

Оценка конкурентоспособности компаний, оказывающих услуги сотовой связи на территории города Владивостока

Мун О.С.

Научный руководитель: Степулёва Л.Ф., ст. преподаватель
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса,
г. Владивосток

В данной работе был изучен рынок телекоммуникаций города Владивостока и проведена оценка конкурентоспособности компаний, оказывающих услуги сотовой подвижной связи.

Мировой рынок телекоммуникаций динамично развивается. По мере роста экономики и уровня потребительских доходов корпоративные и частные клиенты компаний-операторов всё более значительную часть бюджета расходуют или готовы расходовать на услуги связи. Это ведет к увеличению масштабов деятельности телекоммуникационных компаний, повышению их капитализации и ужесточению конкурентной борьбы на национальных и региональных рынках услуг связи [1].

Одним из наиболее конкурентных секторов российского телекоммуникационного рынка является рынок мобильной связи и его основная составляющая - сегмент сотовой связи [2].

Современный период в развитии потребительского рынка характеризуется ростом требований потребителей к уровню качества товаров и услуг. Одной из главных задач, решаемых любым предприятием, является повышение конкурентоспособности выпускаемой продукции и планирование рационального ассортимента, отвечающего требованиям того сегмента рынка, на который рассчитана политика предприятия.

Под конкурентоспособностью товара понимают некую относительную интегральную характеристику, отражающую его отличия от товара-конкурента и, соответственно, определяющую его привлекательность в глазах потребителя [3].

Актуальность темы заключается в определении факторов и требований потребителей к компаниям, оказывающих услуги сотовой подвижной связи с целью выявления наиболее конкурентоспособной компании сотовой связи, а также обеспечения устойчивости и увеличения прибыльности в условиях насыщенного рынка.

Целью данной работы является оценка конкурентоспособности компаний, оказывающих услуги сотовой связи.

Объектом исследования являются компании, оказывающие услуги сотовой связи.

На территории города Владивостока осуществляют свою деятельность 5 компаний сотовой связи: Билайн (ОАО Вымпелком), МТС (Мобильные Теле Системы), Мегафон (ОАО Мобиком), НТК (Новая телефонная компания) и Акос.

Оценка конкурентоспособности компаний, оказывающих услуги сотовой связи, проводилась по техническим показателям качества оказываемых услуг, разработанных в соответствии с «Руководящим документом отрасли РД 45.254-2002. Сети сотовой подвижной связи» и показателям удовлетворенности абонентов обслуживанием в офисах компаний по следующему алгоритму [4].

На первом этапе с помощью экспертного метода – метода рангов были выявлены наиболее значимые показатели качества. Для этого было опрошено по 100 абонентов каждой компании сотовой связи, что представляет собой репрезентативную выборку для города Владивостока.

Согласно полученным данным, наиболее значимыми показателями качества услуг являются: X1 - доступность связи; X2 - непрерывность связи; X3 - качество передачи речи; X4 - скорость установления соединений от абонента до абонента; X5 - скорость ремонта; X6 - правильность тарификации; X7 - скорость доставки сообщений; X8 - дополнительные развлекательные услуги; X9 - зона действия сети; а показателями качества процесса обслуживания: У1- показатель удовлетворенности организационными аспектами обслуживания; У2 - профессионализм персонала; У3 - скорость обслуживания персоналом; У4 - культура персонала; У5 - наличие игровой зоны для детей; У6 - уровень безопасности офисного помещения; У7 - дополнительный сервис; У8 - наличие очередей; У9 - ассортимент предоставляемых услуг.

Индексы удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, полученные в результате опроса потребителей, показали, что абоненты компании НТК наиболее удовлетворены скоростью установления соединений от абонента до абонента и скоростью доставки сообщений, а потребители услуг, оказываемых компанией МТС – доступностью связи и качеством передачи речи.

Индексы удовлетворенности качеством процесса обслуживания, полученные в результате опроса потребителей, показали, что абоненты компании Мегафон наиболее удовлетворены наличием игровой зоны для детей и дополнительным сервисом, а потребители компании Акос – профессионализмом персонала и отсутствием очередей.

На основании результатов обследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг и качеством процесса обслуживания по пяти компаниям сотовой связи были построены: радар качества услуг (Рис. 1) и радар качества процесса обслуживания (Рис. 2).

