

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА МОРСЬКА АКАДЕМІЯ»
НАУКОВО-НАВЧАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ МОРСЬКОГО ПРАВА ТА
МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра менеджменту та економіки
морського транспорту

Фокіна Анна Олегівна

**МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО
ТРАНСПОРТУ**

Дипломна магістерська робота
зі спеціальності 073 «Менеджмент»
спеціалізації «Менеджмент в галузі морського та річкового транспорту»

Науковий керівник
д.е.н., професор
Сотниченко Л.Л.

Здобувач вищої освіти _____

Науковий керівник _____

Завідуючий кафедрою _____

Нормоконтроль _____

Одеса 2020

ЗАВДАННЯ

на розробку дипломної магістерської роботи

за темою:

«МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ»

| | Зміст окремих частин дослідження | Строк виконання | Фактично виконано |
|---|---|-----------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Мета дослідження: удосконалення управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту | 09.10.20 | 09.10.20 |
| 2 | Об'єкт дослідження: послуги морського транспорту | 09.10.20 | 09.10.20 |
| 3 | Предмет дослідження: управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту | 09.10.20 | 09.10.20 |
| 4 | ВСТУП | 15.10.20 | 15.10.20 |
| 5 | РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ | 25.10.20 | 25.10.20 |
| 6 | РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ | 10.11.20 | 10.11.20 |
| 7 | РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ | 25.11.20 | 25.11.20 |
| 8 | ВИСНОВКИ | 01.12.20 | 01.12.20 |

| | | | |
|----|-------------------------------------|----------|----------|
| 9 | СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 04.12.20 | 04.12.20 |
| 10 | Анотація | 08.12.20 | 08.12.20 |
| 11 | Формування ілюстративного матеріалу | 10.12.20 | 10.12.20 |
| 12 | Відгук керівника | 17.12.20 | 17.12.20 |
| 13 | Рецензування | 18.12.20 | 18.12.20 |
| 14 | Дата захисту | 23.12.20 | 23.12.20 |

Здобувач вищої освіти

Керівник

Завідувач кафедри

ЗМІСТ

| | С. |
|---|----|
| ВСТУП | 6 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ..... | 9 |
| 1.1. Основні особливості, підходи та принципи управління якістю транспортних послуг..... | 9 |
| 1.2. Дослідження проблем якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту..... | 21 |
| 1.3. Ідентифікація факторів, що впливають на формування якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту..... | 30 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ..... | 37 |
| 2.1. Аналіз глобальних вантажопотоків та макроекономічні сценарії розвитку міжнародних вантажоперевезень..... | 37 |
| 2.2. Аналіз транспортного комплексу України..... | 44 |
| 2.3. Динаміка та структура зовнішньо-торгівельних відносин України..... | 50 |
| РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ | 59 |
| 3.1. Розробка системи оціночних показників якості транспортних послуг на морському транспорті..... | 59 |
| 3.2. Методичні положення з розрахунку комплексної оцінки якості транспортних послуг на морському транспорті..... | 70 |
| 3.3. Підвищення якості послуг, як фактор росту конкурентоспроможності Миколаївського морського торговельного порту..... | 79 |

| | |
|---------------------------------|----|
| ВИСНОВКИ | 85 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 88 |

ВСТУП

Актуальність теми дипломної роботи. Стабільність роботи підприємств, як сукупності транспортних засобів, інфраструктури і управління повинна формувати високу якість транспортних послуг для споживачів. У зв'язку з цим підвищення якості транспортних послуг є загальною тенденцією розвитку транспортних систем з метою задоволення в повному обсязі потреб виробництва і попиту населення на переміщення вантажів і пасажирів. У той же час, стійке положення і розвиток підприємств морського транспорту, які функціонують в конкурентному середовищі, залежить від якості надаваних ними послуг. Увага до якості транспортних послуг на морському транспорті обумовлена тим, що, в його функціонуванні є певні невирішені проблеми, що призводять до зниження якості транспортних послуг. Таким чином, для підвищення якості транспортних послуг, необхідна об'єктивна оцінка впливу виявлених факторів на рівень якості через систему оціночних показників. Поставлена задача є актуальною, так як в даний час відсутня цілісна система оцінки та управління якістю транспортних послуг на морському транспорті.

Метою дипломного дослідження є удосконалення управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту.

Досягнення поставленої мети вимагало вирішення наступних взаємопов'язаних завдань, які визначили внутрішню логіку і структуру дипломної роботи:

- розглянути основні особливості, підходи та принципи управління якістю транспортних послуг;
- дослідити проблеми якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту;
- ідентифікувати фактори, що впливають на формування якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту;

- проаналізувати глобальні вантажопотоки та макроекономічні сценарії розвитку міжнародних вантажоперевезень;
- дослідити транспортний комплекс України;
- проаналізувати динаміку та структуру зовнішньо-торгівельних відносин України;
- розробити систему оціночних показників якості транспортних послуг на морському транспорті;
- дослідити методичні положення з розрахунку комплексної оцінки якості транспортних послуг на морському транспорті;
- розрахувати економічну ефективність підвищення якості послуг, як фактору росту конкурентоспроможності Миколаївського морського торговельного порту.

Об'єктом дослідження в даній роботі є послуги морського транспорту.

Предметом дослідження є управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту.

Методи дослідження. В процесі проведення дослідження для розкриття поставлених завдань використовувалась сукупність загальнонаукових і спеціальних методів. У процесі виконання дослідження застосовувалися метод системного аналізу, системно-структурний метод, аналітичний метод, порівняльний метод. Теоретичні та практичні аспекти управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту розглядалися в роботах вітчизняних вчених: Примачова М.Т., Сотниченко Л.Л., Голубкової І.А., Мезіної Л.В., Сенько О.В. та ін. Інформаційну базу дослідження становлять дані Міністерства інфраструктури України та Державної служби статистики, показники міжнародних рейтингів.

Елементи наукової новизни дослідження полягають в розробці теоретичних положень і науково-практичних рекомендацій, а також сучасного інструментарію і технологій щодо удосконалення управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту.

