

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Дальневосточный федеральный университет

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра маркетинга, коммерции и логистики

Щедрин Андрей Артурович

ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА ПАССАЖИРСКИХ АВТОБУСНЫХ ПЕРЕВОЗОК
ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по образовательной программе подготовки бакалавров
по направлению 38.03.06 Торговое дело
«Логистика в торговой деятельности»

г. Владивосток
2018

Автор работы Андрей
(подпись)

« 15 » июня 2018 г.

Руководитель ВКР к.э.н., доцент
(должность, ученое звание)

Виничук Виничук О.Ю.
(подпись) (Ф.И.О)

« 15 » июня 2018 г.

Защищена в ГЭК с оценкой _____

Секретарь ГЭК

(подпись) (Ф.И.О)

« _____ » _____ 2018 г.

«Допустить к защите»
Заведующий кафедрой д.э.н. профессор
(ученое звание)

Романова Романова И.М.
(подпись) (Ф.И.О)

« 20 » 06 2018 г

**В материалах данной выпускной квалификационной работы не
содержатся сведения, составляющие государственную тайну,
и сведения, подлежащие экспортному контролю.**

Гаффорова Е.Б. / Гаффорова
Ф.И.О Подпись

Тюрина Е.А. / Тюрина
Ф.И.О Подпись

Директор Школы экономики и менеджмента

« 20 » 06 2018 г.

Уполномоченный по экспортному контролю

« 20 » 06 2018 г.

Оглавление

Введение.....	4
1 Теоретические основы исследования рынка автобусных пассажирских перевозок	
1.1 Понятие рынка, его виды и методы исследования.....	6
1.2 Виды автобусных пассажирских перевозок и их характеристика ...	16
1.3 Особенности развития отечественного и зарубежного рынка автобусных пассажирских перевозок.....	25
2 Исследование состояния рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края и разработка рекомендаций операторам рынка по совершенствованию их деятельности	
2.1 Анализ состояния и тенденций развития рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края	41
2.2 Исследование проблем и перспектив развития рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края	51
2.3 Разработка рекомендаций операторам рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края по совершенствованию их деятельности на основе результатов исследования	66
Заключение.....	76
Список использованных источников.....	79
Приложение	84

Введение

В настоящее время мобильность населения играет важную роль в деятельности государства, предпринимательской деятельности, а также жизни людей. В последнее время многие люди научились ценить свое время и стремятся проводить его с максимальной пользой. Однако перемещения из одного места в другое является неотъемлемой частью жизни любого человека, за свою жизнь человек перемещается в пространстве большое количество раз, используя различные виды транспорта. Одним из основных видов транспорта, используемых человеком, для осуществления поездок является автобус. Автобусные перевозки позволяют осуществлять поездки на различные расстояния, а так же предоставляют возможность организованных поездок большими группами людей.

Актуальность данной работы заключается в том, что автобусные пассажирские перевозки по Приморскому краю являются неотъемлемой частью глобальной транспортной системы. Данные перевозки играют важную роль в свободе перемещения жителей и гостей Приморского края по региону, и дают возможность выехать за его пределы.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование рынка пассажирских автобусных перевозок Приморского края и разработка рекомендаций операторам рынка.

Для решения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть понятия рынка, его виды и методы исследования;
- раскрыть виды автобусных пассажирских перевозок;
- рассмотреть особенности развития отечественного и зарубежного рынка автобусных пассажирских перевозок;
- проанализировать состояние и тенденции рынка автобусных пассажирских перевозок в Приморском крае;
- исследовать проблемы и перспективы развития рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края;

- разработать рекомендации операторам рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края по результатам исследования.

Объектом исследования является рынок автобусных пассажирских перевозок Приморского края. Предметом исследования являются инструменты исследования особенностей рынка автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю и технологии совершенствования деятельности операторов рынка.

Для достижения поставленных целей и задач выпускной квалификационной работы были использованы следующие методы исследований: системный анализ, комплексный подход и анкетирование.

Методологической базой для написания выпускной квалификационной работы стала учебная, научная и периодическая литература. Основой послужили труды таких российских и зарубежных авторов в области транспортной деятельности, как Аникин Б.А., Вакуленко С.П., Гаджинский А.М., Гречуха В.Н., Григорьев М.Н., Каменева Н.Г., Корчагин В.В., Котлер Филип, Морозова И.А., Рябчинский А.И, Спирин И.В., Тультаев Т.А., Ху Н., Braun M.A., Kramer J.B. и другие, а также публикации периодической печати.

Выпускная квалификационная работа имеет стандартную структуру, состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, приложений. В первой главе рассмотрены теоретические основы исследования рынка автобусных пассажирских перевозок. Во второй главе проведено исследование состояния рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края и разработаны рекомендации операторам этого рынка по совершенствованию их деятельности.

Данная выпускная квалификационная работа составляет 90 страниц, имеет 15 таблиц, 16 рисунков и 2 приложения. Для ее написания использовалось 65 источников литературы.

1 Теоретические основы исследования рынка автобусных пассажирских перевозок

1.1 Понятие рынка, его виды и методы исследования

Понятие «рынок» по мере развития общественного производства и обращения неоднократно менялось и по-разному трактовалось. Эта категория является весьма сложной и многогранной. Поэтому, необходимо понимать, что подразумевается под понятием рынок. Дальнейшее исследование не может быть проведено успешно, если будет отсутствовать понятное и четкое понимание рынка, как исследуемого объекта. Цель данного параграфа заключается в точном определении рынка как исследуемого объекта.

Для решения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть виды рынков;
- изучить функции и сущность рынка;
- рассмотреть методы исследования рынка;
- дать определение понятию рынок.

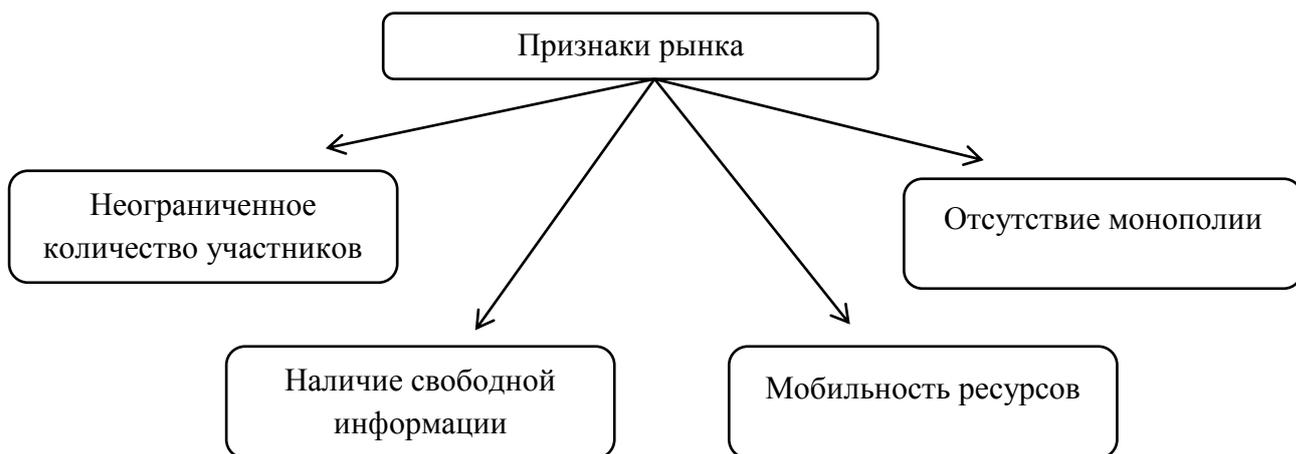
В зарубежной и отечественной литературе даются самые различные определения сущности рынка. Так, рынок рассматривают как совокупность товарного обмена или представляют как обмен, организованный по законам товарного производства и обращения. В ходе развития товарного хозяйства формируется рынок, который прошел длительный путь, продолжительность которого насчитывает более 30 тысяч лет, от древних базаров до современных организованных рынков с компьютерным оснащением. Весь исторический опыт развития человечества свидетельствует о том, что рыночный механизм – это великое детище цивилизации, которое можно сравнить с открытием огня, металла, электроники, программирования, генной инженерии и т.п. В отличие от других научных и технических открытий, рынок есть творение коллективного человеческого гения. В современной экономической литературе можно встретить самые различные определения рынка [21].

Первое и самое обыденное определение утверждало, что рынок – это площадь, публичное место купли-продажи товаров, т.е. благ и услуг. По мере развития человечества и экономики понятию «рынок» стали давать более обширные понятия. Потребительский рынок — отдельные лица и домохозяйства, покупающие или приобретающие иным способом товары и услуги для личного потребления [26]. Потребительский рынок (рынок товаров и услуг): система общественных отношений, основанных на соблюдении правовых норм, возникающих между государством, изготовителем и продавцом, исполнителем и потребителем в процессе изготовления, реализации и эксплуатации товаров, выполнения работ и оказания услуг [21].

Рынок – это совокупность социально-экономических отношений между неопределенным кругом потребителей и продавцов, осуществляемых на основе договора с целью реализации товара, исходя из его потребительских свойств, обеспечиваемых государством правовой регламентацией, возможностью контроля и применения мер ответственности [7]. Рынок — это совокупность экономических отношений, в которые вступают субъекты (предприятия, учреждения, население), складывающаяся на основе спроса и предложения при ограниченной роли их государственного регулирования.

Под ограниченной ролью государственного регулирования понимается создание государством определённых условий на рынке с помощью законодательных актов, с целью эффективного функционирования и развития рыночных отношений. Если политика государства направлена на эффективное развитие рыночных отношений, то оно должно, например, создавать условия для свободной конкуренции и не допускать монополизма на рынке [11].

Исходя из всех вышеперечисленных определений следует, что рынок – это совокупность социально-экономических отношений возникающих между изготовителем, исполнителем, потребителем и государством в течение всего жизненного цикла того или иного товара, работы, услуги. Для лучшего понимания рынка необходимо рассмотреть основные признаки рынка, представленные на рисунке 1.1.

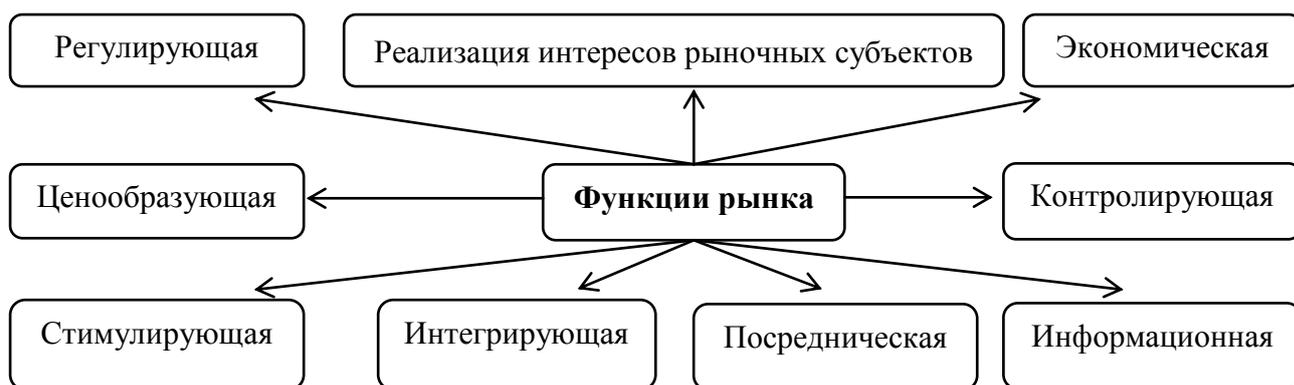


Источник: [22]

Рисунок 1.1 – Признаки рынка

Наличие неограниченного количества участников на рынке подразумевает, что имеется свободный доступ на рынок и свободный выход из него, что в свою очередь способствует развитию конкуренции и невозможности существования монополии. Свободная информация позволяет получать участникам рынка необходимые данные о производителе, покупателе, ценах, спросе и иные полезные данные, которые поддерживают работу рынка [20]. Мобильность ресурсов представляет собой свободное перемещение финансовых, материальных и трудовых ресурсов. Из вышеуказанных признаков следует, что каждый участник рынка имеет свободный вход и выход с рынка, доступ к свободной информации, мобильность ресурсов, а так же вправе рассчитывать на отсутствие монополии на рынке, что приводит к здоровой конкуренции и делает его насыщенным [29].

Рынок существенно, влияет на все стороны хозяйственной жизни общества, при этом выполняя ряд важных функций. Функции рынка представлены на рисунке 1.2. Регулирующая функция – это согласованность производства и потребления в ассортиментной политике, баланс спроса и предложения по стоимости, объему и т.д. путем воздействия рынка на все области экономики.



Источник: [46]

Рисунок 1.2 – Функции рынка

Стимулирующая функция – дает толчок производителям к минимизации затрат на производство, разработке новых видов продукции с целью удовлетворения спроса и повышению экономической эффективности предприятия. Побуждение к развитию научно-технического прогресса и с его помощью – увеличение производственных мощностей, повышение эффективности функционирования всей экономики [53].

Для развития экономики стимулирующая функция играет первостепенную роль. Так, к примеру, в случае отсутствия давления рынка на предприятия, руководителями предприятий могут быть избраны не самые лучшие специалисты, а специалисты менее требовательные, что приведет к несомненному падению объёмов производства, а так же уровня индивидуального материального благосостояния, что повлечет за собой упадок производства, что, несомненно, отразится на потребителях [46].

Ценообразующей функцией является установление ценностных эквивалентов для обмена продуктов. Здесь рынок производит сопоставление индивидуальных затрат труда на производство товаров с общественным эталоном, то есть соизмерение затрат и результатов, выявляет ценность товара путем определения как количества затраченного товара, так и его полезности [20].

Важная роль при рыночном регулировании принадлежит соотношению спроса и предложения, которое существенно влияет на цены. Увеличивающаяся

цена является сигналом к расширению производства, а снижающаяся — сигналом к сокращению. Результатом стихийных действий предпринимателей является установление наиболее оптимальных экономических пропорций [29].

Действует своеобразная регулирующая «невидимая рука», о которой писал еще Адам Смит: «Предприниматель заботится лишь о своем собственном интересе, стремится к собственной выгоде, при этом он как-бы невидимой рукой подталкивается к цели, которая вообще не входила в его намерения. Заботясь о своих собственных интересах, он зачастую наиболее действенным способом помогает интересам общества, чем в том случае, когда осознанно стремится служить им». На современном этапе развития экономикой управляет не только «невидимая рука», но и государственные рычаги, хотя рынок продолжает сохранять регулирующую роль, по многим показателям определяя сбалансированность народного хозяйства [22].

Контрольной функцией рынка определяется роль главного контролера конечных результатов производства. Рынок определяет, насколько нужен покупателям тот или иной товар или услуга, в каком количестве, в каком качестве.

Посредническая функция позволяет встретиться экономически обособленным производителям и потребителям для обмена результатами труда. Без рынка нельзя определить взаимовыгодность той или иной экономической и технологической связи между участниками общественного производства. Потребителю дана возможность выбрать наиболее оптимального продавца — поставщика, а продавцу — наиболее подходящего покупателя.

Информационная функция позволяет участникам рынка с помощью постоянно меняющихся цен, процентных ставок на кредит, получить объективную информацию о спросе и предложении продуктов и услуг на рынке. Современный рынок становится гигантским компьютером, который собирает и обрабатывает огромный объем информации и выдает обобщенные показатели о состоянии и условиях реализации продуктов и услуг [24].

Функция экономичности показывает снижение издержек обращения в сфере потребления (затрат покупателей при покупке товаров) и соразмерности спроса граждан с заработной платой. Функция реализации интересов рыночных субъектов показывает взаимосвязь интересов покупателей и продавцов [50].

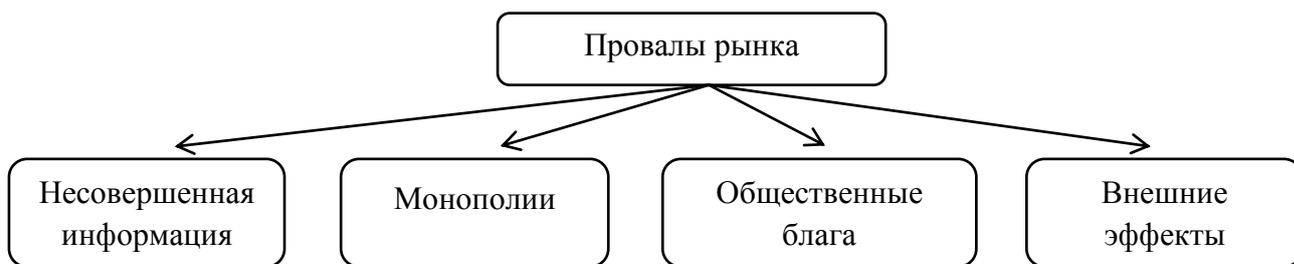
Экономический интерес продавцов заключается в получении наибольшего дохода, а покупателя – удовлетворить свои потребности с минимальными затратами. При соединении данных интересов возникает обмен нужными друг другу полезными качествами и эквивалентность рыночной сделки [46].

Сущность рынка и его функции показывают его роль в общественном производстве, которую можно свести к следующему:

- выдача сигналов для производства при помощи обратных «первичных» связей, какой товар, в каком количестве и какой структуре необходимо производить;
- уравнивание спроса и предложения, обеспечение сбалансированности экономики;
- дифференцирование товаропроизводителей на основе эффективности их работы и нацеленности на удовлетворение рыночного спроса;
- «санитарная» роль рынка (сводится к вымыванию неконкурентоспособных компаний и свертыванию устаревших производств) [21].

Государство вмешивалось в хозяйственный процесс на всех этапах развития рынка. Это связано с тем, что рыночный механизм, хоть и является хорошо отлаженным механизмом, способным решить важные экономические задачи, стоящие перед обществом, но не работает в некотором ряде областей хозяйственной жизнедеятельности [27].

Данные ситуации, в которых рыночный механизм не может эффективно использовать ресурсы, называют провалами рынка. Провалы рынка представлены на рисунке 1.3.



Источник: [24]

Рисунок 1.3 – Провалы рынка

Неэффективные ситуации, которые свидетельствуют о провалах рынка можно классифицировать по следующим видам:

- к общественным благам относят следующее: оборону, охрану общественного порядка, образование, здравоохранение и др.;
- внешние эффекты, к ним относят издержки или выгоду от рыночных сделок, которые не получили отражение в ценах: например, плотины и оросительные каналы;
- монополии;
- несовершенную (асимметричную) информацию. Иногда в эту группу относят неспособность обеспечивать необходимым количеством денежных средств обращение в рыночных условиях [14].

