферой экономики. По качеству инфраструктуры и набору предлагаемых услуг Казахстан отстает от уровня развития ведущих стран мира, тем не менее, рынок транспортных услуг динамично развивается как в целом в стране, так и в отдельных регионах.

К товарам транспортных организаций относят перевозки и транспортные услуги, в том числе услуги, связанные с транспортным перевозочным процессом, то есть логистические. Рынок транспортных услуг является самостоятельной сферой экономики. Транспортная система Казахстана включает в себя следующие виды транспорта: железнодорожный, водный (морской и речной), автомобильный, трубопроводный, воздушный. Каждый из них имеет с точки зрения различных участников рынка свой достоинства и недостатки, которые играют существенную роль в межвидовой конкурентной борьбе. Вид транспорта выбирают исходя из потребностей клиентов и конкурентных условий перевозок. В качестве сравнения разных видов транспорта показательны результаты оценки, согласно опросу крупных отправителей, проведенному Ф. Котлером по шести критериям. Высший бал-1, низший-5. Наилучшие результаты получены для автомобильного транспорта.

Таблица 1- Оценка видов транспорта по Ф.Котлеру, баллы

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид транспорта | Продолжительность выполнения услуги | Частота отправок | надежность | Перевозочная способность | доступность | Стоимость тарифа за 1т/км | Сумма баллов |
| железнодорожный | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 17 |
| Водный | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 19 |
| Авто | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 14 |
| Трубопровод | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 19 |
| Воздушный | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 |
| Примечание- составлена на основе источника [1.с123] | | | | | | | |

Транспорт как отрасль промышленности имеет исключительное значение для использования, разработки и перевозки материальных ресурсов, имеющихся в любой стране, и в Республике Казахстан, в особенности. Народнохозяйственное значение транспорта для Казахстана велико и в силу следующих особенностей:

* огромная территория республики, которая простирается с запада на восток на 3000 км, а с севера на юг - почти на 1700 км.
* большая дальность перевозок грузов
* характер производимой продукции, которая требует перемещения на большие расстояния - это уголь, железная руда, нефтепродукты, продукция металлургической промышленности и сельского хозяйства.

Транспорт обеспечивает связь между остальными отраслями народного хозяйства, между потребителем и производителем. Степень развития транспортной сети свидетельствует о развитии экономики в целом, так как быстрая доставка способствует ритмичному функционированию производства. Транспорт также опосредует развитие международной торговли.

Каждый вид транспорта имеет свои сферы наиболее выгодного применения в зависимости от характера перевозимых грузов и дальности перевозки. Так, воздушный и железнодорожный транспорт выгодно использовать при дальних перевозках. На небольших расстояниях автомобильный транспорт обеспечивает меньшие сроки и более низкие затраты на перевозки по сравнению с железнодорожным и водным транспортом. Особенно выгоден автотранспорт при перевозке скоропортящихся продуктов на короткие расстояния.

Транспортный комплекс Республики Казахстан включает в себя железнодорожный, автомобильный, воздушный, водный транспорт. Доля его в ВВП страны в последние годы сохранились на уровне 9%. Важнейшей предпосылкой развития секторов транспортного комплекса является благоприятное географическое положение республики. При этом такие географические особенности республики, как относительно низкая плотность населения (6 человек на 1 кв. км.), разбросанность месторождений природных ресурсов и центров экономической активности, а также отдаленность от иностранных рынков, выступает определяющими факторами экономического роста ее транспортной инфраструктуры. Это говорит о том, что экономика Казахстана находится в большой зависимости от работы транспортного сектора, чем экономика других стран.

Удельный вес автодорог с твердым покрытием в общей длине автомобильных дорог общего пользования составляет 95%. Плотность автомобильных дорог общего пользования с твердым покрытием составляет в Казахстане 29,7 километров на 1000 кв.км территории (в Азербайджане, Армении, Беларуси, Грузии, Молдове и Украине густота автомобильных дорог составляет 248-296 км на 1000 кв.км территории; в остальных странах Содружества - 25-100 километров). По Казахстану наибольшая плотность автодорог в Северо-Казахстанской области (74,2 км), наименьшая - в Кызылординской области (11,6 км).

В республике действует более 2000 автобусных маршрутов, из них 468 - в сельской местности. За последние пять лет маршрутная сеть по количеству линий и их протяженности в сельской местности сократилась в 4 раза, в то время как в целом по республике (без сельской местности) - на 4%. До настоящего времени еще 37% сельских населенных пунктов не имеют связи по дорогам с твердым покрытием с сетью сообщения общего пользования.

Отличительной чертой транспортного комплекса республики от других секторов экономики в условиях перехода к рыночным отношениям является относительная безубыточность и доходность. К тому же в республике уже существует развитая сеть основных транспортных маршрутов и наличие высококвалифицированных специалистов. В отраслях транспортного комплекса ведется целенаправленная и последовательная политика создания реального конкурентоспособного рынка различных транспортных услуг.

Основной объем международных автомобильных транспортных перевозок выполняется подвижным составом, отвечающим международным стандартам, транспортными и транспортно-экспедиторскими компаниями. На автомобильном транспорте практически завершена приватизация и структурная перестройка, идет развитие рынка автотранспортных услуг большим количеством частных независимых автоперевозчиков, конкурирующих между собой. Наибольший удельный вес приватизационных предприятий приходится именно на этот сектор. Были разукрупнены существующие крупные компании грузового транспорта.

Продолжается процесс создания большого количества частных фирм различного профиля – это частные перевозчики, сервисные системы (сети СТО и ремонта автомобилей, сети заправочных станций), организация экспедиционного обслуживания[2.c.73].

Так как Республика Казахстан находится на стыке Европы и Азии и является транзитным государством, связывающей две части света, автомобильный транспорт играет важную роль в развитии производительных сил и установлении торговых связей с другими государствами мира.