Практична значущість даної дипломної магістерської роботи полягає у тому, що висновки і пропозиції дозволяють фахівцям підприємств морського транспорту удосконалити управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту; отримані результати можуть використовуватись у науково-дослідницькій роботі здобувачів вищої освіти.

Апробація результатів роботи. Основні результати дипломного дослідження розглядались на засіданні кафедри менеджменту та підприємництва на морському транспорті та опубліковано тези: Оціночні показники якості транспортної продукції // Морське право та менеджмент: еволюція та сучасні виклики: матеріали Міжнародної студентської науково-практичної конференції, 26-27 листопада 2020 року, - Одеса: ВидатІнформ НУ ОМА, 2020. – С.80-84.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

1.1. Основні особливості, підходи та принципи управління якістю транспортних послуг

Розвиток конкуренції на українському транспортному ринку, застосування українськими і закордонними транспортними компаніями новітніх технологій виробництва транспортної продукції та управління компаніями з одного боку створює зростаючі запити клієнтів до якості транспортного обслуговування, а з іншого боку робить роботу над якістю обслуговування найважливішим інструментом конкурентної боротьби в сучасних умовах. При цьому найважливішим управлінським завданням залишається отримання транспортною компанією стійких високих фінансово-економічних результатів, що вимагає економічної оцінки всіх прийнятих рішень щодо вдосконалення якості обслуговування вантажовласників і пасажирів.

Якість продукції - певна сукупність властивостей продукції, потенційно або реально здатних в тій чи іншій мірі задовольнити необхідні потреби при її використанні за призначенням, включаючи утилізацію або знищення [1].

Управління якістю - це встановлення, забезпечення і підтримка необхідного рівня якості продукції при її розробці, виробництві, зверненні, експлуатації та споживанні, здійснювані шляхом систематичного контролю якості і цілеспрямованого впливу на умови і чинники, що впливають на нього. Управляти якістю - значить проводити економічні, організаційні, технічні та інші заходи, спрямовані на забезпечення високої якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу товару (розробка, впровадження, зростання, зрілість, підтримка попиту).

Об'єкти управління якістю продукції - це показники якості продукції, фактори і умови, що визначають їх рівень, а також процеси, від яких залежить якість продукції, що організуються і протікають на довиробничій і виробничій стадіях створення продукції (вивчення ринку, проектування продукції, закупівельна діяльність, вибір технологій виробництва, виробничий контроль, відвантаження продукції та ін.), а також на післявиробничій стадії – при експлуатації або споживанні продукції [1].

Суб'єкти управління якістю продукції - це органи управління та окремі особи, які реалізують функції управління якістю відповідно до встановлених принципами і методами. Можна розділити суб'єкти на групи в залежності від того, чиї інтереси вони представляють. Для управління якістю товарів і послуг в інтересах суспільства і розвитку економіки органи влади приймають відповідні законодавчі акти, які регламентують окремі властивості якості виробленої підприємствами продукції. Виробники самі встановлюють стандарти якості вироблених товарів і послуг, а також якості виробничих процесів, маючи на меті завоювання прихильності клієнтів, створення попиту на продукцію, досягнення високих прибутків і доходів, підвищення конкурентоспроможності.

Споживачі мають можливість управляти якістю послуг, пред'являючи попит або відмовляючись від їх придбання, а також вдаючись до допомоги законодавства і товариств захисту прав споживачів [2].

З огляду на, що особливістю надання транспортних послуг підприємствами морського транспорту є продовження процесу виробництва в сфері обігу і процес виробництва закінчується в момент передачі продукції її споживачеві, необхідно розглядати судно (і об'єкти технологічного процесу) як об'єкт управлінського впливу, що представляє собою сегмент діяльності підприємства морського транспорту. В даному аспекті керуючою підсистемою виступає менеджмент підприємства морського транспорту, а керованою підсистемою – сегменти діяльності підприємства морського транспорту, на взаємодію яких доцільно екстраполювати (виробляти, прогнозувати)

принципи побудови системи менеджменту якості транспортних послуг на морському транспорті. Управління якістю при комплексному підході базується на безперервному циклі управління, забезпечення і поліпшення якості транспортних послуг та базується на наступних принципах, представлених в таблиці 1.1. [3].

Таблиця 1.1

Принципи, адаптовані до підприємств морського транспорту

| Принципи | Значення |
|---|---|
| Орієнтація на замовника (споживача) транспортних послуг на морському транспорті | Для досягнення довгострокового успіху підприємства морського транспорту, необхідно ретельно з'ясувати потреби потенційного замовника (споживача) транспортних послуг, а також побачити його неусвідомлені бажання. Потім необхідно врахувати ці потреби і бажання на стадії розробки нової транспортної послуги. На стадії підготовки в наданні транспортних послуг необхідно мобілізувати всі можливості для максимального задоволення потреб замовника транспортних послуг. |
| Лідерство керівника | Діяльність підприємства морського транспорту, в тому числі функціонування системи менеджменту якості, може бути, значно ефективніше, якщо керівники даного підприємства візьмуть на себе функцію лідера. Керівник - лідер стає для персоналу учителем і помічником, а не наглядачем. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Залучення персоналу | Якщо інтереси персоналу будуть відповідати інтересам підприємства морського транспорту, то співробітники будуть залучені в його діяльність і реалізовуватимуть свої здібності в повному обсязі. |
| Процесний підхід | Згідно з концепцією ISO підприємству морського транспорту можна досягти більш високого і стабільного рівня якості транспортних послуг, якщо розглядати його діяльність у вигляді взаємопов'язаних процесів. Об'єктом управління в цьому випадку, через вплив на який досягається більш високий рівень якості транспортних послуг - є процеси підприємства морського транспорту. Притому організація і систематизація процесів здійснюється не за принципом орієнтації на споживача. |
| Системний підхід до управління | Полягає в тому, що діяльність підприємства морського транспорту представляється у вигляді системи взаємопов'язаних і взаємодіючих між собою процесів, яка будується і ув'язується з місією підприємництва морського транспорту, з його стратегічними цілями і завданнями, які розв'язуються в рамках забезпечення високого рівня якості транспортних послуг. |

