

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТОЗДАТНОСТІ ПОСЛУГ ВІТЧИЗНЯНИХ ПОРТІВ

Безбах О. М., Безуглова І. В.

*Херсонська державна морська академія
(Україна)*

Вступ. Сучасні умови ведення портового бізнесу характеризуються стрімким розвитком інтеграційних та глобалізаційних процесів, що вимагають переходу до становлення і розвитку нового постіндустріального суспільства, орієнтованого на інноваційні інформаційні технології, знання, посилення впливу споживачів послуг, домінування ролі партнерських відносин, практичні реалізації концепцій сучасного маркетингу тощо. Істотно змінилися й вимоги споживачів: велику увагу вони зараз приділяють не тільки якості продукції, але й рівню до- та після-продажного обслуговування, виконанню індивідуальних побажань, що робить необхідним для постачальника послуг та / або продавця персоніфікацію і розвиток тривалих, взаємовигідних відносин.

У зв'язку з цим, з метою завоювання стійких конкурентних переваг сьогодні багато підприємств різних галузей утворюють альянси, ділові мережі, а також обирають інші форми співпраці, що дозволяє їм досягати синергетичного ефекту з мінімальними витратами. Разом з тим, виконанні авторами попередні дослідження показали, що у теперішній момент конкурентоспроможність вітчизняних морських портів й портових послуг досліджуються виключно в рамках логістичного та виробничого підходів, орієнтуючись, в першу чергу, на технічний, технологічний та інформаційний аспекти [1-3].

Актуальність дослідження. У зв'язку з цим, а також враховуючи конкурентні умови, що трансформувалися, на думку авторів, бачиться об'єктивна необхідність в розробці нового підходу до формування конкурентоспроможності портових послуг, що посилить ринкові позиції вітчизняних підприємств галузі морського транспорту. Узагальнюючи викладене, дійшли до висновку про те, що сьогодні вітчизняні морські порти змушені працювати в досить непростих умовах, що вимагає пошуку нових шляхів підвищення їх конкурентоспроможності та, в першу чергу, через забезпечення адаптивної до ситуації, що склалася, конкурентоспроможності послуг, що надаються.

У зв'язку з цим, а також на підставі результатів досліджень особливостей обслуговування споживачів портових послуг, виконаних на основі даних щодо портів Херсон та Южний, автори прийшли до висновку, що з позиції підходу, який досліджує взаємодії споживачів та постачальників, а також маркетингу взаємодії, сучасний вітчизняний морський порт представляє собою сукупність різноманітних підприємств, таких як експедиторські, агентські, сюрвейерські, стивідорні тощо, та державних структур, таких як митниця, адміністрація порту тощо. Беручи до уваги викладене, а також враховуючи, що сьогодні морські порти – це пункти стикування різних видів транспорту, а більшість великих портів є транспортно-логістичними центрами, що входять в склад логістичних ланцюгів доставки вантажів морем, їх діяльність необхідно досліджувати комплексно, акцентуючи увагу не тільки на внутрішніх процесах, а й на зовнішніх ділових зв'язках.

Результати дослідження. У Кодексі торговельного мореплавства України морський порт трактується як сукупність об'єктів інфраструктури, розташованих на спеціально відведених територіях та акваторіях та призначених для обслуговування суден, що використовуються в цілях торгового мореплавства, комплексного обслуговування суден рибпромислового флоту, обслуговування пасажирів, здійснення операцій з

вантажами, в тому числі для їх перевалки, і інших послуг, зазвичай, що надаються в такому порту, а також для взаємодії з іншими видами транспорту [3].

Під об'єктами інфраструктури морського порту розуміються портові гідротехнічні споруди, внутрішні рейди, якірні стоянки, доки, буксири, криголами і інші судна портового флоту, засоби навігаційного обладнання та інші об'єкти навігаційного та гідрографічного забезпечення морських шляхів, системи управління рухом суден, інформаційні системи, перевантажувальне обладнання, залізничні та автомобільні під'їзні шляхи, лінії зв'язку, пристрою тепло-, газо-, водо- та електропостачання, інші пристрої, обладнання, інженерні комунікації, склади, та інші будівлі. А також, будівлі / споруди, розташовані на території та / або акваторії морського порту й призначені для забезпечення безпеки мореплавання, надання послуг у даному порту, забезпечення державного контролю і нагляду в даному порту [2-3].