Сеть автомобильных дорог в Казахстане во времена СССР была хорошо развита, особенно в последние годы. Геометрические дорожные стандарты соответствовали мировым, а порой даже превосходили их. Техническое обслуживание стратегических автомагистралей было удовлетворительным, если принимать во внимание то, что большинство автомагистралей были рассчитаны на такие транспортные средства, как грузовики. Состояние дорог Казахстана превосходило средний союзный показатель благодаря сухому климату и равнинной местности.

На сегодняшний день в Республике Казахстан заложены стандарты по общему весу транспортного средства и особым погрузкам, только 10 % автомагистралей допускает движение автомобилей с погрузкой на ось до 10 тонн.

Таких дорог высших категорий, отвечающих международным стандартам составляет всего 8 тыс. км, менее 10 % от общей протяженности автомобильных дорог с твердым покрытием из-за низкого уровня обслуживания трасс и недостаточности мощности дорожного покрытия.

За последние годы автомобильные дороги не финансировались должным образом и поэтому не поддерживалось их состояние на должном уровне, поэтому Правительством Республики Казахстан была разработана программа "Дороги Казахстана на период 1996 - 2000 г. г. и до 2010г.", основное внимание, в которой, уделено международным маршрутам. Эти маршруты были одобрены ЭСКАТО ООН и ОЭС стран Центральной Азии[3.c.121].

1.2 Особенности организации рынка транспортных услуг

Основной особенностью рыночных отношений на автомобильном транспорте является превышение предложения перевозочных услуг над платежеспособным спросом в условиях свободного ценообразования и, как следствие, интенсивная конкуренция автотранспортных предприятий с целью получения высоких финансовых результатов (доходов, прибыли) за предоставленные транспортные услуги. К транспортному рынку конкуренцию можно определить как состязательность автотранспортных предприятий, транспортно-экспедиционных предприятий, других предприятий и организаций, осуществляющих перевозки грузов, когда их самостоятельные действия эффективно ограничивают возможности каждого из них воздействовать на общие условия предоставления услуг на данном рынке и стимулируют предложение тех услуг, которые требуются потребителю.

Для малых и средних предприятий, наиболее характерных для автотранспортного бизнеса, конкуренция является одним из наиболее вероятных источников проблем. Однако вполне вероятно, что конкуренты, в том числе крупные транспортные компании, имеющие большой запас ресурсов, не в состоянии реализовать большую часть своих возможностей или даже удовлетворить все запросы своих текущих клиентов.

Большинство малых фирм и отдельные перевозчики пытаются найти нишу на рынке, где они были бы в какой-то мере защищены от конкуренции. Чтобы добиться этого, они должны предоставлять такие услуги, которые были бы в некотором роде уникальны и отличались от услуг конкурентов.

Оценивая свою конкурентоспособность, предприятие прежде всего определяет своих главных конкурентов, их сильные и слабые стороны, географическое положение, долю на рынке в общем объеме перевозок (услуг) по региону; объем и номенклатуру оказываемых услуг, дополнительный сервис, проводимую ценовую и сбытовую политику; наличие у конкурентов провозных возможностей и перспективы их увеличения и т.д. Сбор информации о конкурентах - достаточно сложная задача. Определенную роль здесь играет изучение коммерческих и рекламных материалов, финансового состояния (при наличии возможности), но часто необходимые сведения можно получить от своих клиентов, которые поддерживают отношения с конкурентами. Транспортным предприятиям целесообразно проанализировать в какой степени их услуги по сравнению с услугами конкурентов отвечают предъявляемым потребителями требованиям по гарантированности, срочности, применяемой технологии доставки, уровню тарифов, а также важнейшие мотивы клиентов при выборе альтернативных услуг и т.п. На междугородных перевозках автомобильный транспорт конкурирует с другими видами транспорта, в первую очередь, с железнодорожным, а также с внутренним водным с учетом судоходных водных путей и сезонности перевозок. Выбирая средство доставки конкретного товара, грузоотправители учитывают транспортные издержки в цене товара, своевременность и сохранность его перевозки. Более высокая стоимость автомобильных перевозок во многих случаях компенсируется соблюдением графиков и сокращением времени доставки "от двери до двери", доступностью обслуживания и обеспечением требуемой частоты отправок. Кроме того, важным фактором, побуждающим грузоотправителя использовать автотранспорт, может быть желание избежать трудностей при выполнении требований предприятий железнодорожного транспорта в отношении норм оборота контейнеров, простоя вагонов и их загрузки, обеспечения необходимой упаковки грузов и т.д. Выгодные для многих отправителей смешанные перевозки, особенно контейнеропригодных грузов, невозможны без взаимодействия различных типов транспортных предприятий и видов транспорта. Поэтому конкуренции на транспортном рынке сопутствует взаимодействие в различных формах. Транспортные предприятия применяют в основном ценовой и не ценовый способы конкурентной борьбы. Если спрос на перевозки и сопутствующие услуги заметно реагирует на изменение величины тарифа (эластичный спрос), то возможно некоторое снижение тарифов, что позволяет перевозчику привлечь дополнительных клиентов и увеличить свою долю регионального транспортного рынка, приобрести авторитет стабильного предприятия. Вынужденное снижение тарифов может быть также следствием политики обеспечения выживаемости предприятия в условиях высокой конкуренции со стороны других перевозчиков и сезонных изменений потребностей клиентов. При неценовой конкуренции акцент делается на условия предоставления услуг, обеспечение надежности их выполнения и доступности. Более высокое качество перевозок, как правило, связано с дополнительными затратами и установлением относительно высоких тарифов. Разумное применение правил допуска транспортных предприятий к работе может увеличить количество желающих получить лицензии на определенный вид деятельности или, наоборот, его снизить. Опыт стран с развитой рыночной экономикой показывает целесообразность ограничения доступа предпринимателей в отдельные сегменты рынка с высоким уровнем конкуренции. С этой целью может ограничиваться как общее число соответствующих лицензий, так и устанавливаться их повышенная стоимость или дополнительные лицензионные требования (к качеству предоставляемых услуг, профессиональной пригодности перевозчика и др.). В соответствии с антимонопольным законодательством и Законом Республики Казахстан "О защите прав потребителей" не допускается недобросовестная конкуренция перевозчиков, в том числе:

- введение клиентуры в заблуждение относительно характера услуг перевозчика и цен на эти услуги;

- предоставление услуг, не предусмотренных имеющейся у перевозчика лицензией;

- использование доминирующего положения перевозчика в определенном виде деятельности для оказания давления на клиентуру при реализации других услуг;

- использование средств государственной поддержки в целях развития деятельности, не являющейся объектом этой поддержки;

- заключение между отдельными перевозчиками соглашений, имеющих целью установление фактического монопольного контроля над определенным сегментом рынка[4].

Таким образом, в процессе государственного регулирования идет постоянный поиск решений, которые с одной стороны не приведут к оттоку предпринимателей и недовольству действующих на рынке предприятий, а с другой - исключат появление на рынке недобросовестных предприятий, неквалифицированного транспортного обслуживания, неоправданно высокой конкуренции.

2. Исследование рынка транспортных услуг г. Есик

2.1 Современное состояние рынка транспортных услуг г. Есик

На данный момент рынок транспортных услуг находится в стабильном состояний, так как люди всегда пользовались, и будут пользоваться услугами общественного транспорта. Рынок данных услуг можно назвать насыщенным и с каждым днем спрос на транспортные услуги увеличивается, соответственно транспортных компаний становится больше. Сейчас на рынке представлены разнообразные компании: по уровню обслуживания, расценкам, количеству предоставляемых услуг. Есть транспортные компании для состоятельных клиентов, есть для людей со средним достатком, есть частные грузоперевозчики, готовые осуществить перевозку груза по минимальным ценам с минимальными гарантиями. На сегодняшний день в г.Есик насчитывается около 8 компаний, такие как: ТОО "Ажар",ТОО "Иссык-Авто",ТОО "Отан",ТОО "Диана",ТОО "Еркен",ТОО "Трансфур",ТОО "Жолдары",ТОО "Беркут" [5].

Представленные компаний оказывают разного рода услуги – это перевозка пассажиров (как в черте города, так и междугородние перевозки), перевозка грузов (по Казахстану и за его пределами), заказ такси, школы обучения водительскому делу и т.д. Большинство компаний предлагают своим клиентам довольно-таки разнообразный парк грузовых автомобилей, предлагают услуги опытных грузчиков, выполняя свою работу ответственно и аккуратно.

Для того, чтобы увеличить количество клиентов, доходы и так сказать укрепиться на рынке транспортных услуг, компании используют несколько путей:

1.увеличивают рекламный бюджет, то есть всеми силами и различными рекламными компаниями способствуют продвижению своих услуг. В данном случае показательно выражение "реклама - двигатель торговли".

2.транспортные компании стремятся повысить уровень обслуживания, и снизить тарифы, завоевывая тем самым новых клиентов. Постоянно разрабатываются системы скидок и льгот на предоставление тех или иных услуг.

3.еще один путь закрепиться на рынке транспортных услуг - это расширение списка предоставляемых дополнительных услуг. Многие компании в последнее время кроме грузовых перевозок, переездов и погрузо-разгрузочных работ предлагают различные дополнительные, сопутствующие услуги, такие как:

-логистика;

-экспедирование;

-разборка и сборка мебели;

-упаковка и маркировка имущества:

-профессиональная ("экспортная") упаковка для дальних грузоперевозок;

-складские услуги - ответственное хранение грузов;

-уничтожение документации;

-продажа и аренда упаковочного материала;

-грузоперевозки нестандартных грузов.

Список дополнительных услуг постоянно обновляется, так же изобретаются все новые способы рекламы и продвижения[6.c.208]. Таким образом, можно сказать, что рынок транспортных услуг в г.Есик насыщен, на данный момент конкуренция повышается, а, следовательно, развитие рынка будет продолжаться, тем более что спрос на данные виды услуг постоянно растет.

Подробно остановимся на компании ТОО "Беркут".

Есикский автобусный парк неразрывно связан с историей города Есик. Основан автобусный парк в 1969 году как один из районных автобусных парков Алматинского областного пассажирского автоуправления. Необходимостью его создания являлось - обеспечение населения Енбекшиказахского района в пассажирских перевозках, т.е., открытие маршрутов связывающих областной центр г. Алматa с населенными пунктами Енбекшиказахского р-на, а также районный центр г. Есик с населенными пунктами р-на и обеспечение потребностей в автобусных линиях по г. Есик.

Свое развитие автобусный парк получил в 70-80ые годы. Нужно заметить, что все производственные здания и сооружения были построены хозяйственным способом без подрядчика, т.е., в штате автобусного парка имелась строительная бригада, которая строила новое и производила ремонт уже имеющегося. За данный период было построено: главный производственный корпус почти на тридцать автобусомест со всеми необходимыми для ремонта узлов и агрегатов цехами, оборотным складом, куда сдавались неисправные и выдавались отремонтированные узлы и агрегаты. Для работников автобусного парка в главном корпусе имеются раздевалка, душевые, туалеты и комната отдыха, а также лечебное отделение с необходимым оборудованием для профилактики заболеваний, с сауной и небольшим бассейном и стоматологический кабинет. Далее были введены в действие кузовной цех с покрасочной камерой и шиномонтажный пост. В начале восьмидесятых годов строители автобусного парка реконструировали автоматическую мойку и линию ТО-1 (технического обслуживания номер 1), и построили пост диагностики автобусов. Параллельно начали претворять в жизнь социальную программу по строительству квартир для работников автобусного парка.