| | |
|--|--|
| Безперервне вдосконалення | Для збереження конкурентоспроможності підприємництва морського транспорту протягом тривалого часу, йому необхідно перебувати на шляху безперервного вдосконалення. При цьому вдосконалення лежить в двох областях: поліпшення особистих якостей співробітників, їх знань і умінь. Друга область - поліпшення діяльності підприємництва морського транспорту, що досягається за рахунок перебудови його процесів. |
| Прийняття рішень на основі фактів | Діяльність підприємств морського транспорту породжує величезний масив інформації, яку необхідно структурувати і аналізувати. В результаті даної роботи виходить інформація, яка дозволяє усвідомити факти, важливі для прийняття різноманітних рішень на підприємствах морського транспорту. |
| Створення взаємовигідних відносин із замовниками | Підприємства морського транспорту і його замовники залежать один від одного, тому зв'язки, вигідні обом сторонам, тільки сприяють підвищенню їх ефективної здатності створювати транспортні послуги, що мають високу споживчу цінність, а значить і якість. |

Джерело: [1, 2, 3].

Принципи адаптовані до транспортних послуг підприємства морського транспорту, засновані на базових принципах стандартів ISO серії 9001: 2015 можна розділити на дві групи: перша - це принципи соціального характеру, покликані вплинути на співробітників підприємства морського транспорту з метою поліпшення якості транспортних послуг; друга група - принципи, які в

більшій чи меншій мірі пов'язані з оптимізацією діяльності підприємства морського транспорту, тобто його процесів і потоків. Для реалізації принципів підвищення якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту необхідно розглянути основні підходи до управління якістю транспортних послуг (таблиця 1.2) [4].

Таблиця 1.2

Основні підходи до управління якістю транспортних послуг

| Підходи до управління якістю транспортних послуг | Характеристика |
|--|--|
| Системний | Проблеми якості транспортних послуг розглядаються в системі зовнішніх і внутрішніх зв'язків, виявленні закономірності, у виробленні керуючих рішень по досягненню поставленої мети |
| Комплексний | Безперервний цикл управління, забезпечення і поліпшення якості транспортних послуг |
| Статистичний | Застосування статистичних методів у системі управління якістю (описова статистика, планування експерименту, перевірка гіпотез, регресійний аналіз та ін.) |
| Програмно-цільовий | Підхід спрямований на досягнення нових цілей в рамках сформованих систем, на утворення нових, а також на вдосконалення управління існуючих систем |
| Споживна-трудова | Підхід враховує економію витрат споживача при здійсненні діяльності виробника |

| | |
|-------------------|--|
| Процесний | Дозволяє отримати структуру, діяльність якої направлена на постійне поліпшення якості кінцевої продукції, і задоволення вимог споживачів |
| Стандартизаційний | Розробка і впровадження єдиних вимог (стандартів), закріплених єдиними положеннями нормативних документів у сфері стандартизації |
| Маркетинговий | Орієнтація на споживача, аналіз потреб в сегменті |

Джерело: [3, 5].

Оцінка якості транспортних послуг, формування системи показників, вибір методів оцінки багато в чому залежить від чіткості визначення поняття і виявлення властивостей транспортних послуг.

Поняття послуга (в тому числі транспортна послуга) має певні відмінності в трактуваннях різних авторів.

В аспекті маркетингу Ф. Котлер визначає, що «послуга - дія чи вигода, яку одна сторона може запропонувати іншій, і яка, в основному, що не відчутна, і не призводить до заволодіння чимось. Виробництво послуг може бути, а може і не бути пов'язане з товаром в його матеріальному вигляді» [7]. В економіко-математичному словнику Л. І. Лопатников визначає, що «послуги-блага, представлені не в формі речей, а у формі діяльності. Розрізняються матеріальні і нематеріальні (чисті), споживчі та виробничі послуги. Галузі, що створюють послуги, становлять основу виробничої та соціальної інфраструктури народного господарства [8].

В даний час послуги транспорту відіграють значну роль в українській економіці (рис. 1.1). Без стійкої роботи транспортної системи, без випереджаючого розвитку транспортної інфраструктури, формування

ефективних схем доставки вантажів важко забезпечити гарантовану доступність і якості транспортних послуг для всіх споживачів.

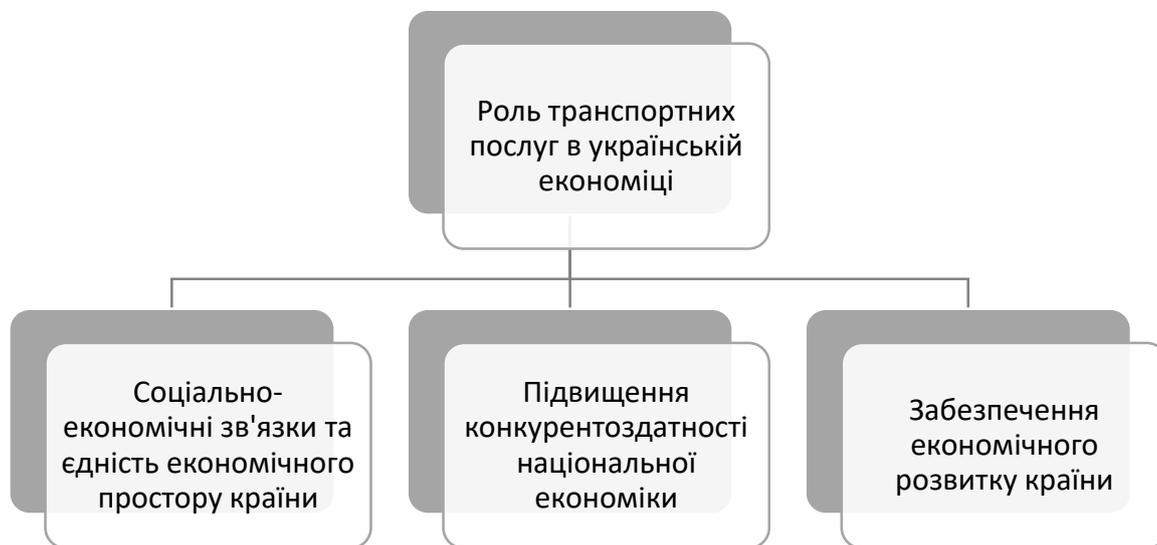


Рис.1.1. Роль послуг транспорту в економіці України

Джерело: [9].