Функции, которые выполняет государство по преодолению «провалов рынка» являются максимумом того, что может делать государство в условиях свободного рынка, и в то же время минимумом того, что оно делает в реальной рыночной экономике [13]. При обращении к реально существующей экономике развития целого ряда мировых государств, можно обнаружить новые области хозяйственной жизни, в которых проявляется ограниченность рынка, что требует от государства более широкое участие в экономических процессах. По совокупности этих областей определяются максимально допустимые границы вмешательства государства в экономику развития и отсюда выделяются максимальные функции государства. В настоящее время в рыночной экономике «провалы» рынка могут дополняться, а иногда и усиливаться «провалами»

государства [61]. В современной экономической литературе выделяется большое количество критериев для классификации рынка. В таблице 1.1 представлены общие критерии классификации различных видов рынка [19]. Типы и виды рынков неразрывно связаны и существуют как единая рыночная система, все элементы которой находятся в определенных соотношениях друг с другом. Роль этих соотношений, пропорций исключительно велика. Для нормального функционирования рынка необходима четко налаженная работа различных специализированных учреждений, предприятий, организаций и служб. Взаимосвязь данных объектов, обеспечивающих движение товаров и услуг, представляет собой рыночную инфраструктуру. Её можно определить как совокупность институтов, систем, служб, предприятий и организаций, обслуживающих рынок и выполняющих определенные функции по обеспечению нормального режима его функционирования [26].

Таблица 1.1 – Классификация видов рынка

Признак рынка	Вид рынка
По объектам	<ul style="list-style-type: none"> - рынок товаров и услуг - рынок факторов производства - финансовый рынок - рынок научно-технических разработок - рынок информации
По субъектам	<ul style="list-style-type: none"> - рынок покупателей - рынок продавцов - рынок государственных учреждений - рынок продавцов-посредников
По географическому положению	<ul style="list-style-type: none"> - местные (локальные) рынки - региональные рынки - национальные рынки - мировые рынки
По уровню насыщения	<ul style="list-style-type: none"> - равновесный - дефицитный - избыточный
По степени зрелости	<ul style="list-style-type: none"> - равновесный - дефицитный - избыточный
По степени ограниченности конкуренции	<ul style="list-style-type: none"> - свободный - монополистический - олигополистический - смешанный

Окончание таблицы 1.1

Признак рынка	Вид рынка
По соответствию действующему законодательству	- легальный - нелегальный
По отраслям	- автомобильный - компьютерный и др.
По характеру продаж	- оптовый - розничный
По ассортименту товаров	- замкнутый рынок - насыщенный рынок - рынок широкого ассортимента - смешанный рынок

Источник: [19]

Маркетинговые исследования – целенаправленный процесс, включающий четыре этапа: определение проблемы и постановку цели исследования, разработку плана исследования для сбора информации, реализацию этого плана, сбор и анализ данных, интерпретацию и представление результатов» [8].

Зондирующие (разведочные, поисковые) исследования проводятся для уточнения и предварительного понимания проблемы, поиска идей, определения направления будущих исследований (анализ вторичной информации, качественные методы и др.). Дескриптивные (описательные) исследования ориентированы на определение частоты наступления того или иного события, установление связи между двумя переменными (наблюдение, опросы и др.). Каузальные (причинные) исследования связаны с установлением и анализом причинно-следственных связей между явлениями и значениями отдельных параметров (маркетинговый эксперимент) [13]. Выбор того или иного метода маркетингового исследования зависит от задач исследования. В таблице 1.2 представлена типология методов маркетинговых исследований [31].

Исходя из таблицы 1.2, можно сделать вывод, что маркетинговые исследования делятся на два вида: сбор первичной информации и вторичной. Под первичной информацией понимаются данные собранные путем проведения компанией собственных исследований.

Таблица 1.2 – Типология методов маркетинговых исследований

Общие исследования рынка	Маркетинговые исследования
<ul style="list-style-type: none"> – Объем и емкость рынка – Динамика рынка – Структура рынка – Сегментация рынка – Конкуренция на рынке – Прогноз динамики рынка 	<i>Анализ первичной информации</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Количественные исследования Потребительские панели Качественные исследования Фокус-группы и групповые дискуссии Наблюдение
	<i>Анализ вторичной информации</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Анализ статистических данных Анализ материалов СМИ Данные панельных исследований Данные панельных исследований оптовой и розничной сетей Эконометрические исследования

Источник: [31]

В то время как вторичная информация – это данные находящиеся в публичном доступе уже собранные, структурированные и чаще всего проанализированные лицами, проводившими данные исследования независимо от действий компании [34]. Для комплексного изучения рынка следует делать выводы о его состоянии, опираясь на данные первичной и вторичной информации, так как выводы, сделанные на основе одного из данных видов информации, могут дать искаженную картину реального положения дел [40].

Таким образом, на основании вышеизложенного материала рынок можно определить как совокупность социально-экономических отношений возникающих между государством, производителем, посредником, потребителем в течение жизненного цикла того или иного товара, работы, услуги. Существование рынка без одного из его составляющих практически невозможна, так как все они тесно связаны между собой и оказывают значительное влияние друг на друга. Основным инструментом изучения рынка является маркетинговое исследование, которое в зависимости от типа рынка можно классифицировать по оптимальным методам исследования.

1.2 Виды автобусных пассажирских перевозок и их характеристика

Рынок автобусных пассажирских перевозок относится к рынкам товаров и услуг, так как перевозка пассажиров из одной географической точки до другой за вознаграждение, или на возмездной основе, является услугой. Автобусные пассажирские перевозки это особый вид услуг, так как из самого названия рынка следует, что данные перевозки осуществляются определенным видом транспорта. Таким образом, данный рынок имеет свои особенности и определенные характеристики. Следовательно, целью данного параграфа является изучение особенностей рынка автобусных пассажирских перевозок и их характеристик.

Для решения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить особенности перевозки как услуги;
- рассмотреть классификацию перевозок;
- исследование особенностей автобусных перевозок.

Наиболее общей характеристикой потребности в передвижениях служит общая подвижность населения – число передвижений, приходящееся на одного жителя за год. Передвижения по способу осуществления подразделяют на пешеходные и транспортные [18].

Транспортная подвижность существенно возрастает при увеличении численности населения города, что объясняется расширением городской территории и пропорциональным возрастанием средней дальности передвижений [30].

Гражданское законодательство именует услуги по перемещению людей (пассажиров), товаров (грузов) с использованием транспорта одним словом – перевозка. Она осуществляется на договорной основе. Обязательство по перевозке является частью обязательств, относящихся к имущественным правоотношениям и обладающих отличительными чертами, которые присущи и обязательству по перевозке. Во-первых, оно характеризуется определенным

субъектным составом, включающим должника (перевозчика), и кредитора (пассажира, грузоотправителя). Во-вторых, субъективное право в обязательственных перевозочных правоотношениях заключается в праве кредитора (пассажира, грузоотправителя) требовать определенного поведения должника (перевозчика) – выполнять перевозку. Во-третьих, предмет обязательства по перевозке составляют определенные действия по оказанию транспортных услуг, то есть обязанности активного типа. В-четвертых, объектом данного обязательства является объект имущественного оборота в виде оказания услуги материального характера [12].

Таким образом, обязательство по перевозке представляет собой опосредованное отношениями экономического оборота перемещение материальных благ в виде оказания услуг на договорной основе по перевозке пассажиров, багажа, грузов. Перевозка в юридическом смысле – это перемещение на основании договора грузов, пассажиров, багажа в пространстве с помощью транспортных средств. Она осуществляется различными видами транспорта, представленными на рисунке 1.4. Транспорт относится к источникам повышенной опасности. Это повлекло за собой необходимость осуществления технического надзора за ним, контроля над использованием транспортных артерий, что непосредственно может влиять на выполнение договора перевозки. Кроме того, использование источника повышенной опасности обусловило установления ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира.



Источник: [13]

Рисунок 1.4 – Виды транспорта

Данная ответственность установлена в законодательном порядке и отражена в 59 главе Гражданского кодекса Российской Федерации. Отношения, складывающиеся между сторонами договора, относятся к разряду эквивалентно-возмездных – за оказанную перевозчиком услугу пассажир, грузоотправитель выплачивает вознаграждение. Следовательно, перевозка характеризуется как возмездная услуга [1].

Поскольку перевозочный процесс урегулирован законом, складывающиеся по договору перевозки между сторонами отношения являются обязательственно-правовыми. Им присуща та принципиальная особенность, что законодатель расширяет сферу волеизъявления сторон договора перевозки. В соответствии со 748 ст. ГК условия перевозки грузов, пассажиров и багажа отдельными видами транспорта, а также ответственность сторон по этим перевозкам определяется соглашением сторон, если транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами не установлено иное. Таковы основные характерные черты перевозки как правовой категории [16]. Перевозка представляет собой достаточно сложное и многогранное явление, которое связано с такими существенными признаками, как территория, протяженность маршрутов, используемые виды транспорта, объекты перевозки, скоростной режим и др. Они могут быть использованы в качестве критериев для классификации перевозок, по различным основаниям, представленные в таблице 1.3 [36]. Представленная в данной таблице классификация позволяет наиболее полно рассмотреть весь спектр пассажирских перевозок существующих в настоящее время. Из данной списка стоит отдельно выделить два признака это территориальный и форма организации, так как по данным признакам можно разделить все автобусные пассажирские перевозки в регионах.

Автобусные пассажирские перевозки – это перевозки пассажиров и их багажа из пункта «А» в пункт «Б» на основании договора заключенного между перевозчиком и пассажиром в соответствии с законодательством Российской Федерации [34].

Таблица 1.3 – Классификация пассажирских перевозок

Признак перевозки	Вид перевозки
Территориальный	- внутренние (внутригосударственные) - международные перевозки
Внутренние перевозки	- междугородные - местные - пригородные - городские и др.
Вид транспорта	- автомобильный - железнодорожный - воздушный - морской - внутренний водный
Перевозимый объект	- пассажиры - багаж - груз
Назначение	- экскурсионные - туристические - служебные - школьные - вахтовые - специальные
Форма организации	- маршрутные - заказные - смешанные

Источник: [11]

Заказные перевозки осуществляются по договорам и различным заявкам от предприятия и населения, они проходят не по маршруту, но оговариваются [9]. Маршрутные перевозки организуют по утвержденным маршрутам, по расписанию, с посадкой и высадкой пассажиров, на заранее оговоренных и на промежуточных и конечных остановках. Прямые смешанные перевозки организуют двумя и более видами транспорта, выдается единые билет, до конечного пункта дающий право проезда на нескольких видах транспорта. Автомобильный транспорт совмещают с другими видами транспорта. Главное в таких случаях соблюдать точное расписание [15].

Регулярные перевозки, общественными автобусами междугородного и городского сообщения, требуют получение лицензии. Данная обязанность означает, что перевозчик должен иметь ремонтную базу, оборудованные стоянки для автобусов, организовывать предрейсовые и послерейсовые медосмотры водителей, предрейсовый контроль технического состояния транспортных средств

и регулярное проведение его технического обслуживания, проводить инструктажи водителей по безопасности дорожного движения и контролировать соблюдение режима труда и отдыха водителей. Указанные требования являются лицензионными. Их соблюдение контролируется Федеральной службой по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор), а нарушители привлекаются к строгой административной ответственности вплоть до приостановления и прекращения действия лицензии [38].

Для заказных перевозок процедуры лицензирования нет, поскольку в 2009 году был введен уведомительный порядок об осуществлении предпринимательской деятельности по перевозке пассажиров автобусами (заказные перевозки), и по данному виду деятельности было отменено лицензирование [41].

Отсутствие лицензирования в сфере заказных автобусных перевозок не означает, что перевозки могут осуществляться на усмотрение перевозчика. Все перевозки автобусным пассажирским транспортом должны осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации. Законы, принятые на территории России устанавливают особые требования к перевозчикам, правилам оказания услуг, а так же закрепляют права и обязанности сторон. Особые требования предъявляются к автобусным перевозкам детей, которые установлены в Постановлении Правительства РФ от 17.12.2013 N 1177 (ред. от 29.06.2017) «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами» [3].

Пассажирские перевозки с помощью автобусов – это одна из наиболее развитых транспортных отраслей. В то же время пассажирские перевозки такого плана считаются особым видом деятельности, что предусматривает ряд специфических рисков. В особой мере это выражается в крупных мегаполисах, где неотъемлемой составляющей является высокий уровень профессионализма, достаточный опыт и внимание со стороны водителей [43]. Среди существенных требований к такому роду занятий стоит выделить обеспечение уровня

безопасности. Неотъемлемой составляющей данного требования является абсолютная исправность и готовность транспорта:

- автобусы, которые подготовлены для перевозок на профессиональном уровне, должны соответствовать всем требованиям в отношении комфорта и безопасности.

- только те фирмы, которые обладают необходимой лицензией на подобный род занятий, имеют право на предоставление услуг.

- особого внимания удостоивается уровень профессионализма у шоферов, которые непосредственно выполняют возложенные на них обязанности. Для того чтобы быть принятым на работу, нужно пройти тщательный отбор, после чего руководство компании определит, обладает ли потенциальный водитель всеми требуемыми качествами. Кроме того, сотрудникам необходимо регулярно улучшать уровень профессионализма [47].

- характерным качеством истинного специалиста в этой отрасли является умение разрешения сложных возникающих ситуаций, а также адекватная реакция на непредвиденные задачи разнообразного типа. К числу подобных ситуаций можно отнести непредвиденное изменение маршрута в условиях необходимости. Кроме того, водители обязаны быть снабжены средствами для связи. Распространение получает контроль движения с помощью GPS-датчиков.

- крупномасштабные фирмы, которые предлагают своим потребителям пассажирские перевозки, обязуются гарантировать им высочайшее качество предоставляемых услуг, а также своевременную доставку к предъявленному пункту назначения.

- ведущие компании обладают масштабным ассортиментом транспортных средств передвижения, среди которого присутствуют как вместительные, так и малогабаритные автобусы разнообразных модельных рядов [50].

В современных, ориентированных на потребителя экономических условиях необходимо предоставить населению возможность выбора из широкого спектра разнообразных и гибких транспортных вариантов. Пассажирам требуются не только более частые и разветвленные сообщения, но и обслуживание на более высоком уровне [49]. Для удовлетворения современных потребностей транспорт должен быть конкурентоспособным и в большей степени ориентированным на обслуживание пассажиров. Установление величины спроса на услуги автобусного пассажирского транспорта общего пользования, прежде всего, необходимо для определения рационального количества подвижного состава на городских и междугородних маршрутах. Желательно установить мотивы, которыми руководствуются пассажиры при выборе того или иного маршрута движения и вида транспорта. Исследования пассажирских передвижений в городах показали, что в первую очередь пассажиры стремятся избрать беспересадочный маршрут движения, независимо от вида транспорта [54]. Если между заданными районами отправления и прибытия существуют беспересадочные маршруты частного и муниципального транспорта, то у пассажира возникает возможность выбора. На выбор средства передвижения оказывают влияние следующие факторы:

- стоимость поездки;
- время ожидания транспорта;
- время нахождения в транспорте;
- частота движения;
- вместимость подвижного состава;
- комфортабельность поездки;
- возраст пассажира и состояние здоровья;
- время суток и климатические условия;
- плотность маршрутной сети [33].

Многие факторы, влияющие на выбор, трудно поддаются учету, так как не имеют количественного выражения. Для других факторов требуется

проводить сложные и трудоемкие статистические исследования, ценность результатов которых часто не соизмерима с затратами на проведение исследований. Поэтому целесообразно учесть только те факторы, которые в наибольшей степени влияют на выбор пассажира: стоимость поездки, время ожидания транспорта, время нахождения в транспорте и частота движения подвижного состава на маршруте. Эти факторы формируют величину спроса на услуги городского транспорта на каждом отдельном маршруте [32].

Если спрос на отдельном маршруте не удовлетворяется, то пассажир вынужден воспользоваться альтернативным видом транспорта, маршрут которого пролегает между заданными транспортными районами. В случае, когда спрос на передвижение между заданными транспортными районами превышает все существующие предложения на отдельном участке маршрутной сети, у пассажира возникает неудовлетворенность работой пассажирского транспорта общего пользования. Особенно остро неудовлетворенность его работой проявляется в часы пик [8].

В настоящее время помимо лицензированных перевозчиков и компаний, специализирующихся на автобусных перевозках на рынке имеются перевозчики, осуществляющие деятельность без получения лицензии, а также без надлежащей государственной регистрации предпринимательской деятельности. Данные перевозчики именуются частными перевозчиками. Частный перевозчик – это физическое лицо имеющее в собственности или арендуемое, как правило, автобус вместимостью до 20 человек и осуществляющий перевозки пассажиров по маршруту междугороднего сообщения или же по иному маршруту. Стоимость их услуг сопоставима со стоимостью лицензированных или официально зарегистрированных перевозчиков, в некоторых случаях стоимость может быть немного ниже [35].

Отличительная черта данных перевозчиков в том, что время в пути у них меньше, чем у официальных перевозчиков. Существование данных перевозчиков обусловлено тем, что имеется спрос на перевозки, отличающиеся от услуг предоставляемых официальными перевозчиками. Данный спрос

объясняется тем, что расписание движения автобусов не всегда совпадет со спросом пассажиров. Так при выборе оператора осуществляющего автобусные пассажирские перевозки стоит предварительно узнать как можно больше информации о компании предоставляющей данные услуги, так как автобусные пассажирские перевозки это деятельность, связанная с высоким риском и требующая надлежащего контроля, высокого уровня сервиса и профессионализма. В настоящее время потребители данного вида услуг порой пренебрегают мерами безопасности и пользуются услугами частных перевозчиков с целью экономии времени и денежных средств [38].

Современный рынок автобусных пассажирских перевозок связан с осуществлением деятельности имеющую высокую долю риска, высокий уровень конкуренции, а также стремительно меняющиеся условия рынка. Условия меняются, начиная от желаний, требований потребителей и вплоть до экономических изменений в стране. Изменения данных условия играют важную роль в формировании рынка и конкурентоспособности операторов рынка. Следовательно, для мониторинга рынка автобусных пассажирских перевозок, необходимо проводить маркетинговые исследования, с целью определения оптимальной стратегии развития компании. Например, своевременный анализ конкуренция на рынке может помочь завоевать дополнительную долю рынка, в случае ухода с рынка недобросовестных операторов, оказывающие ненадлежащего качества услуги. Однако в тоже время это может негативно отразится на рынке путем укрепления лидеров рынка и созданием дополнительных сложностей для выхода на рынок новых операторов автобусных пассажирских перевозок, что в случае сохранения данной тенденции в долгосрочной перспективе может привести к монополизации рынка.

Таким образом, по результатам проведенного исследования были получены следующие результаты:

- отношения, возникающие при оказании данной услуги, являются эквивалентно-возмездными, то есть пассажир обязан передать вознаграждение перевозчику за оказанную услугу;
- автобусные пассажирские перевозки являются особым видом экономической деятельности;
- данный вид деятельности строго регулируется законом, а так же данный вид деятельности имеет свои специфические риски
- по форме организации автобусные пассажирские перевозки можно разделить на заказные и регулярные перевозки маршрутными автобусами;
- лицензирование обязательно для перевозок регулярным маршрутным сообщением, а для заказных перевозок отменено;
- особенность рынка в наличии перевозчиков осуществляющих свою деятельность в обход лицензирования и соответствующей регистрации предпринимательской деятельности.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что автобусные пассажирские перевозки это особый вид экономической деятельности по предоставлению услуг населению, строго регулируемый со стороны законодательства и государства, обеспечивающий подвижность и мобильность населения. Автобусные пассажирские перевозки являются одной из хорошо развитых отраслей, но одновременно с этим связаны с достаточно высокими рисками, которые порой имеют непредсказуемый характер.