В последующие годы восьмидесятых были построены контрольно-технический пункт ( КТП ), автозаправочная станция ( АЗС ),реконструирована котельная, здание диспетчерской, административное здание. Затем в середине восьмидесятых построено двухэтажное здание - 1-ый этаж - столовая, 2-ой этаж - клуб автобусного парка, что тоже предусматривалось социальным развитием парка по улучшению быта работников автобусного парка. Хочу обратить внимание, что при проектировании и строительстве как производственных, так и культурно-бытовых объектов принимали активное участие работники автобусного парка в частности начальник автопарка Наточий Иван Константинович, руководители производственных отделов автобусного парка, а также рядовые работники.

Не справедливо было бы умолчать ,что во второй половине восьмидесятых были построены необходимые объекты, а уже имеющиеся реконструированы в филиале автобусного парка, который находился в с. Новоалексеевка в котором находилось более 25-ти процентов подвижного состава автопарка.

К сожалению, начатое строительство производственного корпуса для автобусов марки "Икарус" в конце восьмидесятых годов в головном предприятии автобусного парка не было завершено по причине смены руководства и отсутствия средств.

Пик в развитии автопарка пришелся на 80-ые годы: коллектив в 500-600 человек, начиная с главных специалистов и кончая вспомогательными рабочими, мог решать любые задачи связанные с пассажирскими перевозками, количество автобусов достигло 204-х единиц, в районе все населенные пункты были охвачены автобусным сообщением и качество обслуживания пассажиров заметно улучшилось

Исторически сложилось, что г. Есик строился и разрастался на площади напоминающую форму клина длина которого около десяти километров, поэтому без городского пассажирского транспорта, являющегося составной частью социальной и производственной инфраструктуры города, жизнь его была немыслимой.

Во второй половине восьмидесятых годов на городские маршруты г. Иссык ежедневно выходило порядка 20-ти автобусов с интервалом движения от 5-ти, в пиковое время, до 30-ти минут в зависимости от времени суток и маршрута.

В начале 90-х годов чтобы как-то покрывать постоянно возрастающие убытки от городских и других внутрирайонных не рентабельных маршрутов связанные с повышением цен на топливо, запасные части и другие эксплуатационные материалы, а также с сокращением дотаций из бюджета автобусный парк приобретает для работы на междугородних маршрутах два б/у автобуса, из Германии, марки Мерседес-Бенц и Неоплан, чуть позже были куплены еще два новых автобуса"Турист". Эти комфортабельные автобусы в первой половине 90-ых годов совершали рейсы Алмата - Талдыкурган и Алмата - Панфилов, в летний период обслуживали отдыхающих курортной зоны побережья озера Иссык-Куль в частности на маршруте.

После развала Советского союза автобусный парк пришел в упадок. Многие маршруты в черте района и города были отменены, многие автобусы распроданы, было уволено большинство работников парка. После смены руководства автобусный парк был приватизирован, было организованно товарищество с ограниченной ответственностью "Беркут".

На сегодняшний день, в наличий компании имеется 30 автобусов немецкого производства (вместимостью в 60 человек) и 10 автобусов китайского производства, 20 маршрутных такси (микроавтобусы), и спец техника.

Совершаются перевозки пассажиров по маршруту Есик-Алмата-Есик как автобусами, так и маршрутными такси. Так же обслуживаются маршруты в черте города и района, такие как: г.Есик-п.Коктобе-п.Алмалы, г.Есик-п.Саймасай-п.Космос, г.Есик-п.Маловодное-г.Чилик, г.Есик-г.Талгар-г.Алмата. В период летнего отдыха открываются маршруты по направлениям г.Есик-г.Капчагай и г.Есик- зона отдыха Иссык-Куль.[7]

Движение по маршрутам начинается с 5ч-35мин. с интервалом 15 минут.

Подробно остановимся на маршруте Есик-Алматы-Есик.

График изменения цен за последние 3 года на маршруте Есик-Алмматы-Есик.

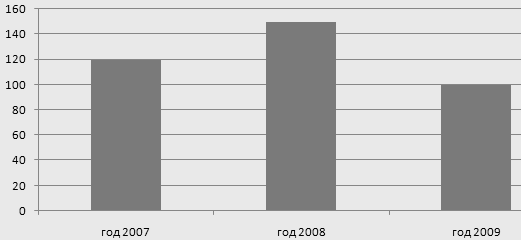


Рисунок 1 – Динамика цен на проезд автобусом по маршруту Есик-Алматы

Как видно на графике цены на услуги за 3 года колебались в диапазоне 100-150 тенге.

Далее рассмотрим зависимость объемов перевозок от цены.

Таблица 2 – Объём транспортных перевозок компанией "Беркут" в 2007-2009гг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Цена, тг. | Объём перевозок | |
| Чел. | % |
| 100 | 945 | 52 |
| 120 | 900 | 32 |
| 150 | 752 | 16 |

На диаграмме показана зависимость объёмов перевозок транспортной компанией " Беркут" от цены, перевозка людей в направлений Есик-Алмата-Есик. Как видно из диаграммы наибольший объем перевозок составляет при цене 100тг., наименьший при цене 150 тг. за билет.

ТОО "Беркут" существует уже 17 лет, после распада Советского союза автобусный парк восстановился и стабильно работает на рынке транспортных услуг.

В компаний работают высококвалифицированные водители, вежливые кондукторы и диспетчеры.