Таким чином, ключовою особливістю діяльності транспорту є її наскрізний характер, який полягає в тому, що без застосування послуг транспорту з перевезення вантажів і пасажирів неможливе функціонування переважної більшості інших галузей. Транспортна діяльність, по суті, є сполучною ланкою всіх інших сфер діяльності людини і індикатором загальних тенденцій в економіці України [9]. На даному етапі система надання послуг на транспорті може бути представлена у вигляді моделі «чорного ящика» з відомими вхідними та вихідними параметрами (рис. 1.2).

Виходи моделі описують результати діяльності системи, а входи - ресурси і обмеження. Модель в цьому випадку відображає дві важливих і істотних її властивості: цілісність і відокремленість від середовища. Така модель, незважаючи на її зовнішню простоту і відсутність відомостей про внутрішню структуру, виявляється часто корисною і достатньою для

практичного використання, наприклад при виявленні факторів, що впливають на якість транспортних послуг [10].

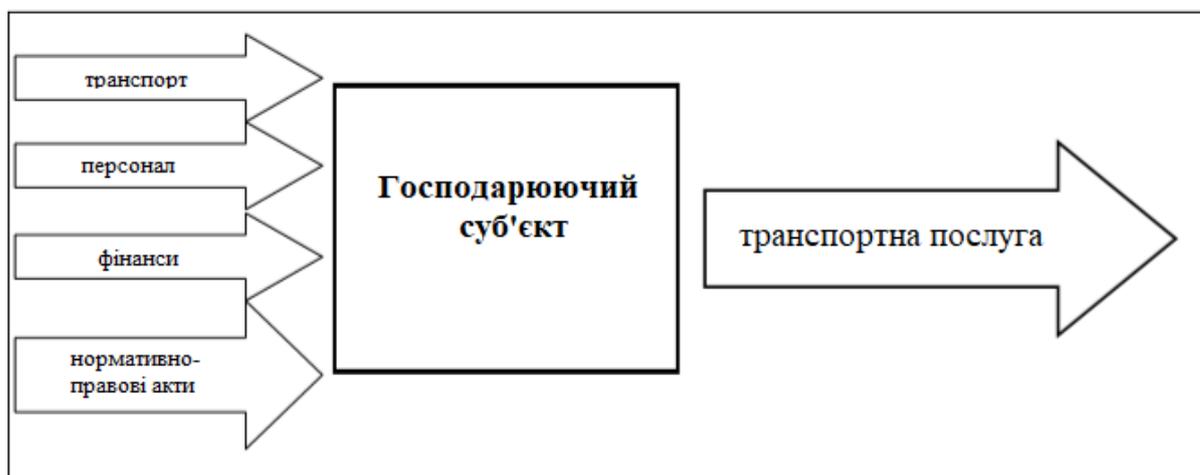


Рис. 1.2. Модель «чорного ящика» системи надання транспортних послуг

Джерело: [10]

Під «послугою» в даному контексті, можна розуміти також і «транспортне обслуговування». Залежно від напрямку і контексту дослідження обидва терміни можуть мати як полярні, так і тотожні значення. В ході даного дослідження при обробці джерел інформації обидва поняття часто мали однакове значення або могли бути частиною один одного. Тому необхідно чітко визначитися з самим поняттям «транспортного обслуговування», так як на сьогоднішній день склалися досить спірні і суперечливі трактування цього поняття. Змішуються поняття продукції транспорту та транспортного обслуговування як кінцевого результату з роботою по організації транспортного обслуговування. Таким чином, очевидно, що немає єдиного тлумачення змістовної частини і терміну «транспортне обслуговування». А це, в свою чергу, не дозволяє визначитися з поняттям якості транспортного обслуговування та оцінкою його рівня. Тому запропоновано власне трактування поняття «транспортне обслуговування», засноване на загальному трактуванні «обслуговування споживачів» і з огляду на завдання, що стоять перед транспортною галуззю: «процес, спрямований на

задоволення потреб народного господарства або окремих вантажовласників в доставці вантажу».

Таким чином, транспортне обслуговування характеризує кінцевий результат комплексу робіт транспортної організації по поставкам вантажовласникам транспортної продукції необхідної якості та асортименту на вигідних умовах.

Якість як філософська категорія, виражає сукупність найсуттєвіших ознак, особливостей і властивостей, які відрізняють один предмет або явище від інших і надають йому визначеність [9].

В економічному аспекті поняття «якість» нерозривно пов'язане з продукцією та послугами. Під якістю прийнято розуміти сукупність властивостей, характеристик продукції (послуги), які надають їм здатність задовольняти певні або передбачувані потреби [2]. Якість продукції - це сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення [1]. У зарубіжній літературі під якістю прийнято розуміти «сукупність корисних властивостей продукції, які визначаються в процесі споживання» [3]. Визначення зв'язку якості із задоволенням потреб клієнтів підприємств морського транспорту є однією з найбільш складних завдань, так як потреби різноманітні, ініціативні, мінливі в часі, а також в просторі, невизначені і альтернативні. Послуги транспорту можуть визначатися як підвид діяльності транспорту, який спрямований на задоволення потреб людей, а також характеризується наявністю потрібного технологічного, економічного, інформаційного, правового та ресурсного забезпечення. Під транспортною послугою, прийнято розуміти, як перевезення вантажів або пасажирів, а будь-яка дія, яка не входить до складу перевізного процесу, проте пов'язано з його підготовкою і здійсненням. Особливості якості транспортних послуг представлені на рис. 1.3.