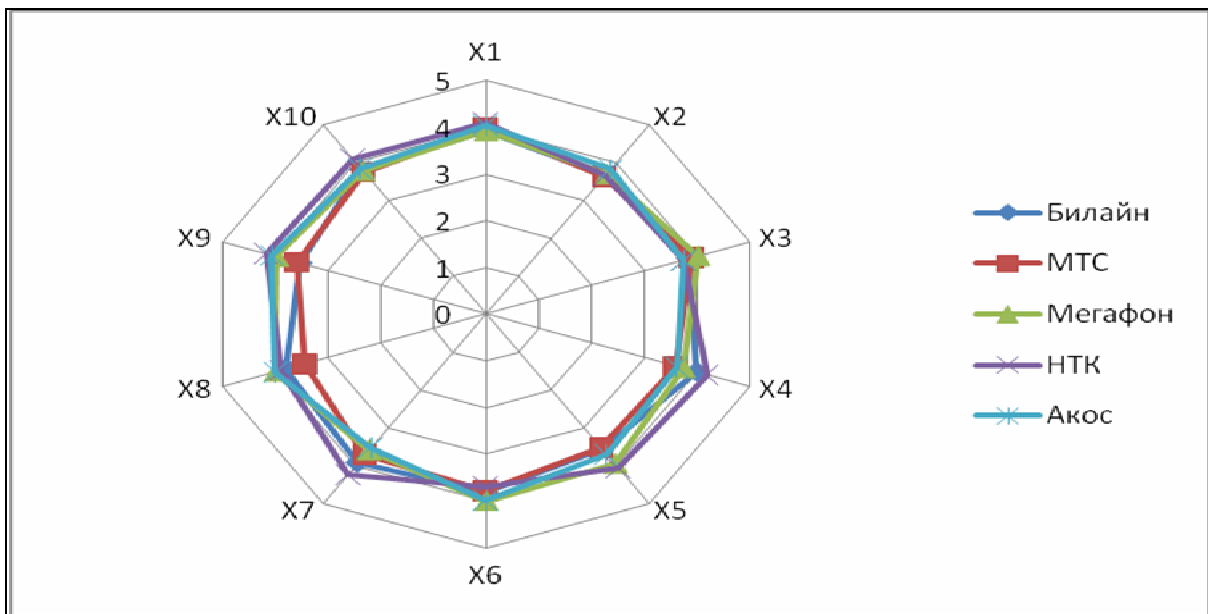


Рис. 1 - Радар качества услуг компаний сотовой связи

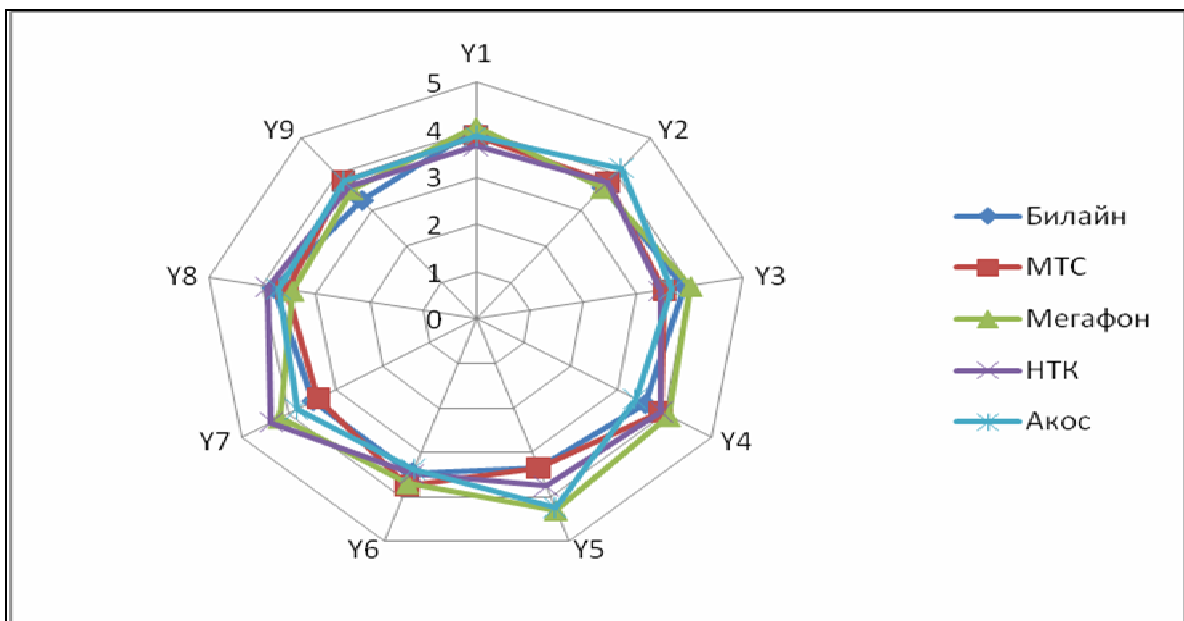


Рис. 2 - Радар качества процесса обслуживания

На следующем этапе были рассчитаны площади каждого многоугольника, равные сумме площадей каждого треугольника, вычисленной по формуле Герона. Затем был произведён расчет показателей конкурентоспособности качества услуг и качества процесса обслуживания по каждой компании сотовой связи с учётом важности для абонентов. Комплексный взвешенный арифметический показатель конкурентоспособности рассчитывался по формуле: $КСП = m_i * S_i + m_j * S_j$. Результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Конкурентоспособность компаний сотовой связи