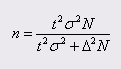
2.2 Маркетинговые исследования потребителей и его результаты

Маркетинговые исследования проводились при помощи анкетирования среди потребителей транспортных услуг ТОО "Беркут". Целью исследования явилось выявление отношения потребителей к предоставляемым услугам. В анкете использовались открытые и закрытые вопросы. По ключевым вопросам, была рассчитана выборка. По результатам опроса были получены ответы на поставленные вопросы.

Таблица 3 – Расчет дисперсий по первому ключевому вопросу анкеты "Довольны ли вы услугами ТОО "Беркут" в целом?"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос: довольны ли Вы услугами ТОО "Беркут" в целом? | | |
| Количество ответов | Варианты ответов | Количество ответов по результатам пилотного опроса среди 20 респондентов |
| m=5 | Очень доволен  Доволен  Нейтрально  Недоволен  Очень недоволен | Х1=2  Х2=10  Х3=3  Х4=5  Х5=0 |

По результатам ответов на вопрос необходимо произвести расчет выборки статистическим методом по формуле (1):



где: t-коэффициент доверия, зависящий от вероятности (р), с которой можно гарантировать, что предельная ошибка не превысит t-кратную среднюю ошибку при t=2. В маркетинговых исследованиях обычно используют коэффициент доверия равный двум.

σ² – дисперсия изучаемого признака;

∆ – предельная (заданная) ошибка выборки, которая обычно задаётся не более 30% (или0.3);

N –число единиц в изучаемой (генеральной) совокупности (31314человек)

Для расчета по формуле (1) нужно рассчитать её компоненты по следующим формулам:

В начале, нужно рассчитать среднюю бальную оценку, данную отдельным респондентом по формуле:

(2)



Где: Х- средняя бальная оценка, данная всеми респондентами

m- количество вариантов ответов на вопрос

Х=



Затем нужно вычислить дисперсию изучаемого признака:

(3)



где: х- бальная оценка, данная отдельным респондентом;

Х- средняя бальная оценка, данная всеми респондентами;

m- количество вариантов ответов на вопрос.



Таблица 4 - Расчет дисперсий по второму ключевому вопросу анкеты "Будете ли Вы и дальше пользоваться услугами компаний "Беркут"?"

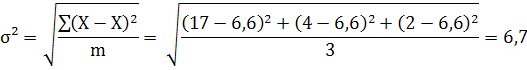
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос: будете ли Вы и дальше пользоваться услугами компании "Беркут"? | | |
| Количество ответов | Варианты ответов | Количество ответов по результатам пилотного опроса среди 20 респондентов |
| m=3 | Да  Возможно  Нет | Х1=14  Х2=4  Х3=2 |

Как и в предыдущем вопросе находим среднюю бальную оценку по формуле (2) :

=



Затем находим дисперсию изучаемого признака:



Теперь по расчетам дисперсии двух вопросов находим среднюю дисперсию изучаемого признака по формуле :

(4)



Затем производим расчет выборки по формуле (1):



Округлённая численность выборки составила 1205 человек, т.е. установлена 4%-ная выборка[8.c.320].

Таблица 5 - Результаты исследования, степени удовлетворенности потребителей транспортных услуг компаний "Беркут"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование вопроса | Варианты ответов | Ответы респондентов | |
| человек | % |
| Как часто Вы пользуетесь нашими услугами | Ежедневно | 9 | 45 |
| Около раза в неделю | 3 | 15 |
| Около раза в месяц | 1 | 5 |
| Несколько раз в год | 0 | 0 |
| Свой вариант ответа | 7 | 35 |
| Устраивает ли Вас цена на предоставляемые услуги | Да | 15 | 75 |
| Нет | 5 | 25 |
| Как бы Вы услуги компаний"Беркут" | Гораздо лучше | 5 | 25 |
| в сравнений с аналогичными предложениями на рынке | В чем-то лучше | 12 | 60 |
| То же самое | 2 | 10 |
| Хуже | 1 | 5 |
| Довольны ли Вы услугами компании "Беркут" в целом | Очень доволен | 4 | 20 |
| Доволен | 13 | 65 |
| Нейтрально | 2 | 10 |
| Недоволен | 1 | 5 |
| Очень недоволен | 0 | 0 |
| Будете ли Вы и дальше пользоваться услугами компании "Беркут" | Да | 14 | 70 |
| Возможно | 4 | 20 |
| Нет | 2 | 10 |

Проанализировав таблицу 5 видно, что большинство респондентов пользуются транспортными услугами ТОО "Беркут" ежедневно - это 45% респондентов. 35% дали свой вариант ответа, остальные же пользуются услугами редко.

75 % респондентов устраивает цена на предоставляемые транспортные услуги, и 25% оказались не удовлетворены ценой.

Потребители оценили услуги компании "Беркут" в сравнений с аналогичными предложениями на рынке очень высоко. 60% респондентов ответили, что наши услуги в чем-то лучше аналогичных, 25% оценили очень высоко ответив гораздо лучше, 10% отметили, что все предложения на рынке одинаковы и 5% ответили что наши услуги хуже.

Из таблицы мы видим, что 65% довольны нашими услугами , 20% остались очень довольны, 10% отнеслись нейтрально и 5% были недовольны.

70% респондентов и в дальнейшем будут пользоваться транспортными услугами компании "Беркут" не смотря ни на что, 20% колеблются в ответе, и 10% категорически отказались пользоваться услугами компаний "Беркут".

Из результатов исследования видно, что компания не смотря на финансовый кризис не потеряла своих позиций, а да же напротив сумели понизить тарифы на перевозку людей и приобрести несколько новых комфортабельных автобусов, тем самым увеличили количество своих клиентов.

Так же по результатам опроса было выявлено, что большинство клиентов ТОО "Беркут" удовлетворенны качеством предоставляемых услуг и соотношением качество-цена. А так же наши клиенты пользуются и будут пользоваться услугами нашей компаний, так как оценивают наши услуги по сравнению с аналогичными очень высоко.