1.3 Особенности развития отечественного и зарубежного рынка автобусных пассажирских перевозок

Актуальной задачей в современных условиях, является исследование особенностей развития транспортной системы России. На современном этапе, изучение состояния и динамики рынка автобусных пассажирских перевозок, его структуры, оценка влияния факторов на объемные показатели работы пассажирского транспорта и их прогнозирование позволит повысить их

экономическую эффективность, а также повысить качество обслуживания пассажиров. В свою очередь изучение влияния социальных, демографических, и экономических факторов на результаты работы автобусного пассажирского транспорта позволит выявить основные индикаторы, формирующие результаты транспортной деятельности [15]. Модели регулирования транспортного обслуживания населения различаются соотношением рыночных и административных механизмов регулирования. Основными моделями являются:

- административная модель управления (США, Канада, Париж);
- регулируемый рынок или «ограниченная конкуренция» (Лондон, столицы скандинавских стран);
- свободный рынок (Великобритания за исключением Лондона, Сантьяго, Чили) [33].

При доминировании на рынке одного автобусного предприятия, применяется административная модель транспортного регулирования обслуживания населения. Основными инструментами данной политики является административный контроль над расходами и доходами транспортного предприятия. Применение административной модели в нашей стране сегодня не представляется возможным, поскольку такая модель предполагает большую финансовую нагрузку на бюджет. Недостатком такой модели является снижение заинтересованности перевозчиков в повышении эффективности и увеличении объемов перевозок [60].

В рыночных моделях те же цели достигаются за счет формирования мощного частного сектора и развития свободной конкуренции. Для модели ограниченной конкуренции характерны жесткие требования, предъявляемые администрацией города или уполномоченной структурой к расписанию движения, тарифам и парку транспортных средств. В случае дерегулирования рынка, проверяется только профессиональная компетентность перевозчика, соответствие требованиям безопасности и технической пригодности транспортных средств [34]. Во всех городах, где действует модель

ограниченной конкуренции, доступ транспортных предприятий на маршрутную сеть осуществляется с помощью конкурсных процедур. При этом маршрутная сеть распределяется, таким образом, что на одном маршруте может работать только один перевозчик.

В настоящее время в условиях нашей страны использование только рыночных механизмов регулирования является маловероятным. Прежде всего, это связано с высоким социальным значением общественного транспорта. Поскольку в «свободном рынке» основные вопросы решают сами перевозчики, то могут возникнуть проблемы социального характера. К примеру, тарифы, сформированные транспортными предприятиями, могут быть слабо ориентированы на потребности слабо защищенных слоев населения. Так же в определенные часы снижается стабильность работы перевозчиков при снижении пассажиропотока, падает уровень контроля, за техническим состоянием подвижного состава [33].

Транспортные модели обслуживания населения ориентированные на потребности рынка, позволяют снизить нагрузку на бюджет. В Лондоне экономия на субсидировании составила 80%, в других городах Великобритании — 100%, а в Копенгагене и Стокгольме — 30%. Сегодня в этих городах наблюдается один из самых высоких в Европе уровней покрытия затрат выручкой от оплаты проезда (более 80% в Великобритании и около 50% в скандинавских странах). В то же время в Париже (административная модель) уровень этого показателя, напротив, один из самых низких в Европе - 30%. Там, где конкурентный режим был введен для замены действий общественного сектора, неизбежно происходили реальные сокращения расходов одновременно с увеличением объема услуг. В Копенгагене расходы были снижены примерно на четверть, а резерв, сформировавшийся стал основой улучшения качества услуг и увеличение их объемов. Статистические данные показывают, что введение частной, основанной на рыночных условиях, услуги транспорта может снизить расходы, а, следовательно, и субсидии до 50%. Если в среднем в

мире на транспорт уходит от 5 до 10% доходов, то в развивающихся странах, эти цифры достигают 15% [44].

Таким образом, опыт зарубежных стран показывает, что рыночные отношения в экономике ни в коей мере не исключают создание развитой и эффективной системы многостороннего государственного регулирования транспортной деятельности. При регулировании транспортного рынка государство объединяет экономические и административные методы воздействия на работу транспорта, как в долговременном аспекте, так и в режиме оперативных действий.

В капиталистических странах, где свобода предпринимательства рассматривается как основной принцип функционирования и развития экономики, транспортная деятельность является объектом постоянного и часто достаточно жесткого регулирования со стороны государства, причем правомерность и необходимость существования подобной системы давно признана автотранспортными предприятиями, и обществом. Каждая из рассмотренных моделей организации работы транспорта имеет свои преимущества и недостатки [57].

В большинстве стран организация функционирования автобусного пассажирского транспорта является предметом постоянного внимания и забот власти, нахождения средств на его финансирование, вместе с инвестициями [66]. К главным целям в области автобусного пассажирского транспорта относят: обеспечение каждому гражданину возможности реализации его прав на транспортное передвижение по доступным ценам, в том числе и для самых бедных слоев населения, с обслуживанием, соответствующим стандартам качества; повышение устойчивости функционирования комплекса.

Для достижения таких целей в России должны быть реализованы следующие меры:

– эффективное государственное регулирование и финансовая поддержка деятельности городского пассажирского транспорта со стороны муниципальных и местных органов власти, которые находятся в контрактных

отношениях с перевозчиками и через которые осуществляется финансирование и выделение субвенций, дотаций и субсидий;

– вся деятельность по транспортному обслуживанию населения жестко регламентируется законами, положениями и распоряжениями, невыполнение которых предполагает организационно административную и финансовую ответственность транспортников, вплоть до расторжения контрактов и привлечения к административной ответственности;

– предоставление права льготной оплаты стоимости проезда или бесплатного проезда, когда органы власти выдают проездные карточки (абонементы), стоимость которых оплачивается муниципалитетами, мэриями, органами управления населенных пунктов;

– необходимо искать помимо государственных, другие источники финансирования и создавать программы развития пассажирского транспорта, которые были бы привлекательными для частных инвесторов [33].

В условиях развития рыночной экономики в нашей стране организация автобусного пассажирского транспорта должна формироваться таким образом, чтобы обеспечить развитие действенных механизмов для финансирования обновления подвижного состава и транспортной инфраструктуры, стимулировать предприятия к увеличению предоставления качественных и безопасных услуг. Соответственно должна изменяться и форма организации перевозок, которая будет опираться на принципы повышения эффективности транспортных предприятий, в том числе — и за счет создания смешанных предприятий [23].

В последнее время во всех странах наблюдается уменьшение субсидий в реальных ценах, учитывающих инфляцию, а также прогнозируется их дальнейшее уменьшение в большинстве развитых стран. Практически во всех развитых странах существующие методы финансирования автобусного пассажирского транспорта являются результатом длительной эволюции. Финансирование осуществляется либо в виде бюджетных кредитов от

государства и местных органов власти, либо в виде кредитов из других источников, налогов или косвенных платежей [55].

В соответствии с общемировой практикой организации автотранспортной деятельности, соблюдение таких приоритетов, как минимизация транспортных издержек населения и народного хозяйства в целом, защита интересов населения от последствий работы автомобильного транспорта (безопасность движения, экологическая безопасность и др.), повышение качества предоставляемых транспортных услуг за счет стимулирования предпринимательской деятельности и демонополизации рынка на автомобильном транспорте, достигается законодательно-правовым и тарифно-налоговым государственным регулированием и, в первую очередь, за лицензированием, применяемым во многих странах Западной Европы, в США, Канаде, Японии [45].

В международной практике проблема нехватки финансовых ресурсов в основном решается за счет использования следующих инструментов:

- выделение дополнительных бюджетных ассигнований;
- введение дополнительных целевых налогов и сборов для пользователей услуг транспортной инфраструктуры;
- привлечение заемных средств под гарантии правительства;
- привлечение внебюджетных инвестиций на основе использования механизмов государственно-частного партнерства [46].

Возможность привлечения дополнительных внебюджетных инвестиций в большинстве случаев обуславливает необходимость соразмерного бюджетного софинансирования проектов, которое в свою очередь, может приобретать форму прямых капитальных вложений либо осуществляться с помощью механизма предоставления государственных гарантий [33].

Так, например, Закон о пассажирском транспорте Нидерландов предусматривает наличие у поставщиков концессии на предоставление услуг

общественного транспорта, что дает им исключительное, но временное, право работы в определенном районе.

В промышленно развитых странах система тендеров с последующим заключением контрактов на обслуживание регулярных автобусных маршрутов или на выполнение отдельных видов транспортных услуг (например, перевозка школьников) является основной формой привлечения частных перевозчиков к оказанию транспортных услуг [35]. Например, в Нидерландах министерство транспорта, общественных работ и водного хозяйства и министерство финансов основали специальный фонд для муниципальных транспортных компаний с целью улучшения их финансового положения и сглаживания проблем перехода к рынку. Активы фонда станут потом частью капитала любой использующей его компании. Чтобы иметь право на ассигнования, компании представляют соответствующий бизнес-план.

Зарубежный опыт реформ на пассажирском автомобильном транспорте в целом позволяет их классифицировать по следующим признакам:

- сохранение государственного регулирования тарифов с отменой бюджетных субсидий и регулирование допуска частных автобусных перевозчиков на маршруты;
- отмена регулирования тарифов;
- сохранение субсидий для отдельных неприбыльных маршрутов [53].

На практике могут применяться различные сочетания указанных типов реформирования. В этой связи представляется целесообразным рассмотреть опыт Великобритании, где органично сочетаются все три типа реформирования пассажирского автомобильного транспорта общего пользования. Великобритания раньше других европейских государств, приступила к приватизации общественного транспорта. Применение частнопредпринимательских подходов к финансированию транспортных предприятий началось в 80-е годы XX века с продажи аэропортов частным операторам. Особая активность в этом направлении наблюдалась после 1992 г., когда правительство приняло новую доктрину управления государственной

собственностью под названием «Инициатива частного финансирования» (Private Finance Initiative - PFI).

К этому периоду относится приватизация предприятий железнодорожного и автобусного транспорта, для которой характерна сложная, институционально разветвленная система льгот и пособий для многочисленных категорий граждан, а также субсидий для частных компаний, оказывающих населению услуги общественного транспорта [43]. Все автобусы и автобусные парки страны - частные. Кроме того, многие аспекты деятельности отрасли вообще не регулируются государством. Особенно это касается автобусного сообщения за пределами Лондона - в графствах, округах, городах [47].

В целом в Великобритании имеются две принципиально различные системы работы автобусного транспорта:

- лондонская модель (действует на 33 территориях Лондона и в его пригородах);
- модель «свободного доступа» (используется на остальной территории Великобритании) [51].

В соответствии с лондонской моделью компании-операторы участвуют в тендерах на обслуживание определенных маршрутов. Победители заключают с соответствующими транспортными органами договоры, в которых фиксируются все условия обслуживания пассажиров: маршруты, расписание, цены проезда, категории транспортных средств и прочее. Контракты заключаются на конкурсной основе с одним оператором на каждый маршрут. Побеждает тот, кто предлагает контракт с минимальной ценой. Согласно положению о таком типе договорных отношений, оператор собирает плату за проезд, передает ее компании «Автобусы Лондона» (London Buses), которая является структурным подразделением управления «Транспорт для Лондона» при правительстве Большого Лондона, и получает по контракту вознаграждение за оказание услуги. Поступление наличности при покупке пассажирами билетов фиксируется электронными картами автоматов по

продаже билетов. При этом компания «Автобусы Лондона» оставляет за собой контрольную функцию [43].

В результате активного реформирования пассажирского транспорта и изменения структуры собственности на автобусные парки на рынке автобусных перевозок Лондона установилась олигополия, представленная несколькими крупными национальными и транснациональными компаниями. Лишь немногие наименее прибыльные маршруты обслуживаются малыми независимыми операторами.

Модель «свободного доступа» строится на более либеральных подходах: свободе установления операторами стоимости проезда, самостоятельности выбора ими маршрутов и интервалов движения, уведомительной регистрации маршрутов. В результате на одном и том же маршруте могут конкурировать между собой несколько операторов, чего нет в лондонской модели [55].

Все автобусные компании, работающие вне Лондона - частные. Они выполняют работы на коммерческих и социальных маршрутах. При этом на обслуживание социально значимых маршрутов объявляется тендер с предоставлением субсидий из бюджета. Коммерческое сообщение не субсидируется государством даже в случае возникновения дефицита финансовой деятельности оператора. Однако и на субсидируемых, и на коммерческих маршрутах операторы получают компенсацию за обслуживание льготных категорий пассажиров, которая, предоставляется государством для возмещения расходов по перевозке престарелых граждан, школьников и т.д. Кроме того, государство на всех маршрутах компенсирует владельцам автобусов значительную часть налога на топливо. Размер возмещения составляет в среднем 80% розничной цены дизельного топлива.

В результате либерализации общественного транспорта билеты на автобусы вне Лондона за последние 10 лет подорожали на 21% в постоянных ценах, тогда как в Лондоне стоимость проезда практически не изменилась и осталась на уровне начала 90-х годов. Это связано в первую очередь с тем, что

лондонская модель предполагает жесткое регулирование и исключает конкуренцию на маршрутах [11].

Таким образом, государство и местные органы власти Великобритании оказывают финансовую помощь операторам общественного автобусного транспорта в трех основных формах: возмещение льготного проезда определенных категорий пассажиров, субсидирование льготных маршрутов и возмещение части налога на топливо. В совокупности они покрывают примерно 40% общих издержек производства автобусных компаний. Анализ опыта Великобритании свидетельствует о том, что главная проблема разгосударствления общественного транспорта состоит в потенциально возможной потере эффекта системности, который присущ функционированию общественного транспорта как единого интегрированного комплекса [57].

Примерами сохранения государственной собственности на предприятия общественного транспорта и преобладания государственного сектора по сравнению с частными операторами являются США, Венгрия и Китайская Народная Республика. Практически единственный источник финансирования федеральной транспортной программы Соединенных Штатов Америки - налог на топливо. В то же время наблюдается тенденция сокращения федерального финансирования общественного транспорта. В настоящее время в США новые инфраструктурные проекты финансируются на 80% из федерального бюджета и на 20 - из бюджета штатов [40].

В крупных городах США и Европы основные транспортные компании перешли в государственную собственность еще в конце 60-х годов, и доля субсидий составляет в настоящее время в США 60%, а во многих европейских странах - более 50% суммарных расходов транспортных компаний. В Венгрии автобусные перевозки по своему статусу и форме собственности являются муниципальными. Частный сектор занимается только таксомоторными перевозками [35].

С введением рыночных отношений в социалистическую практику Китайской Народной Республики городские автобусные перевозки

осуществляются как государственными и/или муниципальными пассажирскими предприятиями, так и частными компаниями, цены на услуги, которых фиксированные, а деятельность подвергается полному контролю со стороны ответствующих государственных служб в части утверждения маршрутов, лицензирования перевозок, осуществления финансового контроля, безопасности дорожного движения. Сравнительно невысокие цены за услуги перевозки пассажиров, оказываемые государственными автотранспортными предприятиями, обусловлены дотациями из государственного бюджета [36].

Зарубежные компании могут организовывать в сегменте пассажирского автотранспорта совместные предприятия с китайскими фирмами при условии, что хотя бы один инвестор имеет пятилетний опыт работы в области пассажирских автоперевозок в Китайской Народной Республике. При этом доля иностранных инвестиций не должна превышать 49%. Кроме того, половина зарубежных инвестиций должна вкладываться в строительство транспортной инфраструктуры. Срок работы совместного предприятия в области пассажирских перевозок ограничивается 12 годами, однако если более 50% инвестиций были использованы для создания инфраструктуры, то данный показатель увеличивается до 20 лет.

Проблема оптимального соотношения между государственным и частным сектором, государственным регулированием и рыночными механизмами на пассажирском транспорте пока не нашла в мире универсального удовлетворительного решения. В разных странах к решению этой проблемы подходят по-разному. Опыт стран Западной Европы, осуществляющих социально ориентированное реформирование автобусных пассажирских перевозок, направленное на рост объемов его услуг при активном государственном и местном регулировании, представляется наиболее интересным для использования в РФ при перестройке транспортной политики.

Таким образом, из вышесказанного следует, что в большинстве развитых стран наблюдаются следующие тенденции:

- уменьшение субсидий в реальных ценах, учитывающих инфляцию;

- существующие методы финансирования автобусного пассажирского транспорта являются результатом длительной эволюции;
- основными формами финансирования выступают государственные и/или муниципальные бюджетные кредиты либо кредиты из других источников, налоги или косвенные платежи;
- распределение долей эксплуатационных расходов автобусных пассажирских перевозок по источникам их покрытия определяется двумя основными факторами: степенью социальной ориентированности национальной экономики (Нидерланды, Италия - более 60% эксплуатационных расходов финансируются за счет госбюджета, Швеция - за счет местных бюджетов) и централизацией государственной налогово-бюджетной политики (Германия, Швейцария, Англия - от 60% до 70% расходов финансируются за счет оплаты проезда населением);
- снижение налогов с транспортных предприятий осуществляющих автобусные пассажирские перевозки в силу общественной значимости оказываемых услуг [55].

Основным направлением развития системы автобусных пассажирских перевозок является создание комфортных условий для населения с помощью обеспечения доступности, устойчивости функционирования, безопасности и эффективности ее работы. Уровень качества обслуживания пассажиров свидетельствует о развитии рынка автобусных пассажирских перевозок. В настоящее время рынок услуг автобусного пассажирского транспорта не является монопольным, он представлен муниципальными пассажирскими транспортными предприятиями и частными перевозчиками, занимающимися предоставлением транспортных услуг [27].

Важно при этом различать цели управления муниципальными и коммерческими пассажирскими предприятиями. Работа муниципальных предприятий направлена на оказание услуг для общества, коммерческих — для пассажиров, использующих конкретный маршрут. Первые оперируют

различными критериями эффективности — оценка качества услуг населением, удовлетворение потребности в перевозках льготных граждан; вторые — частными критериями, имеющими отношение к финансовому результату их деятельности. К компаниям, обслуживающим процесс предоставления транспортных услуг можно отнести те, функционал которых связан с передачей телекоммуникационных данных с помощью спутниковой навигации GLONASS, предоставлением услуг диспетчеризации, технического обслуживания и ремонта, страхования, услуг прохождения медицинского осмотра персонала и т. п. [15].

Ввиду присутствия различий между коммерческими и муниципальными предприятиями органу местного самоуправления требуется создать такой механизм, который позволит управлять автобусными пассажирскими перевозками как цельным звеном транспортной системы. Для этого необходимо обеспечить помимо планирования, руководства и организации процессов также контроль качества перевозок, включающий в себя функционирование транспортных предприятий всех форм собственности [16]. С целью увеличения уровня эффективности функционирования автобусных пассажирских перевозок необходимо обратить внимание в первую очередь на разработку такой оценки, которая позволит определить согласованность потребностей пассажиров, перевозчиков и органов местного самоуправления.