Таким чином, якщо розглядати порт виключно в рамках трактувань, запропонованих на законодавчому рівні, стає очевидним, що необхідно перш за все, підвищувати конкурентоспроможність об'єктів інфраструктури, тобто портових гідротехнічних споруд, інженерних комунікацій, складів тощо, що належать, як правило, абсолютно різним власникам. Подібне трактування морського порту абсолютно не зачіпає соціальний аспект його діяльності, тобто обслуговування покупців портових послуг, мета якого полягає не тільки в тому, щоб грамотним чином виконати вантажно-розвантажувальні операції, але і в тому, щоб залучити й утримати споживачів, що в результаті збільшить вантажообіг.

Практика показує, що основна мета функціонування підприємств, розташованих на території морського порту, зосереджена на наданні портових послуг, під якими, в рамках даних тез, розуміються послуги із забезпечення перевалки вантажів (основні), а також супутні і допоміжні послуги, що надаються судновласникам, власникам вантажу, їх законним представникам та іншим особам компаніями, організаціями та структурами, які здійснюють свою діяльність на території транспортного хабу. Специфіка портових послуг полягає в наступному. По-перше, вони мають властивості, характерні для послуг як товару, такі як невідчутність, неможливість створення великих запасів тощо. По-друге, одна компанія не може надати споживачеві увесь спектр необхідних послуг. Отже, при визначенні факторів конкурентоспроможності портових послуг необхідно розглядати не тільки виробничий аспект (перевалку вантажів), але і соціальний (партнерські відносини, що виникають при обслуговуванні споживача).

Доцільність акцентування уваги на соціальному аспекті також обґрунтовується і принципами менеджменту якості, що є складовими бази стандарту ISO 9001:2015, згідно з якими велика увага повинна бути приділена споживачеві, мотивації та залученню вищого керівництва до обслуговування споживачів. Особливу роль цей стандарт відводить процесному підходу і постійному вдосконаленню. Зокрема, використання ISO 9001:2015 гарантує, що споживачі отримають продукцію і послуги стабільно високої якості, що, в свою чергу, дасть багато переваг самому бізнесу [4-5].

У зв'язку з цим, а також на підставі результатів вивчення факторів, під впливом яких формується конкурентоспроможність вітчизняних портових послуг, встановлено, що їх можна поділити на наступні групи:

- макрорівень, до якого можна віднести тенденції розвитку морських портів світу, рівень науково-технічного прогресу, інновації в сфері галузі морського транспорту, політичні, соціальні та економічні фактори на рівні світової економіки та держави;
- мезорівень, до якого можна віднести політичні, соціальні та економічні особливості розвитку галузі морського транспорту, а також регіону, в якому розташований даний морський порт, тенденції конкурентного середовища в галузі, державне регулювання;

– мікрорівень, до якого можна віднести вартість, якість, час обслуговування, фінансовий стан компаній порту, здатність адаптації до динамічних мінливих умов, рівень розвитку портової логістики і портового маркетингу, персонал, рівень організації праці тощо.

З огляду на те, що в сучасних умовах, внаслідок високого ступеня орієнтованості економіки на кінцевих споживачів, особлива увага приділяється якості послуг, під яким, як правило, розуміють сукупність характеристик, за допомогою яких послуга має здатність задовольняти заявлені або передбачувані потреби споживачів, є необхідність розглянути фактор «якість» більш детально. Гарна морська практика демонструє, що якість портової послуги містить наступні ключові аспекти: технічний, технологічний, економічний, правовий, інформаційний.