Компания сотовой связи	Весомость качества услуг, (m_i)	Площадь многоугольника, mm^2 , (S_i)	Весомость качества процесса обслуживания, (m_j)	Площадь многоугольника, mm^2 , (S_j)	Комплексный показатель конкурентоспособности, КСП
Билайн	0,7	293,54	0,3	273,68	287,6
МТС	0,7	368,18	0,3	311,69	354,2
Мегафон	0,7	357,12	0,3	348,96	351,7
НТК	0,7	334,98	0,3	325,18	332,1
Акос	0,7	298,67	0,3	289,21	295,9

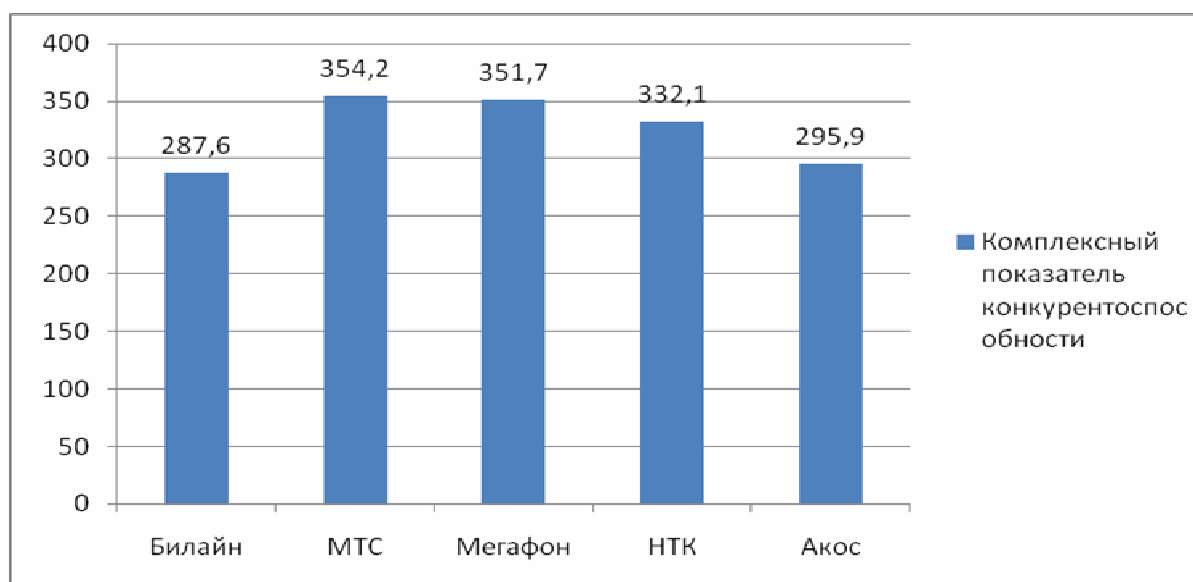


Рис. 3 – Показатели конкурентоспособности компаний, оказывающих услуги сотовой связи

Из полученных результатов можно сделать следующий вывод: по рассчитанным показателям качества услуг и качества процесса обслуживания наиболее конкурентоспособной компанией является компания МТС (Мобильные Теле Системы), по качеству процесса обслуживания – компания Мегафон (ОАО Мобиком). Наименее конкурентоспособной компанией сотовой связи, оказывающей свои услуги на территории города Владивостока, является компания Билайн (ОАО Вымпелком). Это объясняется слабым сигналом сети в различных районах города, а также тем, что не каждый потребитель может стать абонентом компании, так как необходим аппарат, поддерживающий 3G связь. Компании Билайн необходимо проводить дальнейшую работу по устранению причин плохого сигнала сети путем увеличения количества антенн и модернизации оборудования.

Список литературы:

- 1 Колосов Н.Н. Экономика России / Н.Н. Колосов. – М.: Норма, 2006. – 225 с.
- 2 Сотовые сети [Электронный ресурс]. – М.: 2006. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Сотовыесети>
- 3 Федекина М.Н. Конкуренция и конкурентоспособность предприятий / М.Н. Федекина. – СПб.: Терра, 2005. – 397 с.
- 4 РД 45.254-2002. Сети сотовой подвижной связи. Руководящий документ отрасли.. – М., 2002. – 31 с.