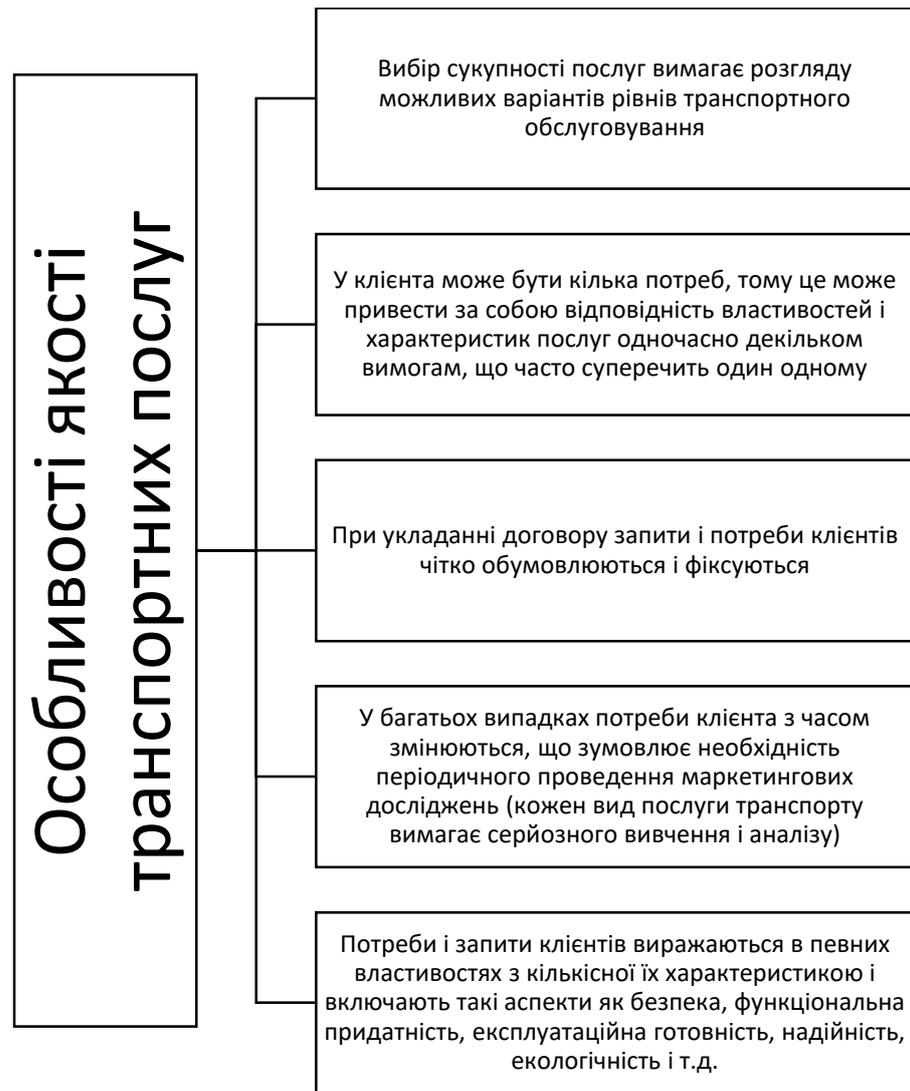


Рис. 1.3. Особливості якості транспортних послуг

Джерело: [3, 6]

Для продуктивної організації управління якістю послуг, необхідно чітко позначити об'єкт управління, а також визначити категорії управління, які дозволяють краще осмислити і організувати весь процес управління.

Об'єкт управління - це якість послуги. Іноді в якості об'єкта виступає конкурентоздатність, технічний рівень або будь-який інший показник, характеристики, як об'єкт управління може виступати або вся сукупність якостей послуги або якась її частина, група або окрема властивість.

Мета управління - це рівень і стан якості послуг, що надаються з урахуванням економічних інтересів виробника і споживача, а також вимог безпеки і екологічності послуг [11].

Управління якістю використовує наступні чотири типи методів:

1) економічні методи, що забезпечують створення економічних умов, що спонукають підприємства вивчати питання споживачів. До числа економічних методів відносяться правила ціноутворення, економічні санкції за недотримання вимог стандартів і технічних умов, правила відшкодування економічного збитку споживачу за надання неякісних послуг;

2) методи матеріального стимулювання, які передбачають, з одного боку, заохочення працівників за створення і виготовлення високоякісної продукції, надання високоякісних послуг, а з іншої - стягнення за заподіяний збиток від її не якості;

3) організаційно-розпорядчі методи, здійснювані у вигляді обов'язкових для виконання директив, наказів, вказівок керівників.

Суб'єкт управління - це керівні органи всіх рівней і особи, покликані забезпечити досягнення і змісу планованого стану і рівня якості послуг, що надаються.

Методи і засоби управління - це способи, якими органи управління впливають на елементи виробничого процесу, забезпечуючи досягнення і підтримку планованого стану і рівня якості послуг.

Вибір методик управління якістю послуг і пошук їх більш продуктивного поєднання, є одним з найбільш творчих моментів при створенні систем управління, тому як їм властиво надавати прямий вплив на людей, які беруть участь в процесі надання послуг, іншими словами на мобілізацію людського фактору.

1.2. Дослідження проблем якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту

Синтез розвитку форм і методик організації робіт з якості, визначення можливості застосування до робіт по якості - принципів загальної теорії управління, дослідження схем механізму управління якістю, опис характеру потреб, стан кон'юнктури ринку як первинного елемента управління якістю послуги свідчать про наступне [11]:

1. Організацію робіт з якості теоретично можливо, а практично відповідно і продуктивна базувати не на контролі, а на принципах менеджменту;

2. Управління якістю послуги повинно тримати орієнтири на вигляд потреб, їх структуру і динаміку; ємність і кон'юнктуру ринку; стимули, які обумовлені економічною і технічною конкуренцією, вони характерні для ринкових відносин;

3. Управління якістю на підприємстві, незалежно від форми власності, має оптимально поєднувати дії, методи і засоби, які забезпечують, з одного боку, виконання транспортної послуги, яка задовольняє повсякденні запити і потреби ринку, а з іншого - створення нового сервісу послуг, який здатний задовольняти майбутні потреби і майбутні запити ринку.