Однако некоторый процент респондентов всё- таки не доволен качеством наших услуг, из этого следует вывод, что маркетологам ещё есть над чем работать.

3. Перспективы развития рынка транспортных услуг

3.1 Рекомендации по совершенствованию рынка транспортных услуг

На автомобильном транспорте Особенности реализации государственной транспортной политики, характеризующие роль автомобильного транспорта в обеспечении развития единой транспортной системы, заключаются в необходимости решения ряда первоочередных задач по следующим направлениям.

## Формирование и развитие транспортной инфраструктуры.

Обширная территория республики и относительно низкая плотность сети автомобильных дорог придают особое значение их техническому состоянию, поскольку разрушение или отсутствие покрытия в совокупности с большими расстояниями приводит к возрастанию транспортных расходов и повышению себестоимости производимой продукции.

Восстановление и развитие сети международных транспортных коридоров, дорог республиканского, областного и районного значения необходимо осуществлять в приоритетном порядке на направлениях, определенных программами территориального развития государства, обеспечивающих целостность его экономического пространства, служащих для связи между регионами и административно-территориальными единицами.

Автомобильные дороги, соединяющие областные центры с районными, должны быть переданы на республиканский уровень и содержаться за счет республиканского бюджета.[9]

Основными задачами развития дорожной инфраструктуры являются:

-завершение реконструкции шести основных международных транзитных коридоров:

1. Ташкент - Шымкент - Тараз - Алматы - Хоргос;
2. Шымкент - Кызылорда - Актобе - Уральск - Самара;
3. Алматы - Караганда - Астана - Петропавловск;
4. Астрахань - Атырау - Актау - граница Туркменистана;
5. Омск - Павлодар - Семипалатинск - Майкапчагай;
6. Астана - Костанай - Челябинск - Екатеринбург;

-поэтапное приведение транспортно-эксплуатационного состояния автомобильных дорог общего пользования международного, республиканского, областного и районного значения и их инженерных сооружений в соответствие с требованиями нормативно-технических документов с учетом роста интенсивности движения и осевых нагрузок, включая выполнение капитального и среднего ремонта, перевод отдельных участков на повышенные технические категории (реконструкцию), устранение опасных участков и расширение дорог;

-обеспечение содержания (эксплуатации) сети дорог общего пользования международного, республиканского, областного и районного значения на уровне, гарантирующем соответствие их целевому назначению и безопасный круглогодичный проезд автотранспортных средств, разрешенных к эксплуатации;

-развитие придорожной инфраструктуры и приведение её в соответствие с международными требованиями;

-строительство новых участков автомобильных дорог и инженерных сооружений для оптимизации сети дорог общего пользования, решения проблем межрегионального и межобластного автомобильного сообщения;

-строительство и реконструкция подъездных и объездных дорог вокруг крупных населенных пунктов в целях снижения негативного воздействия автомобильного транспорта;

-повышение эффективности дорожно-эксплуатационных служб и системы управления текущим содержанием дорог, включая переход к выполнению всех видов дорожно-эксплуатационных работ на конкурсной основе;

-создание эффективной системы контроля весовых и габаритных параметров автотранспортных средств, используемых при осуществлении перевозок грузов;

-поэтапное доведение размера платежей, взимаемых с пользователей автомобильных дорог, в том числе транзитных, до уровня, обеспечивающего максимальное покрытие расходов государства на их ремонт и содержание;

-поэтапная реконструкция автомобильных дорог, улично-дорожных сетей и инженерных сооружений, технико-эксплуатационные характеристики которых не отвечают требованиям безопасности дорожного движения;

-отказ от нормированного планирования объемов и стоимости дорожно-эксплуатационных работ и обеспечения эксплуатационных служб дорожной техникой;

-ужесточение требований к экологическому состоянию и охране жизни и здоровья людей при выполнении дорожных работ, включая работы внутри и вблизи городов и иных населенных пунктов, обеспечение контроля и повышение ответственности за их несоблюдение;

-институциональное развитие и техническое перевооружение предприятий дорожной отрасли, внедрение современных технологий и систем планирования и управления текущим содержанием, повышение уровня подготовки и квалификации инженерно-технического и управленческого персонала;

-модернизация технологического уровня средств управления движением во всех городах Казахстана, включая внедрение альтернативных средств управления уличным движением в городах Астане и Алматы;

-дальнейшее совершенствование нормативно-технической базы, переход на техническое регулирование.

Основными задачами развития автодорожной инфраструктуры являются:

-принятие первоочередных мер по реконструкции основных международных транзитных коридоров, а также международных маршрутов и дорог республиканского значения;

-осуществление мер по реконструкции отдельных участков дорог общего пользования, обеспечивающих доступ к историческим, культурным и природным туристическим объектам Республики Казахстан, в целях развития внутреннего и въездного туризма и кластерных инициатив:

1) Алматы-Аягуз-Георгиевка;

2) Таскелен-Бахты;

3) Чунджа-Кольжат;

4) Ушарал-Достык (выборочно);

5) Кызылорда-Жезказган-Павлодар-граница Российской Федерации (вы-борочно);

6) Жезказган-Петропавловск-граница Российской Федерации (выборочно);

7) Бейнеу-Акжигит-граница Узбекистана (второй этап).

В целях снижения негативного воздействия автомобильного транзитного транспорта на экологическую обстановку все города республики, расположенные на международных автотранспортных коридорах, должны быть обеспечены объездными дорогами.

С целью поиска альтернативных источников финансирования автодорожной отрасли необходимо предусмотреть внедрение механизмов государственно-частного партнерства при реализации проектов строительства и реконструкции отдельных участков автомобильных дорог.