На підставі отриманих результатів досліджень сутності якості транспортно-експедиційного обслуговування вантажів у вітчизняних морських портах пропонується класифікація якості, яка містить такі показники, як стійкість зв'язку з постачальниками, репутація (імідж) компанії на ринку, загальний обсяг клієнтської бази, кількість залучених в угоду суб'єктів, дотримання встановлених правил роботи, система стимулювання, взаємовідносини між підрозділами порту тощо. При цьому, основною метою системи менеджменту якості стає не забезпечення якості продукції, а задоволення потреб усіх зацікавлених сторін та збільшення цінності для кожної із зацікавлених сторін [5].

Висновки. У зв'язку з наведеною інформацією, а також орієнтуючись на такі принципи менеджменту якості як орієнтація на споживачів, залучення персоналу, взаємовигідні відносини з постачальниками, при визначенні рівня якості вітчизняних портових послуг, автори вважають за необхідне виділити соціальний аспект, під яким автори розуміють цінність відносин, що виникають при наданні послуг. В даному випадку мова йде про ті вигоди, які отримують споживачі послуг в результаті взаємовигідного, плідного співробітництва упродовж процесів обслуговування у вітчизняних портах.

Дослідження практичної діяльності стивідорних, експедиторських, агентських компаній, а також інших підприємств галузі морського транспорту, які виступають в ролі продавців портових послуг дозволяють констатувати, що упродовж всіх транзакцій покупці і постачальники постійно контактують, причому навіть після фактичного надання послуг, наприклад завершують фінансові та інші операції упродовж періоду, тривалість якого становить іноді більше шести місяців. Більш того, необхідно підкреслити, що в силу зазначеної раніше специфіки портових послуг в обслуговуванні споживачів бере участь декілька незалежних компаній, наприклад, стивідорна, агентська, експедиторська, сюрвейерська тощо, партнерські відносини яких також впливають на якість послуг.

Це виражається в тому, що внаслідок слабкої координації дій можуть бути порушені терміни надання послуг, тобто знизиться надійність роботи транспортної системи, що негативно відіб'ється на рівні обслуговування клієнтів. У зв'язку з цим, на думку авторів, при дослідженні чинників конкурентоспроможності вітчизняних портових послуг, партнерські відносини, що виникають при їх наданні, необхідно розглядати як окрему групу чинників мікрорівня:

- партнерські відносини з клієнтами;
- партнерські відносини між учасниками обслуговування споживачів послуг.

Також необхідно підкреслити, що в сучасних умовах не слід залишати без уваги значимість при обслуговуванні споживачів ролі персоналу компанії-продавця, що вимагає виокремлення ще одного фактору – фактору відносин персоналу і роботодавця. Це дозволить підприємствам, які надають портові послуги, знайти додаткові джерела конкурентних переваг, що, безумовно, є актуальним, оскільки аналітиками прогнозується стійке зростання обсягів портової потужності, що вимагає залучення додаткових вантажопотоків і, відповідно, розширення клієнтської бази.

ЛІТЕРАТУРА

1. Безуглова І. В., Богданов О. С. Дослідження напрямків розвитку сухих портів як частини транспортної інфраструктури та їх впливу на економічну ефективність сучасних підприємств галузі України. *Сучасні проблеми морського транспорту та безпека мореплавства*: матеріали X Всеукраїнської студентської наук. конф., 19 листопада 2020 р. Херсон: ХДМА, 2020. С. 13-15.
2. Безуглова І. В., Молдован Є. В. Дослідження особливостей функціонування і розвитку підприємств водного транспорту України, що визначають їх інвестиційну привабливість. *Сучасні проблеми морського транспорту та безпека мореплавства*: матеріали X Всеукраїнської студентської наук. конф., 19 листопада 2020 р. Херсон: ХДМА, 2020. С. 97-99.
3. Лимонов Э.Л. Внешнеторговые операции морского транспорта и мультимодальные перевозки. Изд. 5-е, перераб. и дополненное. Санкт-Петербург: Модуль, 2016. 592 с.
4. Жихарева В. В. Экономические основы деятельности судоходных компаний: учебное пособие. Одесса: Латстар, 2003. 218 с.
5. Боняр С. М. Судоходство река – море (проблемы развития судовладельческих компаний): монография. Одесса: ИПРЭИ НАН Украины, 2009. 288 с.