Основой для установления показателей качества транспортного обслуживания является система характеристик, определяемых с различных точек зрения:

– пассажира — затраты времени на поездку (от мест проживания до мест приложения труда и других мест массового тяготения населения), регулярность движения подвижного состава и четкое исполнение расписания, время работы подвижного состава (обслуживание в утреннее, вечернее время), уровень износа подвижного состава, санитарное состояние подвижного состава, удобство пользования услугами перевозчиков, тарифная политика, уровень обслуживания водителем составом, стабильность предоставления услуги

(гарантированность обслуживания), получение достоверных сведений о тарифах, условиях перевозки и местонахождении транспортного средства;

– транспортного предприятия — положительный финансовый результат, объективные данные о пассажиропотоках в разное время суток и дни недели, соответствие предоставляемой услуги ожиданиям потребителей, коэффициент текучести водительского состава, соблюдение установленного законодательством РФ режима труда и отдыха водителей, наличие возможностей для повышения квалификации водителей, конкурентоспособность перевозчика перед другими участками рынка при равной тарифной политике, отсутствие нарушений лицензионных требований по результатам проверок контролирующих органов, возможность внедрения пассажирского транспорта повышенной комфортности и организация экспрессных сообщений, доверие организаторов транспортного обслуживания и сокращение административных барьеров, получение титулов и наград в соревнованиях между участниками рынка на удовлетворенность пассажиров предоставляемой услугой, наличие выделенных полос для общественного транспорта, отсутствие дорожно-транспортных происшествий, нарушений правил дорожного движения; – организатора транспортного обслуживания — отсутствие жалоб со стороны населения, уровень защищенности пассажиров от условий возникновения дорожно-транспортных происшествий, уровень защищенности граждан (пассажиров) от загрязнения окружающей среды, уровень защищенности пассажиров от актов незаконного вмешательства, достаточный уровень финансирования отрасли, удовлетворение потребностей в перевозках льготных категорий граждан; безаварийная и бесперебойная работа транспорта на маршрутах регулярных перевозок, охват маршрутной сети всех районов с центральной частью города, своевременное и общедоступное информирование населения о работе транспорта, обеспечение приоритета пассажирскому транспорту перед личным, наличие условий для перевозки маломобильных групп населения и инвалидов, ведение единой тарифной политики, наличие нормативно-правовых актов в части контроля за

безопасностью дорожного движения, формирование маршрутной сети с учетом мнения населения [15].

Предоставление услуг перевозки пассажиров должного уровня качества возможно лишь при правильной организации транспортного обслуживания населения и высокой степени развитости транспортной инфраструктуры [66].

Кроме того, стоит учесть опыт проведения зимних Олимпийских игр – 2014, проходивших в городе Сочи. В частности, стоит учесть опыт создания интеллектуальной транспортной системы в Сочи в рамках создания логистического транспортного центра. Логистический транспортный центр позволяет осуществить одновременное управление всеми видами перевозок пассажиров и грузов, снизить финансовые затраты при транспортном обслуживании, повысить уровень безопасности и качество перевозок участников и зрителей универсиады [27]. Создание такого центра позволит оказывать положительное влияние на развитие автобусных пассажирских перевозок в регионах страны. Организацию транспортно-логистического центра можно рассматривать как в системе городских пассажиропотоков, так и применительно к региональным, внутрироссийским и международным перевозкам. Приблизительный перечень услуг, который может быть включен в услуги данного центра:

- разработка и организация индивидуальных поездок любой сложности, с предоставлением полной информации по интересующему маршруту;
- формирование поездок с использованием различных видов транспорта;
- разработка наиболее экономичного маршрута с наилучшими пересадками;
- организация трансфертов индивидуализированных клиентов, аренда автомашин любого класса и типа.
- организация экскурсионного обслуживания, услуг гидов, переводчиков, визовая поддержка граждан Российской Федерации и

зарубежных стран, оформление медицинской страховки для выезжающих за рубеж [58].

Из вышесказанного следует вывод о том, что в России необходимо проводить реформы в транспортной отрасли с целью решения существующих проблем, основываясь на зарубежный и отечественный опыт. Во избежание рисков удорожания платы за проезд и бесконтрольного самоуправства перевозчиков, необходимо разработать систему взаимодействия государства и перевозчиков таким образом, что бы, во-первых на рынке предоставлялись качественные услуги; во-вторых была здоровая конкуренция; в-третьих, осуществлялся государственный контроль, но одновременно с этим у перевозчиков должна быть возможность решения некоторых вопросов путем достижения договоренностей между собой, один из вариантов решения данного вопроса это использования такого механизма как саморегулируемые организации, в четвертых, введение конкурсной основы для транспортного обслуживания маршрутов. Совокупность данных мер может привести к существенному улучшению в сфере автобусных пассажирских перевозок.

Выводы по главе

Изучив теоретические основы исследования рынка автобусных пассажирских перевозок, следует вывод, что данный вид перевозок является специфическим видом экономической деятельности, отличающийся рядом характерных особенностей, таких как высокие риски, строгое регулирование и контроль со стороны государства, высокая конкуренция, наличие на рынке игроков, осуществляющих перевозки в обход законодательства, слабое внедрение современных технологий. В настоящее время рынок автобусных пассажирских перевозок нуждается в качественных изменениях, так как дальнейшее развитие по прежнему пути не приведет к каким либо значимым результатам. Таким образом, для успешного развития отечественного рынка, необходимо обратиться к опыту зарубежного рынка автобусных пассажирских перевозок, а также к отечественному опыту организации крупных мероприятий требующих отлаженную работу автобусного пассажирского транспорта.

2 Исследование состояния рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края и разработка рекомендаций операторам этого рынка по совершенствованию их деятельности

2.1 Анализ состояния и тенденций развития рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края

В настоящее время увеличивается важность такого фактора как мобильность населения. Под мобильностью населения подразумевается способность свободного перемещения между городами, странами в сжатые сроки не только с целью рабочей поездки, а так же с возможной сменой постоянного места жительства.

Следуя современным тенденциям развитие транспортной инфраструктуры важно для каждой страны, региона, края, города. Таким образом, в России развитие транспортной инфраструктуры и самого транспорта не стоит на месте, а развивается в соответствии с требованиями современного мира. Таким образом, целью данного параграфа является анализ состояния рынка автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю и тенденций его развития.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи:

- исследовать географические и административные особенности Приморского края;
- определить роль автобусных пассажирских перевозок в транспортном сообщении Приморского края;
- исследовать емкость рынка операторов и потребителей услуг автобусных пассажирских перевозок.

Город Владивосток является административным, культурным, экономическим центром Приморского края, крупным и важным транспортным узлом на Дальнем Востоке. Город является конечным пунктом Транссибирской

магистрالی, одним из крупных портов России, он соединен дорогами с другими регионами, КНДР и Китаем, помимо этого имеется аэропорт.

В Приморском Крае находится 5 портов входящих в 20-ку крупнейших портов России. Следовательно, для обеспечения взаимодействия между данными портами необходима развитая дорожная инфраструктура для перевозки грузов, а так же сотрудников.

Промышленность региона сосредоточена на судостроении, производстве деталей для техники, добыча полезных ископаемых, таких как свинец, олово, вольфрамовые концентраты, уголь, а также строительной индустрии в целом. Помимо развитой промышленности в Приморском крае активно развивается туризм, так как в последние годы оказывается активная поддержка государства в развитии Владивостока и края, путем реализации программ «Свободный порт Владивосток», «Территории опережающего развития», что привлекает иностранных бизнесменов для совершения деловых поездок. Помимо экономической привлекательности край интересен и с точки зрения уникальной истории, богатой флоры и фауны, так на территории Приморского края находится 6 заповедников и 4 национальных парка, а так же множество различных памятников культуры, уникальной архитектуры.

Учитывая все вышеперечисленное, автобусные пассажирские перевозки по Приморскому краю играют важную роль в быстром и своевременном перемещении людских ресурсов по территории края, а так же в развитии туризма. Из этого можно выделить следующие факторы, влияющие на ценность автобусных пассажирских перевозок в Приморском крае:

- для многих предприятий важно взаимодействовать с различными населенными пунктами края, так как необходимо иметь возможность быстро перевезти сотрудников с одного населенного пункта в другой;

- автобусные пассажирские перевозки могут обеспечить высокую скорость перемещения, а так же обеспечить комфортные условия во время поездки;

– широкий выбор компаний осуществляющих перевозки автобусами позволяет подобрать оптимальные размеры автобуса по количеству мест, обеспечивая возможность осуществления перевозки больших и немногочисленных групп людей.

На сегодняшний день по данным сайта «7fa предприятия России» в Приморском крае существует 381 транспортная компания, которые классифицируются в зависимости от вида транспортной деятельности [64]. В таблице 2.1 представлено количество транспортных компаний в зависимости от вида транспортной деятельности.

Таблица 2.1 - Количество транспортных компаний, осуществляющих пассажирские перевозки по Приморскому краю в зависимости от вида деятельности, 2017 г., ед.

Вид транспортной деятельности	Количество компаний
Автомобильный транспорт	22
Междугородние автомобильные перевозки, подчиняющиеся расписанию	204
Автомобильный (автобусный) пассажирский транспорт, подчиняющийся расписанию	136
Пригородные автомобильные (автобусные) пассажирские перевозки, подчиняющиеся расписанию	19

Источник: [64]

Из таблицы 2.1 можно сделать вывод, что наибольшую долю занимают транспортные компании, которые осуществляют такой вид транспортной деятельности, как междугородние автомобильные перевозки, подчиняющиеся расписанию, их доля составляет 53%. На втором месте по значимости находятся транспортные компании, которые осуществляют деятельность автомобильным (автобусным) пассажирским транспортом, подчиняющийся расписанию, доля которых составляет 36%. Третье место принадлежит компаниям осуществляющим деятельность автомобильным транспортом, их доля равна 6%. Оставшиеся компании занимают долю 5% в отношении всех

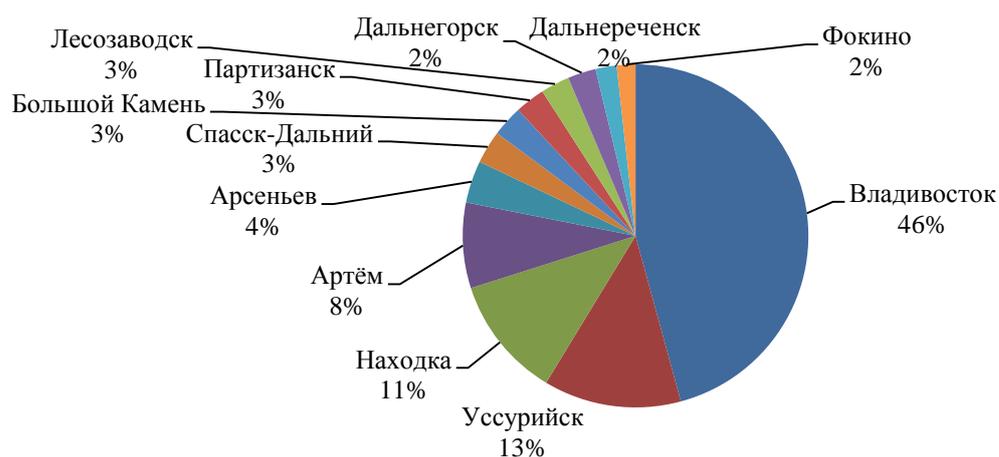
компаний. В каждом населенном пункте Приморского края, имеется различное количество транспортных предприятий осуществляющих автобусные пассажирские перевозки или автомобильным транспортом. Количество данных предприятий зависит от множества факторов, таких как население города, наличие крупных предприятий, близость к границе и важным транспортным узлам, а также иные факторы. В таблице 2.2 представлены данные по распределению транспортных компаний, их количество в зависимости от города Приморского края, в котором данная транспортная компания зарегистрирована и выполняет свою деятельность.

Таблица 2.2 - Распределение количества транспортных компаний, осуществляющих пассажирские перевозки по Приморскому краю в зависимости от места регистрации, 2017 г., ед.

Город (населенный пункт)	Количество компаний
Владивосток	192
Арсеньев	54
Артем	39
Уссурийск	24
Находка	21
Лесозаводск	10
Большой Камень	8
Дальнегорск	6
Спасск-Дальний	4
Партизанск	4
Лазо	4
Кавалерово	4
с.Камень-Рыболов	2
Лучегорск	2
Чугуевка	2
Кировка	2
Фокино	2
Пограничный	1

Источник: [64]

Из таблицы 2.2 следует, что в Приморском крае есть 5 городов, в которых находится самое большое количество транспортных компаний, осуществляющих пассажирские перевозки. Лидирующим городом является Владивосток, который занимает 50% от всей доли, на втором месте находится Арсеньев, который занимает 14%, третье место занимает Артем, доля которого равна 10%. Четвертое и пятое место занимают Уссурийск и Находка с долями по 6%. Остальные города имеют наименьшую долю, которая равна от 1% до 3%. Наличие в Приморском крае такого большого количества транспортных предприятий, осуществляющих пассажирские автобусные перевозки, свидетельствует о том, что данный рынок развивается. Количество населения играет важную роль при принятии решения об открытии предпринимательского дела. Для пассажирских перевозок данный фактор будет являться одним из ключевых, так как именно от количества населения будет зависеть объем работ для транспортной компании. Поэтому для дальнейшего исследования стоит рассмотреть численность населения городов Приморского края. На рисунке 2.1 представлена диаграмма, на которой показано распределение количества жителей по городам Приморского края.



Источник: [64]

Рисунок 2.1 – Количество жителей по городам Приморского края, %, 2017 г.

Из рисунка 2.1 видно, что лидирующее место занимает г. Владивосток, на втором месте находится г. Уссурийск, а на третьем – г. Находка. Четвертое место занимает Артем, а пятое место занимает Арсеньев. В результате, прослеживается взаимосвязь количества жителей города и количества компаний, занимающихся автобусными пассажирскими перевозками, которое указано в таблице 2.2, но также прослеживается другая взаимосвязь, что количество транспортных компаний также зависит от количества крупных предприятий в городе и от близости к важным транспортным узлам. На первом месте остается г. Владивосток, второе и третье место делят г. Уссурийск и г. Находка, четвертое место стабильно занимает г. Артем, а пятое место Арсеньев.

Таким образом, для более подробного анализа состояния рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края появляется необходимость в исследовании рынка. Данное исследование должно проходить по определенным правилам, исходя из цели исследования. У исследования обязательно должны быть определенные критерии, по которым осуществляется каждый этап.

В таблице 2.3 представлено описание ключевых моментов технического задания на проведение исследования рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края. Из ранее представленных материалов следует, что наиболее подходящими городами для исследования являются: Владивосток, Уссурийск, Находка, Артем и Арсеньев. Выбор данных городов обуславливается тем, что они имеют наибольшую численность населения в Приморском крае, а также обладают наибольшим количеством транспортных предприятий, осуществляющих автобусные пассажирские перевозки.

Таблица 2.3 – Техническое задание на проведение исследования рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края, 2017 г.

Критерий	Характеристика
Назначение исследования	Получение достоверных сведений о качестве предоставляемых услуг по автобусным пассажирским перевозкам по Приморскому краю.

Окончание таблицы 2.3

Критерий	Характеристика
Объект исследования	Общественное мнение населения Приморского края
Предмет исследования	Удовлетворенность населения Приморского края в предоставлении услуг по автобусным пассажирским перевозкам по Приморскому краю.
Цель исследования	Выявление уровня обслуживания операторами автобусных пассажирских перевозок жителей Приморского края
Основные задачи исследования	Анализ состояние развития рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края; Определить качество обслуживания потребителей автобусных пассажирских перевозок операторами Выявление проблем и перспектив развития рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края; Разработка рекомендаций операторам рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края по совершенствованию их деятельности
Способ проведения исследования	Анкетирование
Объем выборки респондентов	Потребители: Выборка, состоящая из жителей крупных городов Приморского края, пользующимися автобусными пассажирским перевозками, численностью до 200 человек. Операторы услуг: Выборка, состоящая из транспортных компаний крупных городов Приморского края, осуществляющих автобусные пассажирские перевозки, количеством до 20 организаций. Компании для опроса будут найдены при помощи сети Интернет
Механизм опроса	Опрос будет происходить в форме анкетирования. Способы связи с респондентами: личный (беседа с опрашиваемым) и почтовый (электронная почта e-mail). Поиск респондентов будет осуществляться при помощи Интернета на корпоративных сайтах, форумах и специальных групп. Каждому респонденту, найденному в сети Интернет, будет написано личное письмо, подкрепленное анкетой, с просьбой поучаствовать в опросе, а респонденту, с которым установлен личный контакт будет передана анкета в распечатанном виде
Территория исследования	Акцент на города Приморского края: Владивосток, Уссурийск, Находка, Артем, Арсеньев

Источник: [исследование автора]

Таким образом, в таблице 2.3 отражены основные элементы проведения исследования рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края.

Так как в данной сфере большая конкуренция, то соответственно предприятия будут стремиться к предоставлению качественных услуг с целью повышения уровня и качеств сервиса, а также расширению клиентской базы.

Данная исследовательская работа проводится в три этапа:

- подготовительный;
- полевое исследование;
- обработка данных.

Подготовительный этап включает в себя определение количества респондентов и транспортных организаций для проведения исследования. Перечень городов Приморского края, отобранных для проведения исследования. Этап полевого исследования подразумевает, что исследователь осуществляет проведение опроса населения и транспортных компаний, отобранных по городам Приморского края, а по окончании проведения опроса формирует отчет о проведении полевого этапа исследования. Завершающим этапом служит этап обработки данных. После завершения полевого этапа исследования исполнитель осуществляет подготовку анкет к вводу в электронную базу данных.

При проведении анкетирования операторов рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края стоит разделить их на две категории. На рисунке 2.2 представлена классификация операторов рынка междугородних перевозок.



Источник [исследование автора]

Рисунок 2.2 – Классификация операторов транспортного рынка в зависимости от предоставляемых услуг по междугородней перевозке, 2017 г.

Операторы, заказных автобусных междугородних перевозок – это предприятия, осуществляющие деятельность по перевозке пассажиров

автобусным транспортом по заказу. Операторы, автобусных междугородних перевозок регулярного сообщения – это предприятия, осуществляющие автобусные междугородние перевозки регулярным сообщением по расписанию.

Данная классификация дает понять, что способы ведения бизнеса операторов заказных междугородних автобусных перевозок будет отличаться от операторов перевозок регулярного сообщения. Основное отличие будет в том, что операторы, осуществляющие междугородние перевозки по расписанию будут меньше заботиться о предоставлении качественного сервиса, так как их заработок менее зависим от данного фактора, чем у операторов рынка заказных перевозок. Следовательно, данные операторы будут иметь различный подход к клиентам. При анкетировании потребителей транспортных услуг по автомобильным грузовым перевозкам Приморского края необходимо понимать классификацию данных потребителей. Различные компании используют свои классификации клиентов. На рисунке 2.3 представлена классификация клиентов в зависимости от их отношения к компании.