### Развитие рынка автотранспортных услуг.

Первоочередными задачами развития рынка автотранспортных услуг являются:

-обеспечение сельских населенных пунктов регулярными перевозками общественного пассажирского транспорта в соответствии с перспективными схемами пространственного развития и с учетом плотности населения регионов страны;

-повышение качества предоставляемых транспортных услуг за счет внедрения новых передовых технологий перевозок пассажиров и грузов, увеличения комфортности пассажирских перевозок и ужесточения нормативно-технических требований к их осуществлению.

Основными задачами в области развития международных перевозок будут:

-заключение двусторонних международных договоров в области автомобильного транспорта;

-совершенствование разрешительной системы международных автомобильных перевозок;

-поэтапное сближение и гармонизация национального законодательства об автомобильном транспорте с международными нормами;

-создание благоприятных условий для развития и укрепления позиций казахстанских транспортных операторов на международном рынке транспортных услуг путем проведения политики разумного содействия;

-создание условий для развития отечественной автомобильной промышленности;

-создание ассоциации автовокзалов для развития и повышения качества сопутствующих услуг;

-создание национальной информационной системы для пользователей с возможностью дистанционного резервирования и приобретения билетов на междугородные автобусные рейсы.

### Использование транзитного потенциала.

К числу основных внешних факторов, определяющих транзитный потенциал автомобильных перевозок по территории Казахстана, следует отнести состояние и развитие трансконтинентальных автомобильных дорог, а также совершенствование международных отношений в области автомобильного сообщения.

Вместе с тем возможность оказывать влияние на изменение внешних факторов в положительную для Казахстана сторону ограничивается развитием двусторонних и многосторонних отношений с государствами, по территории которых проходят транзитные маршруты.

Внутренними факторами являются нормативное правовое обеспечение, эффективность разрешительной системы и систем таможенного и транспортного контроля, а также состояние автомобильных транзитных коридоров.

Дополнительные основные задачи по повышению эффективности использования транзитного потенциала будут заключаться в:

-дальнейшем развитии двусторонних и многосторонних отношений со странами СНГ и дальнего зарубежья;

-гармонизации национального законодательства об автомобильном сообщении с международными нормами;

-создании автоматизированной системы учета всех транзитных пассажиро-и грузопотоков в разрезе направлений и с учетом международных коридоров;

-упрощении процедур и сокращении времени проведения таможенного и транспортного контроля.

Необходима модернизация инфраструктуры пограничных пунктов и доведение ее уровня до современных требований с созданием удобств для пользователей и оказанием стандартного набора услуг, связанных с остановками в пути (банки, гостиницы, магазины, рестораны и так далее).

Перспективным является реализация в рамках кластера "Транспортно-логистические услуги" проекта "NELTI" по перевозке грузов по маршруту Пекин - Урумчи - Бахты - Астана - Москва - Рига - Вильнюс - Варшава - Берлин - Брюссель. Проект направлен на увеличение объема транзитного грузопотока по внутренним международным автотранспортным коридорам Казахстана до 5,2 млн. тонн в год.

### Инновационное развитие и формирование кадрового потенциала.

Важным направлением инновационного развития и применения современных технологий в сфере автомобильного транспорта является информационное обеспечение транспортных процессов, включая:

-стимулирование создания и развития ассоциаций экспедиторов и перевозчиков, баз данных по операторам и оказываемым ими услугам;

-создание единой информационной базы данных о направлениях и состоянии автодорог, маршрутах проезда и объезда городов, местоположении объектов придорожной инфраструктуры;

-внедрение системы спутниковой навигации международных автомобильных перевозок грузов с возможностью оперативного получения информации о местонахождении груза и его состоянии.

Помимо коммерческого использования системы спутниковой навигации функциональные особенности должны позволять контролирующим органам использовать ее для осуществления контроля за соблюдением операторами законодательства Республики Казахстан при выполнении автомобильных перевозок грузов без остановки автотранспортных средств на территории республики.

Для осуществления контроля экологических параметров транспортных средств в целях ограничения и регулирования негативного влияния транспорта на окружающую среду требуется оснащение экологических органов современным оборудованием и технологиями.

При формировании кадрового потенциала отрасли автомобильного транспорта необходимо совершенствование системы подготовки и переподготовки кадров.

## На городском пассажирском транспорте.

Учитывая интенсивное развитие городов Казахстана и устойчивую тенденцию к дальнейшей урбанизации страны, развитие городского пассажирского транспорта должно стать одним из приоритетов деятельности местных исполнительных органов.

Планирование развития.

Для всех крупных городов Казахстана в рамках планов развития городов должны быть разработаны долгосрочные планы развития городского пассажирского транспорта.

Такие планы должны предусматривать:

-прогноз спроса и максимальное удовлетворение потребностей населения, в том числе инвалидов, в услугах городского пассажирского транспорта, основанный на планах развития и застройки городов и пригородных зон;

-основные инвестиционные проекты, стоимость их реализации, а также формирование приоритетных инвестиционных программ;

-схему управления городским движением, закрепление приоритета за движением общественного транспорта, а также механизмы регулирования спроса на услуги по перевозке пассажиров общественным транспортом;

-схему оптимального развития маршрутной сети городского и пригородного пассажирского транспорта;

-программу повышения безопасности движения городского пассажирского транспорта;

-проекты в сфере снижения негативного экологического воздействия городского пассажирского транспорта на окружающую среду.

Инновационное развитие и формирование кадрового потенциала.

Необходимо модернизировать системы диспетчерского сопровождения и управления движением городского пассажирского транспорта. Такие системы должны предусматривать возможность управления процессами в режиме реального времени, обеспечивать мониторинг технико-эксплуатационных характеристик и реализацию функции запланированных маршрутов.

На всех видах городского пассажирского транспорта должна быть внедрена единая система электронного обилечивания с использованием технологии смарт-карт. Такая система будет также способствовать повышению прозрачности доходов и налоговой отчетности транспортных операторов.