Транспортне забезпечення в українській економіці зумовлюється як діяльність, яка пов'язана з процедурою транспортування вантажів (пасажирів) в просторі і в часі з наданням перевізних, вантажно-розвантажувальних послуг і послуг зберігання [12]. В процесі транспортного забезпечення знаходиться транспортне обслуговування, яке проявляється в системі транспортного забезпечення як підсумковий результат діяльності організацій щодо виконання договору перевезення і являє собою комплексність засобів, форм і методик, які забезпечують виробництво транспортної продукції найкращої якості. В кінцевому підсумку, схематично, взаємозв'язок транспортного

обслуговування, забезпечення і транспортних послуг можна представити у вигляді схеми, як зазначено на рис. 1.4.

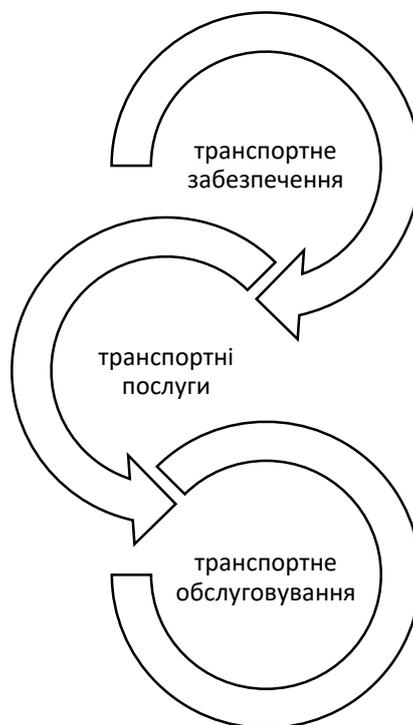


Рис. 1.4. Взаємозв'язок транспортного обслуговування, забезпечення і транспортних послуг

Джерело: [12]

У зв'язку з тим, що транспорт є однією з найважливіших інфраструктурних сфер, які забезпечують соціально-економічний розвиток, в його завдання в першу чергу, входить: задоволення платоспроможного попиту на перевезення; поліпшення обслуговування підприємств та населення за допомогою розширення спектрів послуг, що надаються і підвищення їх якості; ослаблення обмежень, які накладаються умовами транспортувань на транспортно-економічні зв'язки і рухливість соціуму.

Підвищення якості транспортних послуг (своєчасності, регулярності, швидкості доставки, збереження вантажів і так далі) є актуальним у зв'язку з тим, що ці дані були низькими і останнім часом погіршуються, що негативно відбивається, в результаті, на продуктивності виробництва і якості життя

населення. Підвищення якості транспортних послуг є важливою складовою частиною проблеми підвищення продуктивності транспортного виробництва. Економічний і соціальний аспекти вивчення проблеми якості, сюди також слід відносити і транспортну сферу, поетапно складаються як новітній напрям наукових досліджень. Розвиток транспортної галузі цього напрямку вимагає відображення в ньому як загального в теорії якості, яка властива всім галузям матеріального виробництва, так і приватного, властивого тільки транспорту.

Отже, в сучасних умовах з переважаючою сферою послуг в українській економіці, необхідно формування концептуального підходу управління якістю транспортних послуг, що враховує як загальні вимоги теорії якості, так і особливості транспортної галузі.

Для розвитку концептуального підходу якості транспортних послуг слід досліджувати визначення «концепція» щодо проведеного дослідження. Поняття «концепція» являє собою комплекс основних положень (ідей, поглядів, принципів), які дають в загальному комплексі бачення про будь-яке явище чи подію, що дозволяють більш детально зрозуміти і проникнути в суть проблеми, які визначають методологію і організацію практичної діяльності [13].

Поняття «концепція» являє собою досить новий інструмент управління, який дає змогу будувати повну картину факторів досягнення основної мети підприємства - підвищення його вартості і забезпечувати стійкість його розвитку за рахунок [133]: якості стратегічних і оперативних управлінських рішень; задоволеності зацікавлених сторін; даних, які характеризують продуктивність функціонування організації з принципів внутрішнього і зовнішнього середовища; інформаційних потоків; гіпотез, результатів, а також факторів.

Удосконалення концептуального підходу підвищення якості транспортних послуг являє собою спільну ідею вирішення проблеми. В основі цієї ідеї повинні знаходитися найзагальніші принципи, відповідно до яких буде відбуватися реорганізація діяльності підприємства морського

транспорту, сконцентрована на підвищення якості транспортних послуг. На сьогоднішній день, найвідомішою і використовуваною на практиці є Концепція загального управління якістю (Total quality management- TQM), суть якої полягає у використанні підходу до керівництва організацією, він спрямований на якість продукції (послуг) і досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача і вигоди для співробітників організації і суспільства [14]. Головні принципи концепції TQM покладені в основу світових стандартів в сфері якості ISO серії 9000 [4] і нової версії стандарту ISO серії 9001:2015 року, який досліджує поточне економічне становище, глобальні тенденції, актуальні потреби сучасних організацій.

В ISO серії 9001: 2015 увагу приділено на аспектах лідерства організації, знаннях організації, плануванні та забезпеченні процесів, оцінці продуктивності, вдосконаленні, а також на управлінні ризиками і приділяє особливу увагу на досягненні задоволеності і створенні цінності від продуктів або послуг організації для всіх зацікавлених сторін.

Згідно з порівняльними характеристиками стандарту можна спостерігати, що він хоч і вимагає прийняття процесного і системного підходу до управління в організації, однак дає тільки загальні рекомендації по його здійсненню на практиці [15]. Незважаючи на значну кількість наукових робіт, які присвячені системі управління якістю послуг і оцінці якості транспортних послуг в цілому, на сьогоднішній день не повністю опрацьовані методики оцінки та управління якістю транспортних послуг на підприємствах морського транспорту. Вивчення системи управління якістю на підприємствах морського транспорту, показало, що не вирішені існуючі проблеми не сприяють підвищенню якості транспортних послуг. В цей же час ринок вводить більш високі вимоги до якості транспортних послуг і їх продуктивності. У зв'язку з цим, вдосконалення функціонування підприємств морського транспорту має вагомим практичним значенням для забезпечення міцного і стійкого розвитку української економіки.

Важливість вирішення цього завдання вимагає створення відповідних теоретичних і методичних обґрунтувань і використання методу оцінки та управління якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту. Відповідно до сучасної теорії якості, потрібно оцінювати не так якість результату, скільки якість процесу. Концептуальний підхід до якості транспортних послуг сконцентрований на два критерії: стандарту якості транспортної послуги та комплексності транспортної послуги.

