

**Кычкина Мария Александровна**

студентка

ФГБОУ ВО «Арктический государственный

институт искусств и культуры»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

## **КАЧЕСТВО ТОПЛИВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **ОАО НК «ТУЙМААДА-НЕФТЬ» (НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА ЯКУТСКА)**

***Аннотация:** в этой статье рассмотрен вопрос качества топлива и обслуживания ОАО НК «Туймаада-Нефть» Республики Саха (Якутия). Автор приходит к выводу об удовлетворенности качеством топлива потребителями и высокой частоте потребления нефтепродуктов.*

***Ключевые слова:** качество топлива, топливо, нефтепродукты, Якутск, опрос.*

ОАО Нефтяная компания «Туймаада-нефть» создана в декабре 2001 года для организации завоза и реализации нефтепродуктов для нужд сельхозтоваропроизводителей и сельского населения Республики Саха (Якутия).

С 13 по 20 октября 2015г. нами проведен учебно-социологический опрос на тему: «Качество топлива и обслуживания ОАО НК «Туймаада-Нефть» (на примере города Якутска).

Социологическое исследование осуществлялся методом анкетного опроса и методом случайного выбора. Целью исследования являлось выяснение потребителей(водителей), к качеству нефтепродукта и обслуживания.

Так как социологическое исследование проводилось на примере водителей города Якутска, анкетирование проводилось в улицах города и в автозаправках «Туймаады-Нефть». В анкетировании принимали участие водители женского и мужского пола, с <20 до 60+ лет. Количество опрошенных респондентов было всего 80. Из них:

1) по полу:

– 60%-мужчин;

– 40%-женщин;

2) по возрастным категориям (от <20 до 60+лет):

– <20 лет – 6,25%;

– 21–30 лет – 33,75%;

– 31–40 лет – 37,5%;

– 41–50 лет – 18,75%;

– 51–60 лет – 3,75%;

– 60+ – 0%;

Респондентам было представлено 12 вопросов.



Рис. 1. Диаграмма 1. «Как долго Вы пользуетесь нашими услугами?»

В ОАО НК Туймаада-Нефть, как показало исследование, 31,25% потребителей пользуются нашими услугами более 2-х лет. 26,25% пользуются с 1–2 года. 16,25% нашими услугами пользуются водители с роком от 1–6 месяца. Менее 1 месяца пользуются 13,75% потребителей. И самый наименьший процент, 12,5% это те потребители, которые пользуются нашими услугами от 6–12 месяцев.

Можно сказать, что есть постоянные клиенты, которые пользуются нашими услугами, а значит, довольны топливом.

И есть те, которые, пользуются услугами намного позже, но это не значит, что это плохо, а значит то, что новоиспеченные водители (и не только), заправляются и одобряют топливо НК Туймаада-Нефть.



Рис. 2. Диаграмма 2. «Как Вы в общем оцениваете нашу компанию»?

Как мы видим в диаграмме номер 2, компания нравится 46,25% потребителям. 32,25% водителей оценили компанию на «скорее нравится». «Компанию считаю безошибочной. Она мне очень нравится», ответили 10% потребителей. 7,5% ответили, «трудно сказать».

Остальные ответы, как «Компания мне скорее не нравится», «Компания мне не нравится» и «Компания мне совсем не нравится», остались без внимания, что очень хорошо, а значит можно сделать вывод что, НК Туймаада-Нефть нравится потребителям и оценивают его» высокое» качество 58,75% потребителей, а «среднее» ответили 41,25%.

12-ый вопрос был открытым, «Скажите пожалуйста, что можно по Вашему мнению улучшить»? Вот, несколько мнений респондентов: «Реклама по ТВ», «Все устраивает», «Рекламу», «Все хорошо», «Акции для постоянных клиентов» и «Больше автозаправок».

Таким образом, мы выясняем что клиенты хотят больше рекламы и пиара, а также акции для постоянных клиентов и больше автозаправочных станций.

Согласно полученным данным:

Потребители ОАО НК Туймаада-Нефть в целом, удовлетворены качеством обслуживания и топливом. Частота потребления нефтепродукта довольно высокая.

Проанализировав все выше сказанное, можно дать следующие выводы:

1. С целью повышения удовлетворенности клиентов нужно сделать акции для постоянных клиентов.
2. Улучшить обслуживание с целью ликвидации недовольных клиентов.
3. Увеличение автозаправочных станций.
4. Улучшить качество топлива, сделать ее еще лучше.