Источник [исследование автора]

Рисунок 2.3 – Классификация клиентов транспортных компаний в зависимости от их отношения к компании, 2017 г.

Лояльные клиенты - это те клиенты, которые регулярно пользуются услугами компании, рекомендуют данную компанию своим друзьям, коллегам, близким, им нравится компания и их все устраивает. Чем больше количество данных клиентов, тем больше будет прибыль компании, так как данная категория клиентов часто пользуется услугами компании, является долгосрочным клиентом, который приводит за собой новых.

Нейтральные клиенты – это те клиенты, которые пользуются услугами не часто, они не испытывают приверженности к какой либо компании, они всегда находятся в поисках лучшего предложения, с легкостью становятся клиентами других компании. Данная категория является самой многочисленной, так как человек всегда находится в поисках лучшего, прибыль от данной категории клиентов в общем средняя за счет многочисленности. Одна из основных задач компании перевести как можно больше клиентов из категории нейтральных в категорию лояльных. Клиенты критики – это те клиенты, которые воспользовались предоставляемыми услугами, получили не качественные услуги и в дальнейшем вряд ли воспользуются услугами компании вновь, никому не будут рекомендовать компанию, и будут оставлять негативные отзывы. Клиенты являются основой любого предпринимательского дела, так как от их количеств и лояльности полностью зависит успех бизнеса. Для увеличения клиентской базы, а также повышения уровня лояльности клиентов операторам необходимо внимательно относиться к своим клиентам, и совершенствовать методы работы с ними.

Следующая классификация является стандартной для всех организаций, которые делят своих клиентов по типу:

- физические лица;
- организации, в том числе ИП.

К физическим лицам относятся обычные жители городов, поселков, которые нуждаются в услугах междугородних автобусных пассажирских перевозок, например, поездка в соседний город, или поездка на экскурсию по Приморскому краю. Организации, в том числе ИП, могут пользоваться услугами междугородних автобусных пассажирских перевозок по разным причинам, например, необходимость выезда сотрудников компании на корпоратив или встреча делегации деловых партнеров.

В ходе исследования были получены следующие результаты. Приморский край в настоящее время представляет большой интерес, как для государства, так и для туристов и иностранных инвесторов. В Приморском

крае, в настоящее время работает 381 компания деятельность которых связана с пассажирскими перевозками, наибольшее количество организаций осуществляет междугородние автомобильные (автобусные) перевозки, подчиняющиеся расписанию – 204 организации. Полученные данные свидетельствуют о том, что на рынке высокий уровень конкуренции, а, следовательно, операторам рынка необходимо все время совершенствовать свою деятельность, чтобы ни потерять свою долю рынка.

Таким образом, опираясь на полученные данные, акцент в проведении исследования будет сделан именно на данные города, так как в них находится большое количество компаний, что позволит наилучшим образом провести оценку уровня и качества обслуживания клиентов. Проведение исследования в данных городах так же позволит исследовать уровень удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами операторами рынка. Итогом работы будет выявление проблем, имеющих в настоящее время у предприятий, на рынке междугородних автобусных пассажирских перевозок и будут предложены рекомендации операторам рынка.

2.2 Исследование проблем и перспектив развития рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края

Для исследования проблем и перспектив развития рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края были выбраны следующие крупные города: Владивосток, Арсеньев, Артем Уссурийск, Находка. Целью данного параграфа является анализ итогов проведенного исследования рынка автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю и выявление имеющихся проблем.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать результаты исследования операторов рынка;
- проанализировать результаты исследования потребителей услуг;
- выявить проблемы, имеющиеся в настоящее время на рынке.

В исследовании приняли участие 20 предприятий осуществляющих междугородние автобусные пассажирские перевозки по Приморскому краю, которые представлены в таблице 2.4.

Таблица 2.4 – Транспортные компании, принявшие участие в исследовании рынка автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю, 2017 г., ед.

Город	Наименование компании	Количество лет на рынке	Количество автобусов
Владивосток	«Восток Интур»	15	18
Владивосток	«Магистраль»	10	23
Владивосток	«Ространс-Приморье»	8	15
Владивосток	«ВостокАвтоЛайн	5	10
Владивосток	«Приморавтотранс»	25	35
Владивосток	«Регион-Транс»	16	20
Владивосток	«ВостокАвтоЛайн»	13	25
Владивосток	«Восток-Автотранс»	8	10
Владивосток	«Восток»	9	15
Владивосток	«Прим Альянс»	20	30
Владивосток	«Зебра»	6	8
Владивосток	«Каслар»	8	9
Владивосток	«Гранит»	11	12
Арсеньев	«АТО Приморье-Арсеньев»	12	18
Арсеньев	«АН ТРАНЗИТ»	13	16
Арсеньев	«ВИТА-3»	17	26
Находка	ООО "Абрис"	7	8
Находка	«Альфа-Транзит»	9	15
Уссурийск	«Автоколонна 1273»	6	20
Уссурийск	«КИТ»	10	12
Артем	«АТП Приморье-Артем»	5	15

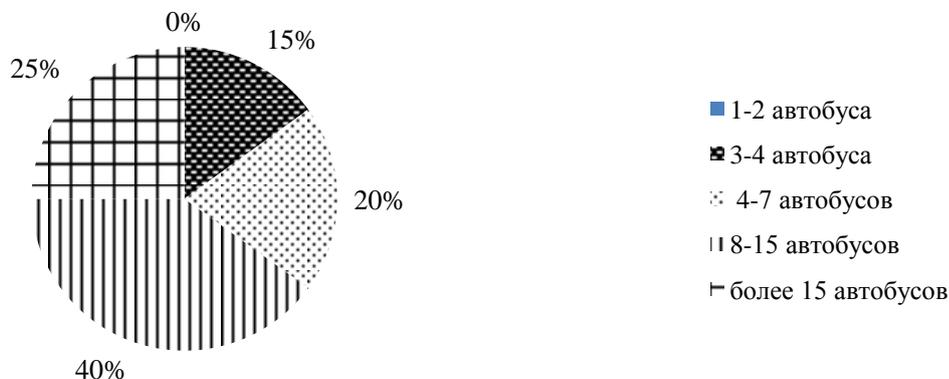
Источник: [исследование автора]

По результатам исследований, представленных в таблице 2.4 видно, что большая часть предприятий находится во Владивостоке.

Количество организаций равно 13, 3 компании из Арсеньева, по 2 компании из Находки и Уссурийска и 1 компания из Артема. Все опрошенные компании осуществляют междугородние автобусные перевозки. Из 20 компаний 13 осуществляет заказные междугородние перевозки, а 7 регулярные.

Для анализа объема выполняемых перевозок респонденты отвечали на вопрос «Какое количество автобусов выполняет междугородние автобусные перевозки?».

На рисунке 2.4 указано распределение ответов на данный вопрос.



Источник: [исследование автора]

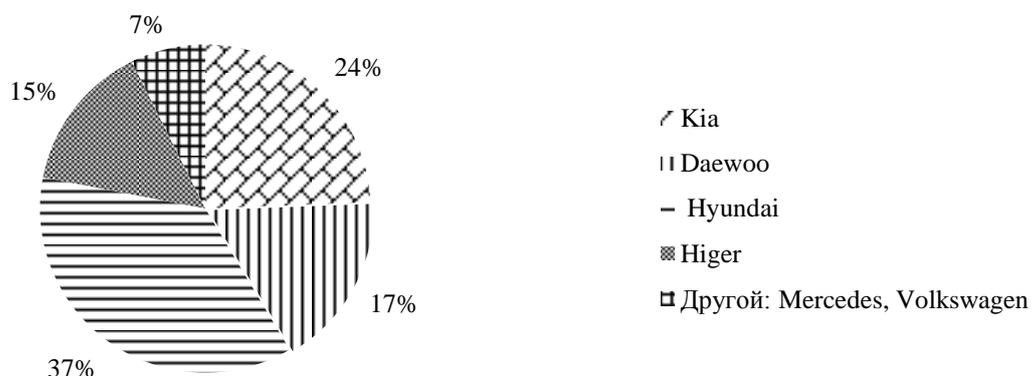
Рисунок 2.4 – Распределение мнений респондентов в отношении количества автобусов, выполняющих междугородние автобусные перевозки, %, 2017 г.

Из рисунка 2.4 видно, что на большей части предприятий занято от 8 до 15 автобусов, что составляет 40%. Более 15 автобусов занято на междугородних перевозках у 25% компаний. Остальные 35% приходятся на ответы занято 4-7 автобусов (20%) и занято 3-4 автобуса (15%). Таким образом, следует, что большое количество транспорта занято в междугородних автобусных пассажирских перевозках, что свидетельствует о том, что рынок достаточно хорошо развит и на нем большая конкуренция.

Опрошенные компании совершают перевозки по всему Приморскому краю. Самые популярные маршруты перевозчики затруднились сказать, так как в последние годы увеличился поток иностранных туристов, которые совершают поездки в разные уголки Приморского края.

Анализ автобусного парка по маркам автомобилей и возрасту может многое сказать о качестве предоставляемых услуг операторами рынка. На рисунке 2.5 представлены результаты ответов респондентов на вопрос: «Какие марки автобусов используются в Вашей компании?» По результатам видно, что

большую долю парка предприятий составляют автобусы корейского производства такие как, Hyundai - 37%, Kia - 24%, Daewoo - 17%.

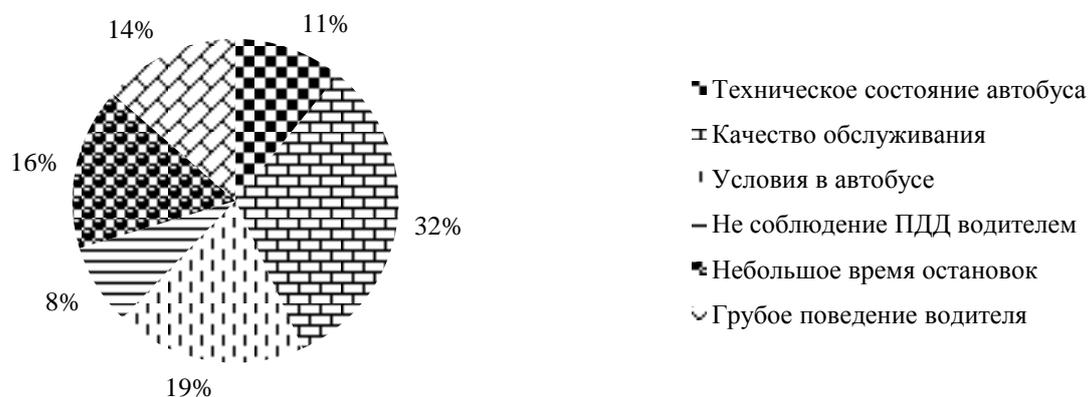


Источник: [исследование автора]

Рисунок 2.5 – Распределение мнений респондентов в отношении марки автобуса транспортной компании, %, 2017 г.

Остальные 23% приходятся на марки автобусов Niger 15% и другие. Популярность корейских автобусов объясняется сочетанием относительно небольшой стоимости, хорошего качества сборки, а также достаточно комфортные. В ходе исследования было выявлено, что средний возраст автобусов составляет примерно 12 лет. Для автомобильного парка данный возраст является весьма солидным, однако зачастую к этому возрасту автомобили еще не израсходовали свой ресурс, но в моральном плане уже устарели. Исследования также показали, что предприятия обновляют свой автобусный парк раз в 8 лет. Однако обновление автопарка не всегда означает покупку совершенно новых автобусов только с завода, зачастую приобретаются автобусы, предыдущего модельного года или выпущенные на несколько лет ранее, чем дата обновления автопарка. Каждая компания в ходе осуществления своей деятельности сталкивается с жалобами от клиентов. Компании, занимающиеся междугородними автобусными пассажирскими перевозками, не являются исключением. Респондентам было предложено выбрать, на что чаще

всего поступали жалобы от пассажиров. Распределение ответов можно увидеть на рисунке 2.6.



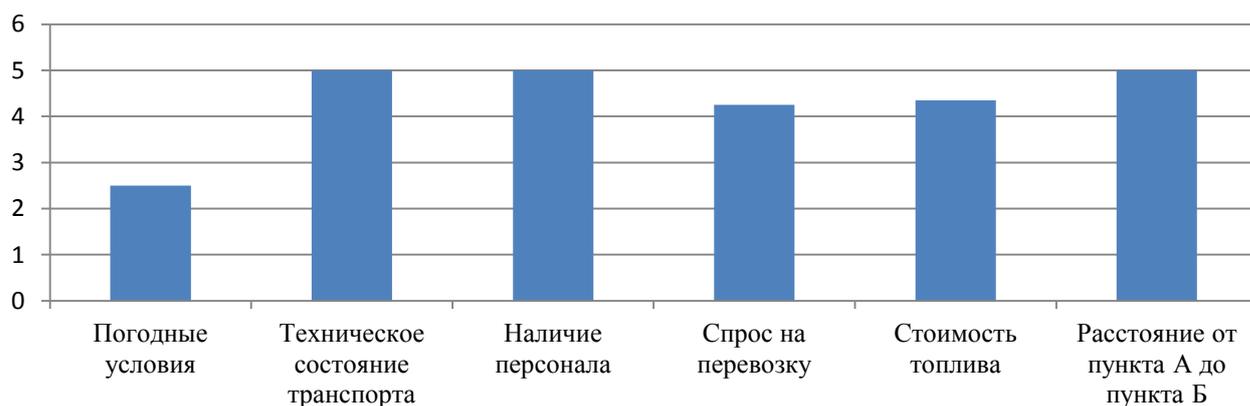
Источник [исследование автора]

Рисунок 2.6 – Распределение мнений респондентов в отношении причин поступления жалоб от пассажиров, %, 2017 г.

Из рисунка 2.6 видно, что самой распространенной проблемой является неудовлетворительное качество обслуживания, доля которой составляет 32%, следующей не менее важной проблемой являются условия в автобусе (19%), далее идет проблема небольшого времени остановок(16%), 14% занимает проблема грубого поведения водителя, 11% занимает проблема технического состояния автобуса и 8% проблема, связанная с нарушениями водителями правил ПДД. На вопрос, о том, как часто поступают жалобы от пассажиров, были получены следующие результаты:

- 1-2 раза в месяц – 35%;
- 3-4 раза в месяц – 65%;
- более 5 раз в месяц – 0%.

На рисунке 2.7 видны результаты распределения ответов на вопрос: «Какие факторы влияют на перевозку?». В данном вопросе анкеты необходимо было оценить важность влияния фактора на поездку по шкале от 1 до 5, где 1 совсем не важно, а 5 очень важно.

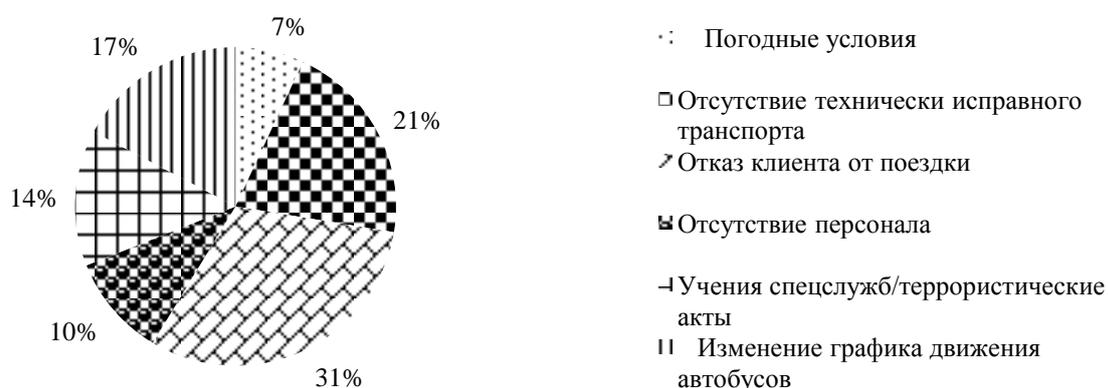


Источник: [исследование автора]

Рисунок 2.7 – Распределение оценок респондентов в отношении факторов, влияющих на перевозку, баллы, 2017 г.

Таким образом, из результатов, представленных на рисунке 2.7 видно, что самое большое влияние на перевозку оказывают следующие факторы: расстояние от пункта А до пункта Б, наличие персонала, техническое состояние транспорта. Меньшее влияние, но немало важное оказывают такие факторы как стоимость топлива и спрос на перевозку. Самым незначительным фактором оказались погодные условия.

В следующем вопросе респондентам предлагалось выбрать самые популярные причины отмены перевозок. На рисунке 2.8 представлены результаты ответов на данный вопрос.



Источник [исследование автора]

Рисунок 2.8 – Распределение ответов респондентов в отношении причин отмены междугородних перевозок, %, 2017г.

По результатам, представленным на рисунке 2.8 можно увидеть следующее, отмены поездок в связи с отказом клиентов занимают долю 31%, отсутствие технически исправного транспорта занимает долю 21%, 17% отмен происходит из-за изменения графика движения автобусов. Из-за учений спецслужб/террористических актов отменяется 14% поездок. Реже всего отмен происходит отсутствия персонала 10% и погодных условий 7%. Исходя, из представленных данных следует, что отмены поездок происходят чаще всего не по вине заказчика, однако у операторов рынка имеются сложности с предоставлением технически исправного транспорта.

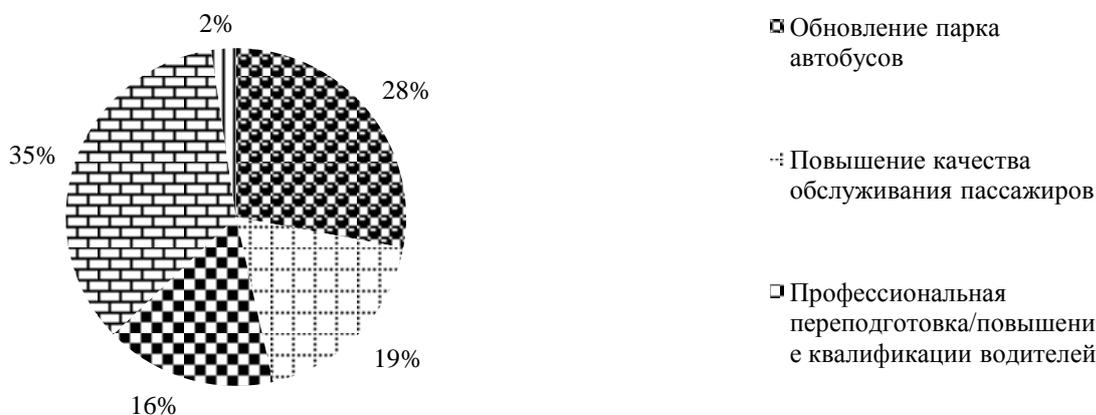
На вопрос о том, какая средняя стоимость междугородней перевозки по Приморскому краю на Вашем предприятии, были получены следующие результаты:

- менее 20 000 рублей – 35%;
- 21000 – 35000 рублей – 10%;
- 36000 – 45000 рублей – 30%;
- 46000 – 55000 рублей – 25%;
- более 56000 рублей – 0%.