Стандарт якості транспортних послуг синтезує певні потреби замовника і може визначати необхідний для його оптимального задоволення набір якісних транспортних ознак (далі визначено показниками якості). Комплексність транспортної послуги надає замовникам якісно новий рівень транспортного сервісу, який вимагає дотримання наступних умов [16]:

- якість транспортних послуг на всіх рівнях її надання має відповідати стандарту якості, який закладений в систему морського транспорту;

- в кінцевому підсумку транспортування вантажу повинно бути належної якості, іншими словами, доставлений в термін, в цілості й за обговорену вартість.

Виконання першої умови вимагає створення схожих за рівнем якості обслуговування і пов'язаних між собою транспортних технологій на всіх ділянках маршруту, в той час як головні вказівку підвищення якості транспортних послуг можуть бути об'єднані в такий спосіб:

- концепції укрупнення і уніфікації одиниць;
- спеціалізації високопродуктивних транспортних засобів, засобів обробки та перевалки на всьому шляху проходження вантажу;
- повному комплексі транспортних послуг при координованій техніко-експлуатаційній взаємодії всіх учасників видів транспорту в інтермодальних, інтегрованих, наскрізних безперевантажувальних повідомленнях за оптимальними маршрутами від «двері» вантажовідправника до «двері» вантажоодержувача.

Виконання другої умови контролю підприємств морського транспорту в забезпеченні якості доставки вантажів по всьому маршруту, або ж від «двері» вантажовідправника до «двері» вантажоодержувача. В процесі даного дослідження під якістю транспортних послуг на підприємствах морського транспорту пропонується розуміти набір характеристик процесу надання транспортної послуги, які визначають здатність підприємства морського транспорту задовольняти потреби замовників при наданні транспортних послуг відповідно до умов договору та встановленими стандартами якості транспортних послуг виходячи з комплексності транспортної послуги на морському транспорті.

Практика показує, що необхідний системний підхід до управління якістю. Основні керівні принципи аналізованого підходу, представлені на рис. 1.5.

При дослідженні проблем якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту можна позначити кілька моментів, які характеризують відмінність думок про якість послуг з позицій споживачів і виробників [17]:

- викривлене сприйняття очікувань клієнта (керуючі підприємства морського транспорту не завжди правильно уявляють, що саме хоче клієнт або як він оцінює транспортні послуги);

- невідповідність між сприйняттям очікувань клієнтів і зміна цього сприйняття в наборі вимог якості послуг (відсутність стандартів якості на послуги, що надаються або вимоги до них можуть бути сформульовані не точно або розпливчасто - керуючі можуть не здійснювати необхідні заходи щодо підтримки відповідного рівня якості);

- невідповідність між вимогами і фактичною якістю послуг (перевантаженість роботою персоналу, незадовільна підготовка персоналу до роботи, моральний стан персоналу);

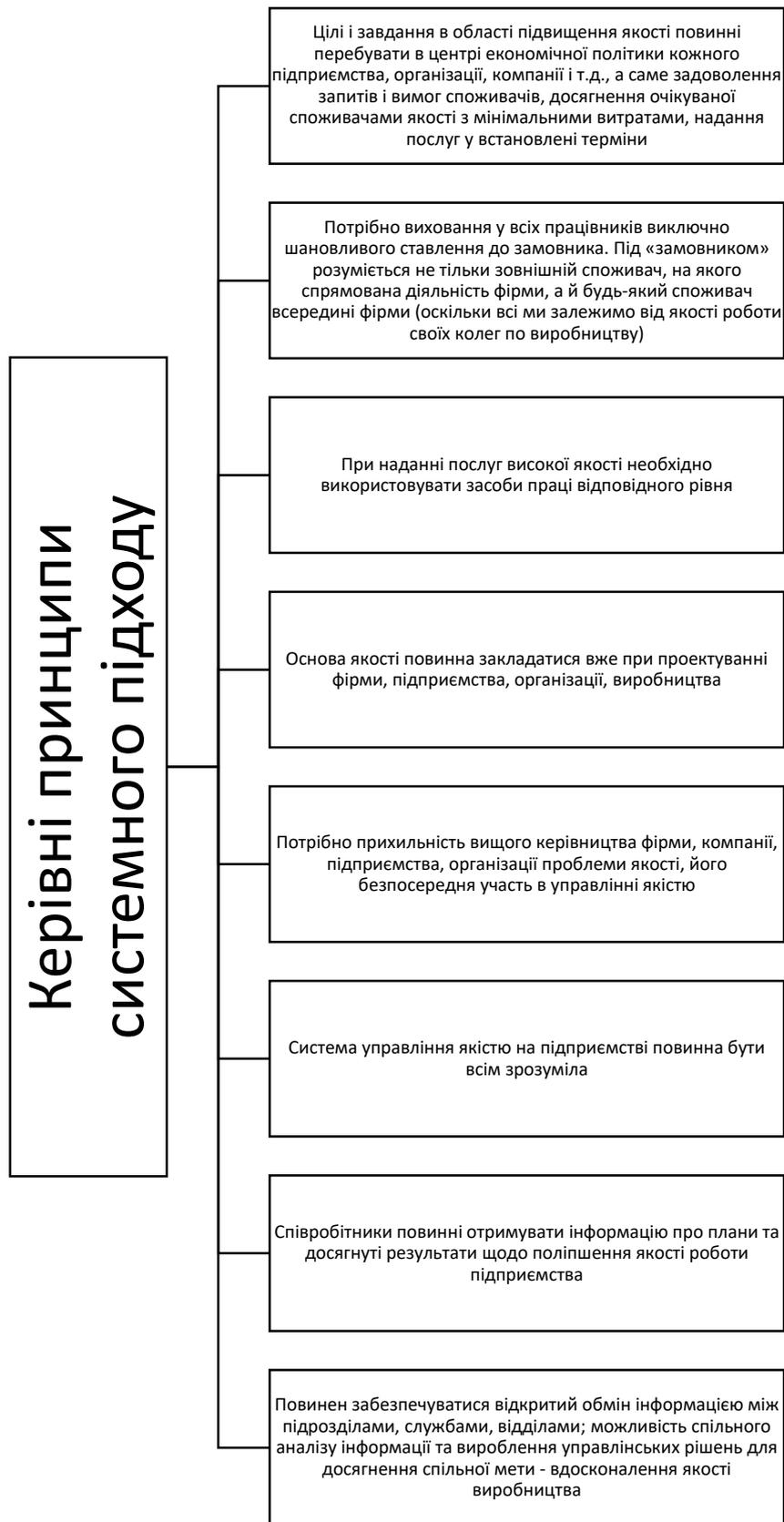


Рис. 1.5. Головні керівні принципи системного підходу

Джерело: [15, 16, 17]