Должны быть завершены разработка и внедрение системы информационного обеспечения деятельности общественного транспорта, предусматривающей свободный доступ населения и пассажиров к базам данных маршрутов, расписаний, услуг и другой необходимой информации, а также возможность дистанционного бронирования и продажи билетов. Необходимо обеспечить ее координацию и интеграцию с аналогичными системами других видов транспорта.

Для обеспечения сбора и анализа международного опыта в применении современных технологий организации перевозок пассажиров, а также организации проведения научно-исследовательских работ в сфере регулирования движения транспорта в городах Казахстана необходимо создание Центра современных технологий городского пассажирского транспорта.

Одними из приоритетов развития городского пассажирского транспорта станут скорейшая разработка и реализация системы регулирования движения транспорта в городах, учитывая ожидаемое повышение транспортного потока и интенсивность использования личных автомобилей. Главные направления такой системы включают в себя:

-создание и оснащение центров регулирования городского движения;

-модернизацию системы автоматического регулирования движения (светофоров) с применением технологий адаптивного регулирования;

-обеспечение открытой и справедливой конкуренции на рынке транспортных услуг;

-реализацию моделей приоритетного движения городского пассажирского транспорта в схемах регулирования;

-внедрение технологий визуального дистанционного мониторинга уличного движения, включая автоматизированные системы регистрации нарушения правил дорожного движения, распознавания номерных знаков и правоприменения в городах и пригородных зонах.

Необходимо развитие альтернативных видов городского пассажирского транспорта, таких, как трамвайный, троллейбусный, выделенные автобусные линии, монорельсовый транспорт и метро.

Важным является повышение квалификации и профессионального уровня работников городского пассажирского транспорта.

Инвестиционная и финансовая политика.

Обновление парка городского пассажирского транспорта будет осуществляться силами операторов. Финансирование развития автостанций и автовокзалов также должно осуществляться частными структурами, за исключением случаев, когда такое развитие осуществляется в рамках государственных программ. В таких случаях финансирование возможно в рамках государственно-частного партнерства.

Восстановление троллейбусного и трамвайного парков и их инфраструктуры должно осуществляться в рамках соответствующих бюджетов городов посредством разработки и применения механизмов государственно-частного партнерства[10.c.34].

Разработка и реализация любых инфраструктурных проектов должны осуществляться в рамках программ развития городского пассажирского транспорта. Такие проекты должны быть полностью увязаны с программами развития других видов городского пассажирского транспорта и перспективными планами застройки городов. Ресурсоемкие проекты по развитию альтернативных видов городского пассажирского транспорта (выделенных автобусных линий, метро, монорельсового транспорта и других) должны подвергаться технико-экономической оценке и сравнительному анализу с менее дорогостоящими альтернативами.

Заключение

транспортный маркетинговый международный перевозка

На основе проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

-изучены теоретические аспекты исследования рынка транспортных услуг города Есик;

-проанализировано современное состояние рынка транспортных услуг;

-проведены маркетинговые исследования рынка транспортных услуг г.Есик, и изложены его результаты;

-разработаны предложения по совершенствованию рынку транспортных услуг;

-объектом исследования в данной курсовой работе выступил рынок транспортных услуг г.Есик;

Предметом исследования выступила степень удовлетворенности потребителей транспортными перевозками ТОО "Беркут", численности выборки составил 1205 человек, результат исследования показывает следующее:

-рынок транспортных услуг г.Есик развивается стабильно и динамично;

-ТОО "Беркут" обладает достаточным количеством транспортных средств, обладающих достаточным комфортом для осуществления перевозок пассажиров;

-в целом удовлетворенность потребителей составила 85%.

Мы предлагаем следующие рекомендации для улучшения:

-максимальное удовлетворение потребностей населения, в том числе инвалидов, в услугах городского пассажирского транспорта;

-схему управления городским движением, закрепление приоритета за движением общественного транспорта, а также механизмы регулирования спроса на услуги по перевозке пассажиров общественным транспортом;

-схему оптимального развития маршрутной сети городского и пригородного пассажирского транспорта;

-программу повышения безопасности движения городского пассажирского транспорта;

-на всех видах городского пассажирского транспорта должна быть внедрена единая система электронного обилечивания с использованием технологии смарт-карт. Такая система будет также способствовать повышению прозрачности доходов и налоговой отчетности транспортных операторов;

-должны быть завершены разработка и внедрение системы информационного обеспечения деятельности общественного транспорта, предусматривающей свободный доступ населения и пассажиров к базам данных маршрутов, расписаний, услуг и другой необходимой информации, а также возможность дистанционного бронирования и продажи билетов. Необходимо обеспечить ее координацию и интеграцию с аналогичными системами других видов транспорта;

-важным является повышение квалификации и профессионального уровня работников городского пассажирского транспорта;

-так же увеличение комфортабельности общественных транспортных средств

Список использованной литературы

1. Богдарецкий А.В. Основные направления в исследованиях рынка транспортных услуг, 2007.-281с.

2. Исингарин Н.К. Проблемы интеграции в СНГ,2001.-733с.

3. Лавриенко Ю.Н. Транспортный комплекс Республики Казахстан и его роль в обеспечении экономических связей и транзитных перевозок на континенте,1997.520с.

4. http://autodelo.narod.ru

5. Неофициальный сайт города Есик

6. Бачурин А.А. Маркетинг на автомобильном транспорте: учебное пособие-208с.

7. Сайт ТОО "Беркут"

8. Дюсембекова Ж.М. Маркетинговые исследования: учебное пособие.-Алматы: Экономика,2005.-320с.

9. transstrat.kz

10. Транспортная стратегия Республики Казахстан до 2015 года.-63с.