Долю в 35% занимают предприятия, осуществляющие регулярные междугородние перевозки. Остальные 65% приходятся на долю предприятий осуществляющих заказные междугородние перевозки. Таким образом, следует сделать вывод о том, что заказные междугородние перевозки дороже, чем автобусные перевозки регулярным сообщением.

Следующий вопрос заключался в том, какие меры, по мнению операторов рынка, могли бы улучшить качество междугородних автобусных перевозок. Данные представлены на рисунке 2.9. По данным представленным на рисунке 2.9 можно увидеть, следующее, операторы рынка считают, что существенно повлияют на качество междугородних перевозок: поддержка государством междугородних перевозчиков 35%, обновление парка автобусов 28%, повышение качеств обслуживания пассажиров 19%, профессиональная

переподготовка/повышение квалификации водителей 16%, соблюдение пассажирами правил поведения при поездке и ужесточение наказания за их нарушение 2%.



Источник: [исследование автора]

Рисунок 2.9 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие меры, могли бы повлиять на качество междугородних перевозок?», %, 2017г.

Для полноценного анализа состояния рынка необходимо исследовать не только операторов рынка автобусных пассажирских перевозок, а также и пользователей данной услуги (таблица 2.5).

Таблица 2.5 – Распределение ответов респондентов по частоте использования автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю, 2017 г.

Варианты ответов	Количество чел.	%
1-2 раза в месяц	15	7
3-4 раза в месяц	34	17
Более 4 раз в месяц	45	23
Менее 1 раза в месяц	72	36
Другой...	34	17
Всего:	200	100,0

Источник: [исследование автора]

Из результатов таблицы 2.5 следует, что 60% респондентов редко пользуются услугами автобусных пассажирских перевозок по Приморскому

краю. Остальные 40% респондентов используют автобусные междугородние перевозки 3-4 раза в месяц (17%) и более 4 раз в месяц (23%). По данным результатам следует, что автобусные междугородние перевозки не пользуются большой популярностью. В таблице 2.6 представлены результаты распределения ответов респондентов на вопрос: «Вы пользуетесь регулярными междугородними перевозками?».

Таблица 2.6 – Распределение ответов респондентов об использовании регулярных междугородних автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю, 2017 г.

Варианты ответов	Количество чел.	%
Да	168	84
Нет	32	16
Всего:	200	100,0

Источник: [исследование автора]

По результатам таблицы 2.6 видно, что всего 84% респондентов пользуются услугами регулярных междугородних перевозок, а 16% вовсе не пользуются данными услугами, что позволяет сделать вывод о том, что междугородние автобусные поездки не пользуются большим спросом.

В результате исследования также было установлено, что заказные междугородние автобусные перевозки пользуются еще меньшим спросом, чем автобусные перевозки регулярным сообщением. В таблице 2.7 представлены результаты.

По данным таблицы 2.7 можно увидеть, что лишь 16% респондентов пользовались услугами заказных междугородних автобусных перевозок и 84% не использовали данный вид перевозок.

Анализируя таблицы, представленные выше, можно сделать вывод о том, что самый большой пассажиропоток у регулярных междугородних автобусных пассажирских перевозок.

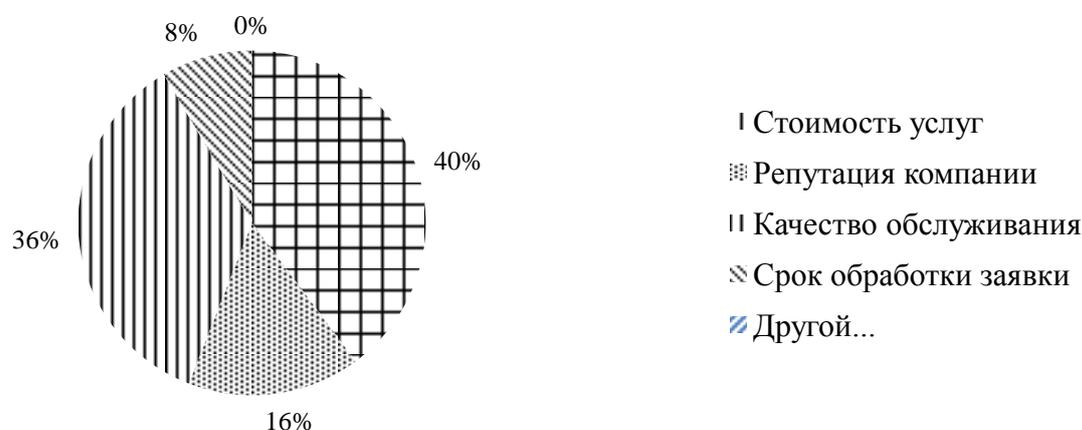
Таблица 2.7 – Распределение ответов респондентов об использовании заказных междугородних автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю, 2017 г.

Варианты ответов	Количество чел.	%
Да	32	16
Нет	168	84
Всего:	200	100

Источник: [исследование автора]

Популярность данного вида автобусных перевозок объясняется тем, что поездки регулярными автобусными междугородними перевозками стоят дешевле, чем заказные, а также заказные чаще всего используются для поездки на какое-либо мероприятие компанией людей.

На рисунке 2.10 представлены результаты ответов на вопрос «Что для Вас важно при выборе компании для осуществления заказной междугородней перевозки?»



Источник: [исследование автора]

Рисунок 2.10 – Распределение мнений респондентов в отношении выбора компании для осуществления заказной междугородней перевозки, %, 2017 г.

На рисунке 2.10 представлены результаты анализа важных факторов при выборе компании для осуществления заказной междугородней поездки. Из данного рисунка следует, что для 40% респондентов важна стоимость услуг, затем 36% респондентов указала, что качество обслуживания играет важную

роль при выборе оператора поездки. Репутация компании существенно влияет на выбор оператора для перевозки у 16% респондентов и для 8% важна скорость обработки заявки. По данным результатам можно сделать вывод о том, что для людей важно получить услуги по доступной цене с надлежащим качеством обслуживания.

Отмены по направлениям междугородней поездки случались:

- 12,5% респондентов отметили, что отмены случаются 1-2 раза в месяц;
- 25% респондентов выбрали ответ другое, в которых были указаны варианты: крайне редко, 1 раз в год, никогда, не отменяли;
- 62,5% респондентов отметили, что отмены случались менее 1 раза в месяц.

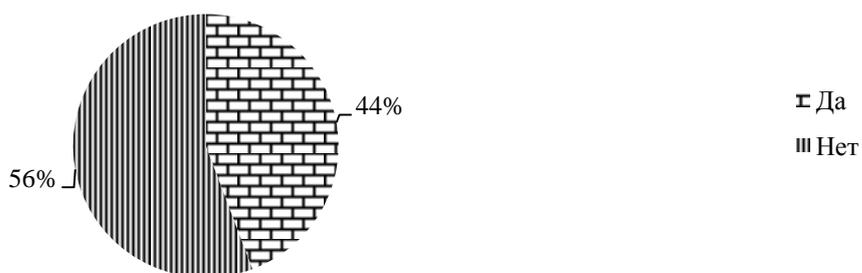
Отмены происходили чаще всего по следующим причинам:

- 82,1% – погодные условия;
- 25,6% – отсутствие технически исправного транспорта;
- 12,8% – изменение графика движения автобусов;
- 7,7% – другое: не отменяли;
- 0% – учения спецслужб.

Таким образом, из результатов представленных выше следует вывод о том, что 87,5% респондентов сталкивались с отменами рейсов междугородней перевозки менее 1 раза в месяц или вовсе с ними не встречались. В случае если отмены и происходили, то в подавляющем большинстве случаев это было вызвано погодными условиями. Отмены в связи с погодными условиями чаще всего происходят в зимнее время, так как дороги в Приморском крае пролегают через множество холмов, а в зимнее время при неблагоприятной погоде передвижение по данным дорогам крайне опасно и практически невозможно. Таким образом, с целью обеспечения безопасности дорожного движения и безопасности пассажиров рейсы отменяются. Помимо отмены рейсов 50% опрошенных респондентов сталкивалось с поломками автобусов, а другая половина отметила, что поломки не случались. По результатам исследования 99% респондентов отметили, что случались поломки автобусов во время

поездки, что свидетельствует о том, что автобусы либо выходят на маршруты в ненадлежащем техническом состоянии или же поломки связаны с их устареванием и техническим износом.

На рисунке 2.11 представлена степень удовлетворенности респондентов состоянием автобусов, предоставляемых для перевозки.



Источник: [исследование автора]

Рисунок 2.11 – Распределение мнений респондентов в отношении удовлетворенности состоянием автобуса, предоставляемого для поездки, %, 2017 г.

Из всех опрошенных респондентов 56% из них недовольны состоянием автобусов, предоставляемых для перевозки, в то время как 44% все устраивает.

В предоставляемых автобусах респондентам не нравится следующее:

- 57,5% – условия внутри салона автобуса;
- 37,5% – техническое состояние автобусов;
- 32,5% – не соблюдение чистоты в автобусе;
- 20% – не соблюдение правил дорожного движения водителем;
- 17,5% – качеством обслуживания;
- 10% – люди, едущие без билетов в обход кассы;
- 5% – небольшим временем остановок на автобусных станциях,

остановках.

Несмотря на высокий уровень недовольства предоставляемыми услугами 82,5% респондентов не оставляли жалоб на перевозчика. Данный процент объясняется тем, что люди не желают связываться с перевозчиками,

составлением жалоб, так как это занимает время и к тому же многие уверены в том, что это не принесет положительного результата. Жалобы являются своего рода обратной связью для операторов, так как именно по ним можно следить за качеством предоставляемых услуг. В случае если обратной связи не будет, то перевозчик и не будет принимать никакие меры по улучшению качества услуг, так как попросту не будет иметь представления о том, что необходимо принимать какие либо меры.

В таблице 2.8 представлены важные факторы качественного предоставления услуги автобусной пассажирской перевозки.

Таблица 2.8 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Что важно для вас при поездке?», %, 2017 г.

Что для Вас важно при поездке?					
Внешнее техническое состояние автобусов	0	14	10	23	53
Чистота салона автобусов	0	4	13	27	56
Состояние пассажирских сидений	0	3	7	30	60
Вежливость водителей при общении с пассажирами	3	17	27	23	40
Профессионализм работы водителей.	0	0	10	17	73
Комфортные условия во время поездки (отсутствие громкой музыки в салоне и другое)	0	3	30	17	50

Источник: [исследование автора]

По результатам таблицы 2.8 можно сделать вывод о том, что пассажирам больше всего важен профессионализм водителей, 73% респондентов отметили, так как именно от водителей на время поездки зависит жизнь пассажира. Следом за этим пассажиры хотят ехать в комфортных условиях, чистом салоне,

в хороших сидениях и технически исправном автобусе. Данные факторы для большинства респондентов важнее, чем вежливость водителей.

Важность данных факторов можно объяснить тем, что пассажиры переживают за свою безопасность и хотят быть уверенными в том, что автобус технически исправен, а также им хочется находиться в комфортных условиях при поездке. На рисунке 2.12 представлены меры, которые, по мнению респондентов, помогут улучшить качество автобусных пассажирских перевозок.



Источник: [исследование автора]

Рисунок 2.12 - Распределение мнений респондентов в отношении мер, по улучшению качество обслуживания, %, 2017 г.

По мнению респондентов, обновление автобусного парка во многом поможет решить существующие проблемы, так считает 60% респондентов. Из остальных респондентов 20% считает, что разработка и внедрение стандартов обслуживания поможет улучшить нынешнюю ситуацию. Другие 20% считают, что профессиональная переподготовка/повышение квалификации водителей поможет решить существующие проблемы. Решить все выявленные в ходе исследования проблемы лишь принятием одной из мер не даст хоть, сколько не-будь значимого результата. Наибольший эффект будет достигнуть лишь применением данных мер в совокупности.

В таблице 2.9 представлена половозрастная структура респондентов принимавших участие в исследовании рынка автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю.

Таблица 2.9 – Анализ анкет клиентов автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю, 2017 г.

Возрастные группы	Всего, %	Всего (чел.)	Мужчины,		Женщины,	
			(чел)	%	(чел)	%
менее 21 года	54	108	30	15	78	39
от 22 до 35 лет	20	40	24	12	16	8
от 36 до 45 лет	16	32	10	5	22	11
более 45 лет	10	20	8	4	12	6
Всего:	100	200	72	36	128	64

Источник: [исследование автора]

Из таблицы 2.9 следует, что женщины пользуются услугами автобусных пассажирских перевозок примерно в два раза чаще, чем мужчины. Так больше всего автобусными перевозками пользуются молодые люди в возрасте от менее 21 года и до 35 лет, они составляют 74% пользователей услуг автобусных перевозок. Остальные 26% приходятся на людей в возрасте от 36 до 45 лет и старше 45 лет.

Проанализировав результаты исследования операторов рынка автобусных пассажирских перевозок по Приморскому краю, можно выделить следующие проблемы: низкий уровень качества обслуживания, неудовлетворительные условия в автобусе и грубое поведение водителей. Помимо этого, автопарк перевозчиков нуждается в обновлении, так как средний возраст автобусов составляет 12 лет. По результатам проведенного исследования потребителей были выявлены следующие проблемы: некомфортабельные условия в салоне, неудовлетворительное техническое состояние автобусов, не соблюдение водителем правил дорожного движения, низкое качество обслуживания пассажиров и отсутствие чистоты в салоне. На основании выявленных проблем будут сформулированы рекомендации участникам данного рынка с целью улучшения качества обслуживания.

2.3 Разработка рекомендаций операторам рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края по совершенствованию их деятельности на основе результатов исследования

Целью данного параграфа является разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности операторов рынка автобусных пассажирских перевозок.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать выявленные проблемы по отдельности;
- разработать рекомендации для решения выявленных проблем.

В таблице 2.10 приведены выявленные проблемы по результатам проведенного исследования и варианты решения.

Таблица 2.10 – Выявленные проблемы и их решение на основании проведенного исследования, 2017 г.

Проблемы	Решение
Технически неисправные и устаревшие автобусы	Обновление автопарка; капитальный ремонт автопарка
Не соблюдение водителями правил дорожного движения	Разработка требований к водителям и их применение, Прохождение водителями курсов профессиональной переподготовки, Разработка и внедрение системы мотивации водителей
Отсутствие чистоты в салоне	Контроль, за поведением клиентов, Установка камер видеонаблюдения
Низкий уровень обслуживания пассажиров	Применение всех предложенных ранее решений

Источник: [исследование автора]

На основании вышеизложенного материала следует, что технически неисправные и устаревшие автобусы, являются одной из острых проблем на рынке автобусных пассажирских перевозок, так как автобусы проезжают огромное количество километров и у них имеется свой технический ресурс.

Одновременно с этим именно от технического и внешнего состояния автобуса во многом складываются впечатления потребителей о предоставленной им услуге. В настоящее время по результатам исследования средний возраст автобусного парка междугородних перевозчиков составляет примерно 12 лет, что для автомобиля, который ездить ежедневно, на большие расстояния, достаточно много. Из-за устаревших автобусов часто случаются поломки, опоздания по прибытию, сбой в расписании движения. Факт отсутствия технически исправного транспорта подтверждается как со стороны операторов рынка, так и с потребительской стороны. Таким образом, автобусы обслуживающие маршруты междугороднего сообщения нуждаются в обновлении, так как имеющийся транспорт морально устарел и в скором времени израсходует свой технический ресурс, что впоследствии, может привести к неблагоприятному исходу.

В связи с санкциями в настоящее время есть сложности с закупкой новых автобусов заграничного производства. Помимо санкций в настоящее время в России установлены высокие таможенные пошлины на ввоз транспортных средств иностранного производства, с целью повышения спроса на автомобили и автобусы отечественного производства.

Таким образом, для решения данной проблемы перевозчикам стоит озаботиться обновлением парка в ближайшие 2 года. Так как покупка автомобилей из-за границы в настоящее время затруднительна, то альтернативным вариантом является покупка новых автобусов отечественного производства. На данный момент в России существует несколько заводов по производству автобусов, такие как Ликийский автобусный завод (ЛиАЗ, Московская область), Павловский автобусный завод (ПАЗ, Нижегородская область), Курганский автобусный завод (КАВЗ, Курганская область), ООО «Волгабас Волжский», ОАО «Минский автомобильный завод», Компания ПКФ «Луидор». Из выше перечисленного списка в настоящее время на рынке автобусов имеется широкий выбор автобусов производства России. Таким образом, предпринимателям, предоставляющим услуги автобусных

пассажирских перевозок необходимо обратить свой взор на автобусы отечественного производства. Следует отметить, что в продаже имеются автобусы, использующие альтернативное топливо, такое как газ, который в разы дешевле дизельного топлива и экологичнее. В таблице 2.11 приведены модели автобусов от отечественных производителей и их стоимость.

Таблица 2.11 – Модельный ряд автобусов отечественного производства, 2018 г.

Модель	Год производства	Тип топлива	Количество мест	Стоимость, руб.
КАВЗ 4238-22	2018	Газ	35	6 986 000
КАВЗ 4238-42 «Аврора»	2017	Дизельный	40	4 900 000
ЛИАЗ 525110 «Вояж»	2018	Дизельный	60	13 150 000
Лиаз Круиз	2018	Газ	47	13 050 000
МАЗ 231062	2017	Дизельный	51	9 800 000
ПАЗ Вектор Next	2018	Дизельный	43	3 052 000
Mercedes-Benz Sprinter 515 CDI	2017	Дизельный	19	3 500 000
Mercedes-Benz Intouro	2017	Дизельный	55	14 371 600

Источник: [исследование автора]

Из таблицы 2.11 видно, что на рынке автобусов отечественного производства имеется широкий выбор по пассажироместности, стоимости, а также по типу используемого топлива. В таблице представлен не полный ассортимент всех имеющихся автобусов на рынке России.

Переход на автобусы, использующие альтернативное топливо может существенно повлиять на экономическое положение поставщиков услуг, сократив издержки на топливо, что повысит прибыльность предприятия. В настоящее время в Приморском крае цена на дизельное топливо составляет от 42,5 рублей до 47 рублей за 1 литр. Поездка из Владивостока в Уссурийск составляет приблизительно 100 километров, таким образом, автобусу Hyundai Aero Express вместимостью 45 мест с дизельным двигателем необходимо

потратить 24,6 литра топлива. Округлим в большую сторону до 25 литров, следовательно, в денежном эквиваленте это составит: $42,5 \text{ рублей} * 25 = 1\,062,5$ рублей. При условии, что автобус будет заправлен дизельным топливом по самой низкой цене. Предположим, что точно такой же автобус совершит поездку по тому же маршруту, но будет использовать газ как топливо. Стоимость газа составляет от 20 до 22 рублей за литр. Расход газа на 10% больше, чем расход дизельного топлива. Таким образом, расход составит $25 + 25 * 0,1 = 27,5$ литров. В денежном эквиваленте это составит $20 * 27,5 = 550$ рублей. Разница в расходах на топливо для поездки составит $1\,062,5 - 550 = 512,5$ рубля, что на 48% меньше. На основе выше представленного материала следует вывод, что операторам рынка выгоднее использовать автобусы на газовом топливе, так как расходы на топливо сократятся на 48%. Таким образом, сэкономленные денежные средства можно использовать на дальнейшее совершенствование деятельности предприятия.

В настоящее время не каждое предприятие может себе позволить сразу за полную стоимость приобрести новые автобусы. С учётом данного положения в дилерских центрах реализующих новые автобусы действуют различные предложения, такие как продажа в кредит, лизинг, трейд-ин. Рассмотрим данные предложения в отдельности.

Продажа автомобиля в кредит подразумевает под собой заем денежных средств у банка под определенный процент с целью приобретения транспортного средства. Использование денежных средств на иную цель невозможна, так как цель использования данных средств указывается в договоре. Как правило, данный кредит, возможно, оформить прямо в дилерском центре, реализующем автомобили.

Продажа автомобиля в лизинг подразумевает под собой долгосрочную аренду автомобиля с выплатами за пользование и по истечению срока пользования, автомобиль переходит по праву собственности от продавца к покупателю.

Существенная разница между лизингом и кредитом заключается в том, что право собственности на имущество при покупке в кредит сразу переходит к покупателю, в то время как при лизинге данное право переходит лишь по истечению срока выплаты лизинга. На основании вышесказанного появляется возможность экономии на налогах, так как приобретенное имущество не принадлежит по праву собственности покупателю. При покупке в лизинг сумма первоначального взноса значительно меньше, чем при покупке в кредит.

Таким образом, приобретение автобуса в лизинг будет самым выгодным решением, позволяющим сэкономить деньги, которые останутся в обороте предприятия.

Услуга трейд-ин подразумевает под собой продажу старого автомобиля дилерскому центру, а сумма продажи старого автомобиля будет включена в скидку на приобретение нового автомобиля. Таким образом, наилучшим вариантом будет приобретение новых автобусов в лизинг со сдачей старых автобусов по программе трейд-ин, с целью получения наиболее выгодного предложения.

На основании вышеизложенного текста можно сделать вывод о том, что операторам рынка необходимо обновлять автопарк, в ближайшее время, стоит обратить внимание на автобусы на альтернативном топливе и рассмотреть возможность приобретения транспорта в лизинг. Данные меры позволят значительно сократить издержки предприятия.

Следующая проблема, которая существенно влияет на автобусные перевозки это нарушение правил дорожного движения водителями, что негативно сказывается на пассажиропотоке. В настоящее время водителями автобусов зачастую работают лица из ближнего зарубежья, которые плохо владеют русским языком, не соблюдают правила поведения при общении с пассажирами, отвлекаются на посторонние дела во время движения. Данная ситуация объясняется тем, что все поставщики автобусных пассажирских перевозок заинтересованы в дешевой рабочей силе, в основном это относится к регулярным междугородним автобусным перевозкам, так как компании

предоставляющие заказные автобусные пассажирские перевозки заботятся о собственной репутации и стараются предоставить качественный сервис для своих клиентов. Стоит отметить, что среди операторов заказных междугородних перевозок встречаются недобросовестные поставщики услуг, так как стремятся как можно больше заработать путем экономии на зарплате водителей.

Для решения данной проблемы необходимо проводить профессиональную переподготовку водителей, что бы они водили аккуратно, были вежливы с пассажирами и не отвлекались на посторонние дела. Однако решить данную проблему одними курсами не получится, так как данный вопрос требует системного подхода.

Во-первых, для обеспечения надлежащего сервиса необходимо проводить тщательный отбор на должность водителя, так как ежедневно данные люди несут ответственность за большое число человеческих жизней. Для того, что бы проводить такой тщательный отбор необходимо сделать профессию водителя автобуса с хорошей заработной платой с целью повышения интереса к данной работе у соискателей, получая более высокую заработную плату, они должны будут соответствовать, определенным требованиям, которые будут предъявляться к данному человеку. Помимо этого для повышения интереса у соискателей необходимо обеспечить хорошие условия труда, то есть соблюдение режима труда и отдыха, то есть рабочая смена не должна быть более 8 часов, официальное трудоустройство, предоставление льгот за выслугу лет.

Во-вторых, для строго соблюдения всех предъявляемых требований к водителям и надлежащего исполнения своих прямых обязанностей водителя, с них должна быть снята обязанность выполнять работу кондуктора. То есть сбор оплаты с пассажиров автобуса. Как альтернативный вариант кондуктору, в автобусах можно установить электронные системы оплаты или же аппараты, которые будут собирать денежные средства за проезд с пассажиров. Как еще один из вариантов решения это установление турникетов в автобусах, для того

что бы у пассажиров не было возможности зайти в него или выйти, не оплатив проезд. Одним из главных минусов является дороговизна установки данных систем, но с другой стороны установка данных систем существенно способствует улучшению качества обслуживания и повышению безопасности, на дороге сняв с водителей не свойственные, для их работы обязанности.

В-третьих, для того, что бы водители хорошо выполняли свои обязанности, должен быть разработан документ, в котором будут прописаны все должностные обязанности, которые должен выполнять водитель. Все водители должны знать от и до, все свои должностные обязанности и строго их выполнять. Для повышения мотивации водителей должна быть разработана простая и понятная система контроля, за исполнением должностных обязанностей. Данная система должна быть напрямую связана с заработной платой водителей, чем лучше выполняешь свои обязанности, чем меньше жалоб от пассажиров, тем выше заработная плата. Данная система позволит правильно замотивировать водителей работать лучше и одновременно с этим у всех будет чёткое понимание прав и обязанностей, которые возлагаются на них.

Решение проблемы нарушений правил дорожного движения и низкого качества обслуживания пассажиров требует использование в совокупности всех выше перечисленных мер как одной единой системы, так как использование их по отдельности, возможно, приведёт к положительным изменениям, но эти изменения не будут долгосрочными. Из этого следует, что для решения данной проблемы необходим глубокий и комплексный подход к изменению нынешней системы работы водителей и модернизации работы всей автобусной отрасли. Проблема низкого уровня сервиса и пассажиров без билета решается с помощью мер, описанных выше.

Следующая проблема это несоблюдение чистоты в автобусах. Данная проблема является достаточно серьёзной проблемой, особенно в зимний период и осенне-весенний период, когда на улице снег зимой, который начинает таять в тепле и превращаться в грязные лужи и осенне-весенний период — это

слякоть на улицах города, которая переносится в салоны автобусов. Помимо грязи, которая можно сказать естественная сезонная, в автобусах часто мусорят и сами пассажиры, наносят вред самим автобусам путем их разрисовывания и оставлением мусора внутри салона.

Для решения проблемы с пассажирами при условии модернизации автобусной системы как было описаны выше, необходимо ввести, требования к поведению пассажиров и создать систему штрафов за нарушения правил пользования автобусом. Создание данной системы наталкивается на один очень важный вопрос, как осуществлять контроль, за данными правонарушениями? Осуществлять контроль, за данными правонарушениями возможно несколькими способами.

Первый способ это установление камер в салоне автобусов. Для успешного отслеживания по камерам необходимо, что бы в автобусах были установлены турникеты, фиксирующие время, дату и место посадки пассажира. Таким образом, собранный материал, возможно, будет отследить и с помощью собранных данных поймать злоумышленника собственными силами или же передать весь материал в полицию для расследования по делу хулиганства. Данный способ имеет свои недостатки, такие как дорогостоящие оборудование и для выявления злоумышленника придётся потратить большое количество времени. В таблице 2.12 указана стоимость видеокамер и их установки.

Таблица 2.12 – Стоимость комплекта видеокамер для установки в автобусах, 2018 г.

Название комплекта видеокамер	Стоимость, руб.	Стоимость установки, руб.
CARVIS MD-224HDD	21 900	5500
CARVIS MD-214SD	15 900	5500
CARVIS MD-214SD Lite	15 000	5500
КВиК-41	39900	7000
КВиК-41Г	42500	7000
КВиК-41В	42500	7000
RN-YT1101-B	14280	5000
NSCAR BUS401	12 150	4000
NSCAR BUS601 Full HD	59 325	7000

Источник: [исследование автора]

Из таблицы 2.12 видно, что на рынке видеокамер представлен выбор различного оборудования, отличающегося по стоимости и своим характеристикам. Основные отличия видеокамер друг от друга это качество изображения, объём памяти и температурный режим работы. Так, например, некоторые камеры могут работать в диапазоне от -20 до +40, в то время как другие камеры работают в диапазоне от 0 до +50. Таким образом, при выборе камер для установки в автобусы необходимо учесть погодные условия, в которых предстоит работать транспорту.

Наличие видеокамер в автобусах дисциплинирует пассажиров, так как, зная о том, что ведется видеозапись, люди, ведут себя прилично, не наносят ущерб имуществу перевозчика, культурно себя ведут. В комплекты вышеперечисленных видеокамер так же входят и видеорегистраторы, которые записывают маршрут движения автобуса и ситуацию на дороге. Наличие данной системы позволит следить не только за правильным поведением пассажиров, но и отслеживать манеру вождения водителя и соблюдения последним правил дорожного движения.

Второй вариант решения данной проблемы — это введение в автобусе должности кондуктора с целью сбора денежных средств, с пассажиров и выявления, предотвращения нанесения ущерба автобусу. Данный способ также как и предыдущий не лишен недостатков, так для введения должности кондуктора необходимо будет искать людей на данную работу, выделение денежных средств на оплату труда, а также будут некоторые сложности с размещением кондуктора в салоне, так как последнее время достаточно много автобусов совершают поездки со 100% наполняемостью салона.

Рекомендации, приведенные в данной работе, позволят существенно повысить экономическую эффективность компании, повысить ее репутацию и улучшить качество обслуживания клиентов.

Выводы по главе

Проанализировав состояние рынка пассажирских автобусных перевозок Приморского края, были выбраны города, в которых проведение исследования

позволит получить объективную оценку состояния рынка как со стороны операторов, так и со стороны потребителей.

На основании проведенного исследования следует, что в настоящее время имеется ряд проблем таких как; низкий уровень качества обслуживания, неудовлетворительные условия в автобусе, грубое поведение водителей и устаревший автопарк. Данные проблемы необходимо решать с целью повышения качества обслуживания и экономической эффективности предприятий, так как бездействие в данной ситуации приведет к усугублению сложившегося положения.

С целью решения имеющихся проблем для операторов рынка были разработаны рекомендации, включающие в себя комплекс мер по повышению качества обслуживания и экономической эффективности предприятий. Применение предложенных рекомендаций позволит операторам рынка существенно повысить уровень обслуживания пассажиров и одновременно с этим снизить издержки, что позволит получить большую прибыль.

Заключение

Данная выпускная квалификационная работа была посвящена исследованию рынка пассажирских автобусных перевозок Приморского края.

На первом этапе данной работы были изучены теоретические основы исследования рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края.

Отличительной чертой современного рынка автобусных перевозок заключается в том, что связан с осуществлением предпринимательской деятельности с высокой долей риска, большим уровнем конкуренции, стремительно меняющимися условиями и под строгим контролем со стороны государства. Следовательно, для обеспечения конкурентоспособности предприятия необходимо проводить различные маркетинговые исследования, с целью повышения качества обслуживания, увеличения экономической эффективности и на их основании совершенствовать деятельность компании, искать и использовать конкурентные преимущества.

В настоящее время современный рынок автобусных пассажирских перевозок России требует существенных изменений, так как на рынке имеется высокая конкуренция, множество различных операторов автобусных перевозок, не имеющих единого механизма управления их деятельностью. Одновременно с этим развитие технологий и повышение спроса на пассажирские перевозки требуют от операторов рынка современных технологических решений.

Для исследования рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края были проанализированы данные о количестве транспортных компаний, осуществляющих данный вид перевозок, в городах края. Основываясь на полученных данных, были выбраны города с наибольшим количеством компаний предоставляющих услуги междугородних автобусных пассажирских перевозок такие как, Владивосток, Арсеньев, Артем, Уссурийск, Находка. На следующем этапе было составлено техническое задание исследования, в котором были отражены цели, задачи, объект и предмет

исследования, а также механизм его проведения. В соответствии с техническим заданием проведено анкетирование операторов рынка и клиентов.

В следующем разделе данной работы было проведено исследование состояния рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края и разработаны рекомендации операторам этого рынка по совершенствованию их деятельности.

По результатам исследования рынка автобусных пассажирских перевозок в Приморском крае, были выявлены следующие проблемы:

- технически неисправные и устаревшие автобусы;
- несоблюдение правил дорожного движения во время перевозки;
- отсутствие чистоты в салоне;
- низкий уровень обслуживания пассажиров.

На основании полученных результатов были предложены рекомендации операторам рынка. Первая рекомендация заключается, в обновлении автобусного парка. Данное обновление позволит существенно улучшить качество обслуживания клиентов путем предоставления для поездок современных, комфортабельных автобусов. С целью снижения издержек стоит рассмотреть автобусы, использующие альтернативные виды топлива, например, такие как газ, который значительно дешевле дизельного топлива, а также рассмотреть различные варианты приобретения транспорта.

Следующей рекомендацией является профессиональная переподготовка водителей, создание для них комфортабельных условий труда, разработка строгой системы контроля, за исполнением должностных обязанностей водителя и внедрение системы мотивации, снятие обязанности кондуктора с водителя путем внедрения автоматизированных систем оплаты проезда.

Помимо вышеперечисленных рекомендаций необходимо повысить культуру пользования пассажирами, предоставляемыми им автобусами при оказании услуг. К сожалению, не все проблемы могут быть решены операторами рынка, так как состояние автобусов внутри салона зависит от

пассажирам и их поведения. Таким образом, необходимо осуществлять контроль, за поведением пассажиров во время поездки. Для решения данной проблемы операторам рынка необходимо разработать правила пользования автобусами и обеспечить соблюдение данных правил. Соблюдение данных правил может быть обеспечено двумя способами:

- установка в автобусы видеокамер;
- введение должности кондуктора.

Таким образом, дальнейшее развитие рынка автобусных пассажирских перевозок и повышение качества предоставляемых услуг во многом зависит от операторов рынка.

Низкий уровень обслуживания пассажиров является следствием имеющихся на данный момент проблем на рынке автобусных пассажирских перевозок. Повысить качество обслуживания пассажиров невозможно без комплексного решения всех выявленных проблем.

Таким образом, внедрение предложенных в совокупности всех рекомендаций позволит компаниям повысить уровень сервиса, снизить издержки и повысить экономическую эффективность.

Автор работы _____
(подпись)

« ____ » _____ 201 г.

Нормоконтроль

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 201 г.

Список использованных источников

1. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ(ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 06.08.2017) // [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_5142/, (Дата 10.11.2017).
2. Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» // [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72388/, (Дата 17.04.2018).
3. Постановление Правительства РФ от 17.12.2013 N 1177 (ред. от 29.06.2017) «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами» // [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156090/, (Дата 17.04.2018).
4. «ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения» (утв. Приказом Росстандарта от 28.08.2013 N 582-ст) (ред. от 29.03.2016) // [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_167655/, (Дата 17.04.2018).
5. Правительство Российской Федерации распоряжение от 22 ноября 2008 года N 1734-р [Об утверждении Транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года] (с изменениями на 11 июня 2014 года) // [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. – Режим доступа: <http://government.ru/docs/22047/> (Дата 17.04.2018).
6. Федеральная служба государственной статистики Протяженность автомобильных дорог общего пользования федерального, регионального и местного значения по субъектам Российской Федерации // [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. – Режим доступа: http://www.gks.ru/bgd/regl/B09_55/IssWWW.exe/Stg/02-23.htm (Дата 17.04.2018).
7. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Приморскому краю «Пассажирооборот по видам транспорта общего пользования» // [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. – Режим доступа: http://primstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/primstat/ru/ (Дата 10.12.2017).
8. Аникина, Б.А. Логистика: учебное пособие для бакалавров / Б.А. Аникина, Т.А. Родкин. – М.: Проспект, 2014. – 388 с.
9. Арнаутова, Л.И. Обеспечение конкурентоспособности российских предпринимательских структур в условиях современной глобализации: монография / Л. И. Арнаутова, М. К. Иванова, О. Н. Корженевская, И. В. Котляревская, И. А. Морозова, В. В. Тараканов, А. А. Хрысева, Л. С. Шаховская - ВолгГТУ. - Волгоград, 2015. - 159 с.

10. Белозерова, Ю.М. Стратегические направления развития туристско-рекреационного комплекса Российской Федерации на современном этапе / Ю.М. Белозерова // Вестник Университета (Государственный университет управления). - 2013. - № 21. - С.18—23
11. Вакуленко, С.П. Логистика пассажирских перевозок: особенности и основные понятия. / С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова Мир транспорта. - 2015;- №13(3 (58)). - С. 32-37.
12. Васильев, В. Коммерческий автотранспорт – современные аспекты развития / В. Васильев // Автомобильный транспорт. - 2013. № 7. – С. 13-56.
13. Гаджинский, А. М. Логистика : учебник. / А. М. Гаджинский. 21-е. изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2013. – 420 с.
14. Герами, В.Д Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Д Герами, А.В. Колик. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 438 с.
15. Гордина, Ю.В. Определение уровня развития системы городского пассажирского транспорта и его влияние на сглаживание пространственной поляризации городов / Ю.В. Гордина, М.А Серебрякова. // Известия Иркутской государственной экономической академии 2014. № 5 (97). С. 69–78.
16. Гречуха, В.Н. Транспортное право России: учебник для магистров / В.Н. Гречуха. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 583с.
17. Григорьев, М.Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2ч. Ч.2: учебник для бакалавриата и магистратуры / М.Н. Григорьев, А.П. Долгов, С.А. Уваров. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 341. – Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс.
18. Гринченко, А.В. Комплексная оценка уровня конкурентоспособности перевозчика на рынке пассажирских услуг / А.В. Гринченко, М.В. Казарина // Вестник транспорта, №7, 2016 С.34-38.
19. Гудима, Г.Я. Использование систем Глонасс, GPS и видеонаблюдения для мониторинга и управления дорожно-транспортными потоками / Г.Я. Гудима, С.Н. Алецкий // Вестник Камчатского государственного технического университета, 2011. – № 17. – С. 40-43.
20. Данченко, Л.А. Маркетинг : учебник для бакалавров / Л. А. Данченко [и др.] ; отв. ред. Л. А. Данченко. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 486 с.
21. Ефимова, Е.Г Экономика для юристов: учебник для вузов / Е.Г. Ефимова – М: Изд. «Флинта» Московский психолого-социальный институт 2016. – 496с.
22. Каменева, Н.Г. Логистика: Учебное пособие / Под ред. Д-ра экон. Наук, проф. Н.Г. Каменевой. – М.: КУРС: Инфра-М, 2013. – 202с.
23. Корчагин, В.А. Выбор рационального типа автобуса: монография. / В.А. Корчагин, А.В. Гринченко // Липецк: Изд-во ЛГТУ, 2014Ю. - 85с.

24. Корчагин, В.А. Оценка экологической опасности видов транспорта на внутриобластных маршрутах / В.А. Корчагин, А.В. Гринченко, М.В. Казарина // Вестник Липецкого государственного технического университета, №1 (27), 2016. С.87-92.

25. Корчагин, В.А. Распределение автобусов по маршрутам движения с учетом вреда окружающей среде / В.А. Корчагин, А.В. Гринченко // Аграрный научный журнал, №9, 2015. С. 40-43.

26. Корчагин, В.А. Современная экология. / В.А. Корчагин, Т.В. Корчагин // В 2-х ч. Ч2. Липецк: Изд-во ЛГТУ, 2012.- 158с.

27. Котлер, Филип Основы маркетинга Краткий курс / Филип Котлер Пер. с англ. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2015 - 656 с.

28. Лавриков, И. Н. Транспортная логистика : учебное пособие / И. Н. Лавриков, Н. В. Пеньшин. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВО «ТГТУ», 2016. – 92 с.

29. Лукинский, В.С. Логистика и управление цепями поставок: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.С. Лукинский, В.В. Лукинский, Н.Н. Плетнева. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 359 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.

30. Маховикова, Г.А. Экономическая теория: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.А. Маховикова, Г. М. Гукасян, В. В. Амосова. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 443 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

31. Минаев, В.А. Региональный туризм: прогнозирование и планирование развития в современных макроэкономических условиях / В.А. Минаев, Н.А. Платонова, Е.А. Цыщук // Региональная экономика: теория и практика. 2015. № 23 (398). С. 2-12.

32. Михайлов, А.Ю. К вопросу развития современной системы критериев оценки качества функционирования общественного пассажирского транспорта / А.Ю. Михайлов, М.И. Шаров // Известия Волгоградского государственного технического университета. 2014. Т. 9. № 19 (146). С. 64–66.

33. Михнеева, А.Л. Формы и методы финансирования предприятий пассажирского автомобильного транспорта общего пользования // Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Санкт-Петербург 2013.

34. Морозова, И.А. Методология управления конкурентоспособным рыночным поведением транспортных предприятий: монография / И. А. Морозова, Ш. М. Тагиров; ГОУ ВПО «Московский автомобильно-дорожный гос. техн. ун-т» (МАДИ), Махачкалинский филиал. - Махачкала: Наука – Дагестан, 2014. – 178.

35. Морозова, И.А. Государственно-частное партнёрство как стратегический ресурс развития предпринимательства: монография / И. А. Морозова, Л. С. Шаховская, В. А. Кабанов, А. А. Сергеев; ВолгГТУ. - Волгоград, 2013. – 143 с.

36. Морозова, И.А. Развитие инновационного предпринимательства в России: монография / Л. С. Шаховская, И. А. Морозова, И. И. Решетникова, О. Е. Акимова, Л. В. Полулюфта; ВолгГТУ. - Волгоград, 2014. - 150 с.

37. Москалева, Н.Б. Системный подход к повышению качества услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом / Н.Б. Москалева, А.М. Бабич. // Сервис plus. Т. 11. 2017. № 3. С. 21—30.
38. Неруш, Ю.М. Транспортная логистика: учебник для академического бакалавриата / Ю.М. Неруш, С.В. Саркисов. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 351с.
39. Пеньшин, Н.В. Транспортная инфраструктура в решении проблем конкурентоспособности услуг автомобильного транспорта: Учебное пособие / Н.В. Пеньшин. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014. – 83 с.
40. Персианов, В.А. Экономика пассажирского транспорта / В.А. Персианов. – М.: Кно-РУС, 2014. – 400 с.
41. Покровский, А.К. Исследование систем управления (транспортная отрасль): учебное пособие / А.К. Покровский. – М.: КНОРУС, 2013. – 366с.
42. Прусова, В.И. Перспективы развития городского пассажирского транспорта / В.И. Прусова, В.О. Кайль. Автомобиль. Дорога. Инфраструктура. 2015;(3(5)).
43. Рогова, Н.В. Экономическая теория: Краткий курс лекций для студентов ИДО / Сост. Н.В. Рогова, О.Ю. Ульянова; ВолгГАСУ.– Волгоград,2016. 2013. — 30 с.
44. Рябчинский, А.И. Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса: учебник для студ. Учреждений высш. Образования / А.И. Рябчинский, В.А. Гудков, Е.А. Кравченко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 256с.
45. Саранча, М.А. Систематизация информации о туристской маршрутной сети Российской Федерации: методика и результаты / М.А. Саранча, Н.А. Платонова и др. Монография. – М.: Изд-во Российского гос. ун-та туризма и сервиса, 2016. — 108 с..
46. Сергеев, В.И.. Корпоративная логистика: в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. д-ра экон. наук, проф. В.И. Сергеева. М.: ИНФРА-М, 2018. — 664 с
47. Спирин, И.В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками. / И.В. Спирин. – М.: Академия, 2014. — 116 с.
48. Тагиров, Ш.М. Маркетинговые исследования как инструмент повышения конкурентоспособности предприятий на рынке транспортных услуг / Ш.М. Тагиров, З.З. Оманов, А.М. Джамалудинов – Махачкала: НП «Редакция журнала «РППЭ» — 2014. — №5 — С.100-103.
49. Тультаев, Т.А. Маркетинг услуг. / Т.А. Тультаев– Москва: Инфра-М, 2012.
50. Тультаев, Т.А., Роль инноваций в обеспечении маркетинговой деятельности на предприятиях сферы услуг./ Т.А. Тультаев, И.В. Тультаева – Москва: Экономика, статистика и информатика. Вестник УМО. — 2013. — № 5.
51. Шевченко, М.В.Транспортный маркетинг и логистический сервис: учебно- методическое пособие / М.В. Шевченко; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2017. – 36 с.

52. Ширяев, С. А. Зарубежный опыт организации транспортного обслуживания населения и возможности его использования в России // Молодой ученый. — 2016. — №7. — С. 218-221. — URL <https://moluch.ru/archive/111/28007/> (дата обращения: 24.03.2018).
53. Яценко, С.А. К вопросу повышения качества услуг в системе городского пассажирского транспорта общего пользования / С.А. Яценко // Вестник Иркутского государственного технического университета 2015.
54. Xu, H., Ying, J.: «Bus arrival time prediction with real-time and historic data» / Cluster Computing 20(4), с. 3099-3106, 2017.
55. Jara-Díaz, S. «Optimal fleet size, frequencies and vehicle capacities considering peak and off-peak periods in public transport»/ Jara-Díaz, S. Fielbaum, A., Gschwender, A.// Transportation Research Part A: Policy and Practice 106, с. 65-74, 2017
56. Björklund, G. «Estimating policy values for in-vehicle comfort and crowding reduction in local public transport» / Björklund, G., Swärdh, J.: E. // Transportation Research Part A: Policy and Practice 106, с. 453-472, 2017.
57. Vlkovský, M. «Optimizing cargo security during transport using dataloggers» / Vlkovský, M., Ivanuša, T., Neumann, V., Foltin, P., Vlachová, H. // Journal of Transportation Security 10(3-4), с. 63-71, 2017.
58. Shchekutin, N. «Multi-objective layout optimization for material flow system with decentralized and scalable control»/ Shchekutin, N., Sohrt, S., Overmeyer, L. // Logistics Journal, - 2017 - №5 — С.117-133.
59. Mariano, E.B. «CO2 emissions and logistics performance: a composite index proposal» / Mariano, E.B., Gobbo, J.A., Camioto, F.D.C., Rebelatto, D.A.D.N. // Journal of Cleaner Production 163, - 2017 - с. 166-178
60. Braun, M.A. «Time analysis of stacker cranes - Comparing theory with reality» / Braun, M.aEmail Author, Kramer, J.b // Logistics Journal Volume 2017, 19 October 2017
61. Song, M.G. «Analysis of the Air Transport Network Characteristics of Major Airports.»/ Song, M.G., Yeo, G.T.: // Asian Journal of Shipping and Logistics33(3), 2017, с. 117-125
62. Xu, L. «Automatic extraction of 1D barcodes from video scans for drone-assisted inventory management in warehousing applications» / Xu, L.Email Author, Kamat, V.R., Menassa, C.C. // International Journal of Logistics Research and Applications 24 October 2017, Pages 1-16
63. Tang, C.-H. « Two-stage stochastic modeling of transportation outsourcing plans for transshipment centers» / 4OR, 2017, с. 1-28.
64. Fu, L.-L. «Integrated production scheduling and vehicle routing problem with job splitting and delivery time windows» / Fu, L.-L., Aloulou, M.A., Triki, C. // International Journal of Production Research 55(20), 2017, с. 5942-5957
65. 7fa предприятия России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://7fa.ru/cstat/7293/rreg/5> – (Дата обращения 10.12.2017).

Приложение А

Здравствуйте! Убедительно просим Вас ответить на вопросы анкеты предложенной ниже. Вся информация будет использована в совокупности с ответами других респондентов исключительно в целях исследования «Исследование рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края».

Инструкция по заполнению анкеты: для ответа на вопрос поставьте галочку или крестик в квадратике напротив выбранного Вами ответа. При выборе варианта ответа «Другое» необходимо написать собственный вариант ответа.

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

1. Пользуетесь ли Вы автобусными пассажирскими перевозками по Приморскому краю?

- да
- нет (закончить опрос)

2. Как часто вы пользуетесь автобусными пассажирскими перевозками по Приморскому краю?

- 1-2 раза в месяц
- 3-4 раза в месяц
- Более 4 раз в месяц
- Менее 1 раза в месяц
- другое _____

3. Вы пользуетесь регулярными междугородними автобусными перевозками?

- Да
- Нет

4. Вы пользуетесь заказными междугородними перевозками?

- Да
- Нет

5. Пользуетесь ли Вы городскими автобусами?

- Да
- Нет

6. По каким направлениям Вы совершаете поездки?

7. Что для Вас важно при выборе компании для осуществления заказной междугородней перевозки?

- Стоимость услуг
- Репутация компании
- Качество обслуживания
- Срок обработки заявки
- Другое: _____

8. Часто ли происходят отмены автобусов по Вашему направлению поездки?

- 1-2 раза в месяц
- 3-4 раза в месяц
- Более 5 раз в месяц
- Менее 1 раза в месяц
- Другое _____

9. Укажите причины, по которым чаще всего происходят отмена междугородней перевозки?

- Погодные условия
- Отсутствие технически исправного транспорта
- Учения спецслужб/террористические акты
- Изменение графика движения автобусов
- другое _____

10. Случались ли поломки автобуса во время поездки?

- Да
- Нет

11. Как часто случались поломки?

- 1 раз
- 1-2 раза
- 3-4 раза
- Более 4 раз

12. Удовлетворяет ли Вас состояние автобуса предоставляемого для поездки?

- Да
- Нет

13. Отметьте, что Вам не нравится в предоставляемых автобусах?

- Техническое состояние автобуса
- Качество обслуживания
- Условия в автобусе
- Не соблюдение ПДД водителем
- Небольшое время остановок
- Не соблюдение чистоты в автобусе
- Другое _____

14. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставляемых услуг?

- Да
- Нет
- Другое _____

15. Что для Вас важно при поездке ?

1 2 3 4 5

Внешнее техническое состояние автобусов	совсем не важно <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> очень важно
Чистота салона автобусов	совсем не важно <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> очень важно
Состояние пассажирских сидений	совсем не важно <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> очень важно
Вежливость водителей при общении с пассажирами	совсем не важно <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> очень важно
Профессионализм работы водителей.	совсем не важно <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> очень важно
Комфортные условия во время поездки (отсутствие громкой музыки в салоне и другое)	совсем не важно <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> очень важно

16. Сколько денег вы в среднем тратите на поездки междугородними автобусами?

- менее 2 000 руб.
- 2 100-2 500 руб.
- 2 600- 3 000 руб.
- 3 100-4 500 руб.
- Более 4 500 руб.

17. Ваши предложения по улучшению качества обслуживания пассажиров?

18. Что Вам не понравилось в Вашей последней поездке автобусом междугороднего сообщения?

19. Какие меры, по Вашему мнению, могли бы улучшить качество междугородних перевозок?

- Обновление парка автобусов
- Разработка и внедрение стандартов качества обслуживания пассажиров
- Профессиональная переподготовка/повышение квалификации водителей
- Другое _____

20. Укажите, пожалуйста, Ваш пол

- Мужской
- Женский

21. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст?

- менее 21 года
- от 22 до 35 лет
- от 36 до 45 лет
- более 45 лет

Благодарю Вас!

Приложение Б

Здравствуйте! Убедительно просим Вас ответить на вопросы предложенной ниже анкеты. Вся информация будет использована в совокупности с ответами других респондентов исключительно в целях исследования «Исследование рынка автобусных пассажирских перевозок Приморского края».

Инструкция по заполнению анкеты: для ответа на вопрос поставьте галочку или крестик в квадратике напротив выбранного Вами ответа. При выборе варианта ответа «Другое» необходимо написать собственный вариант ответа.

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

1. Занимается ли Ваше предприятие автобусными пассажирскими перевозками по Приморскому краю?

- да
- нет (закончить опрос)

2. Какое количество автобусов выполняет междугородние перевозки?

- 1-2 автобуса
- 3-4 автобуса
- 4-7 автобусов
- 8-15 автобусов
- более 15 автобусов
- другое _____

3. Ваша компания осуществляет регулярные междугородние перевозки?

- Да
- Нет

4. Ваша компания осуществляет заказные междугородние перевозки?

- Да
- Нет

5. По каким направлениям осуществляются перевозки (для операторов осуществляющих регулярные перевозки)?

6. Какое направление заказных междугородних перевозок является наиболее популярным?

7. Какие марки автобусов используются в Вашей компании?

- Kia
- Daewoo
- Hyundai
- Higer
- Другой _____

8. Возраст автобусов на Вашем предприятии в среднем составляет

- От 1 года до 4 лет
- От 5 до 10 лет
- От 11 до 20 лет
- От 21 и более

9. Как часто обновляется парк автобусов на Вашем предприятии?

- 1 раз в 5 лет
- 1 раз в 10 лет
- 1 раз в 15 лет
- Никогда не обновлялся
- Другое _____

10. Поступают ли Вам жалобы от пассажиров?

- 1-2 раза в месяц
- 3-4 раза в месяц
- Более 5 раз в месяц
- Другое _____

11. Жалобы от пассажиров поступают чаще всего на

- Техническое состояние автобуса
- Качество обслуживания
- Условия в автобусе
- Не соблюдение ПДД водителем
- Небольшое время остановок
- Грубое поведение водителя
- Другое _____

12. Какие факторы влияют на перевозку ?

		1	2	3	4	5	
Погодные условия	совсем не важно	<input type="checkbox"/>	очень важно				
Техническое состояние транспорта	совсем не важно	<input type="checkbox"/>	очень важно				
Наличие персонала	совсем не важно	<input type="checkbox"/>	очень важно				
Спрос на перевозку	совсем не важно	<input type="checkbox"/>	очень важно				
Стоимость топлива	совсем не важно	<input type="checkbox"/>	очень важно				
Расстояние от пункта А до пункта Б	совсем не важно	<input type="checkbox"/>	очень важно				

13. Укажите причины, по которым чаще всего происходят отмена междугородней перевозки

- Погодные условия
- Отсутствие технически исправного транспорта
- Отказ клиента от поездки
- Отсутствие персонала
- Учения спецслужб/террористические акты
- Изменение графика движения автобусов
- Другое _____

14. Какая средняя стоимость междугородней перевозки на вашем предприятии?

- менее 20 000 руб.
- 21 000-35 000 руб.
- 36 000- 45 000 руб.
- 46 000-55 000 руб.
- Более 56 000 руб.

15. Как вы считаете, является ли спрос на междугородние перевозки сезонным?

- да
- нет
- другое _____

16. Какие меры, по Вашему мнению, могли бы улучшить качество междугородних перевозок?

- Обновление парка автобусов
- Повышение качества обслуживания пассажиров
- Профессиональная переподготовка/повышение квалификации водителей
- Поддержка государством междугородних перевозчиков
- Другое _____

17. Укажите, пожалуйста, наименование организации, которую Вы представляете

18. Сколько лет компания существует на рынке?

- менее 1 года
- от 1 до 5 лет
- от 5 до 9 лет
- более 10 лет

Благодарю Вас!

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА
Кафедра маркетинга, коммерции и логистики
ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студента Щедрина Андрея Артуровича
(фамилия, имя, отчество)

Направление подготовки 38.03.06 «Торговое дело», профиль

«Логистика в торговой деятельности» группа Б1408Л

Руководитель ВКР _к.э.н., доцент Виничук О.Ю. _____

(ученая степень, ученое звание, и.о.фамилия)

на тему «Исследование рынка пассажирских автобусных перевозок Приморского края»

Дата защиты ВКР «29» июня 2018 г.

Оригинальность текста ВКР составляет 88 %

В настоящее время мобильность населения играет важную роль в деятельности государства, предпринимательской деятельности, а также жизни людей. В последнее время многие люди научились ценить свое время и стремятся проводить его с максимальной пользой. Однако перемещения из одного места в другое является неотъемлемой частью жизни любого человека, за свою жизнь человек перемещается в пространстве большое количество раз, используя различные виды транспорта. Одним из основных видов транспорта, используемых человеком, для осуществления поездок является автобус. Автобусные перевозки позволяют осуществлять поездки на различные расстояния, а так же предоставляют возможность организованных поездок большими группами людей.

Актуальность данной работы заключается в том, что автобусные пассажирские перевозки по Приморскому краю являются неотъемлемой частью глобальной транспортной системы. Данные перевозки играют важную роль в свободе перемещения жителей и гостей Приморского края по региону, и дают возможность выехать за его пределы.

Структура и содержание работы соответствует заданию.

Практическая значимость исследования представляет собой актуальные и обоснованные рекомендации и их применение в деятельности операторов рынка пассажирских автобусных перевозок с целью повышения уровня обслуживания пассажиров, а также повышения их экономической эффективности.

Студент Щедрин Андрей Артурович достаточно серьезно подошел к написанию ВКР, проявил высокую степень самостоятельности при выполнении работы, изучил и обработал достаточное количество теоретической и нормативно - правовой литературы по выбранной теме. Это свидетельствует об ответственности и работоспособности студента, умении анализировать, последовательно и грамотно излагать материал, обобщать и делать выводы по проведенному исследованию, которые позволят существенно повысить уровень качества обслуживания пассажиров и экономическую эффективность предприятий.

Выпускная квалификационная работа выполнена на достаточно высоком уровне, все части работы логически взаимосвязаны, ярко выраженных недостатков в работе нет, возможны погрешности в оформлении расчетов.

В целом работа соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР и может быть допущена к защите.

Заключение: заслуживает оценки __отлично__ и присвоения квалификации __«бакалавр».

Руководитель ВКР __к.э.н., доцент__
(уч. степень, уч. звание)



__О.Ю. Виничук__
(и.о. фамилия)

« 20 » июня 2018 г.