- невідповідність між наданими послугами і зовнішньої інформацією (на очікування клієнтів впливає інформація, яка поширюється для споживачів транспортних послуг);

- невідповідність між очікуваннями клієнтів і їх сприйняттям отриманих транспортних послуг з'являється тоді, коли має місце один і більше з попередніх розривів.

Для виявлення суті явища - впливу організації процесу просування послуги підприємства морського транспорту на якість транспортних послуг, потрібно виходити з певної моделі діяльності підприємства, при цьому, модель повинна являти собою корисне спрощення реальності, яке призначене для дослідження аспектів, які цікавлять в рамках розв'язуваної задачі [18]. У певному варіанті, для подання впливу управління транспортом підприємства морського транспорту на якість транспортних послуг представляється трирівнева модель, де певний рівень являє собою період діяльності підприємства морського транспорту. Кожна стадія діяльності досліджується в двох аспектах: робота з матеріальними і нематеріальними ресурсами. Це пов'язано з характерною особливістю транспортних послуг, в тому числі, одночасним утриманням матеріальних і нематеріальних компонентів в різних пропорціях (рис. 1.6) [19].

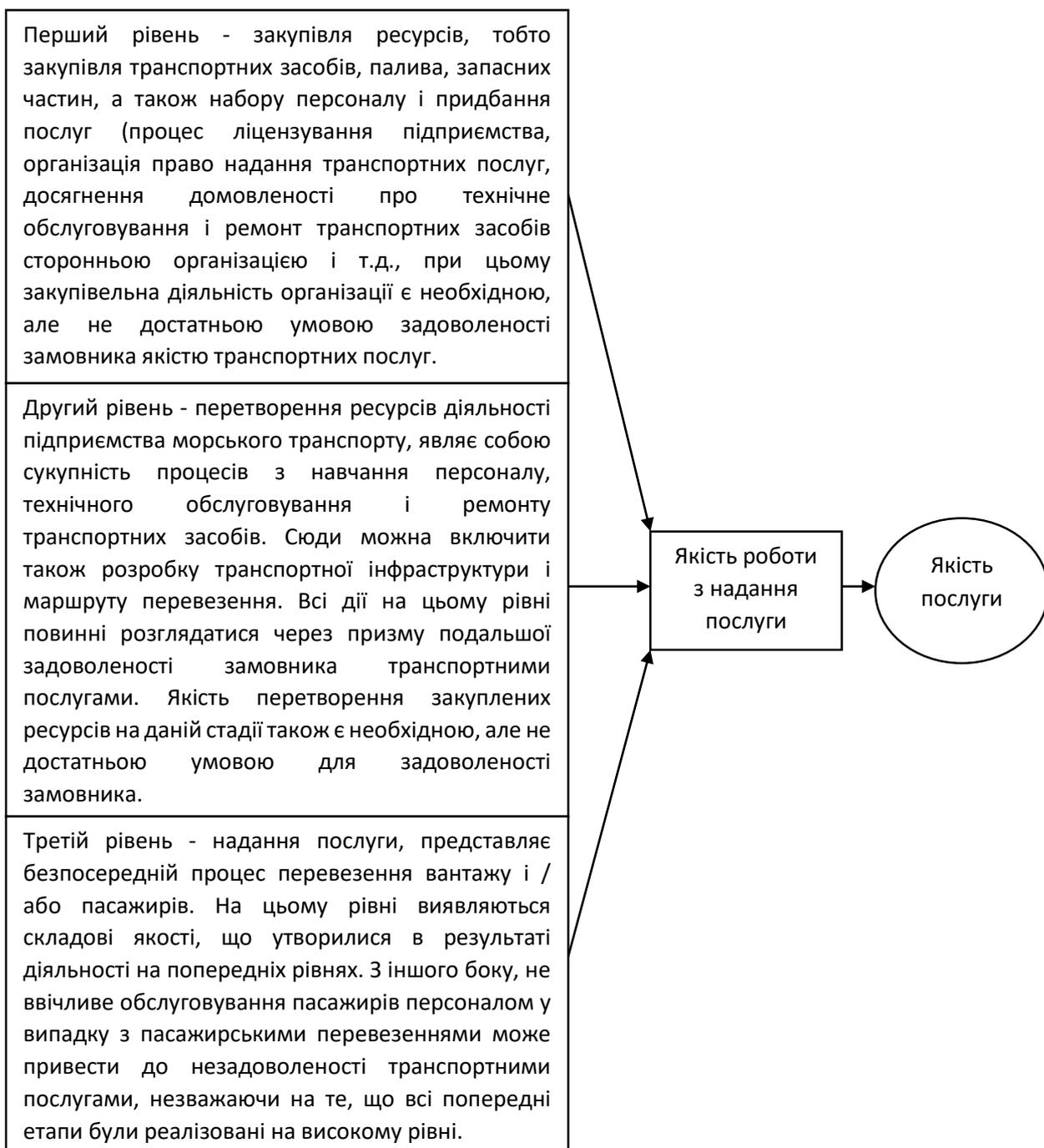


Рис. 1.6. Механізм управління якістю підприємства морського транспорту

Джерело: [18, 19]

Отже, досліджуваний механізм дає можливість висловити концептуальний підхід якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту. Суть концептуального підходу полягає в дослідженні,

в розробці, впровадженні та підтримці на підприємстві морського транспорту відповідної схеми управління якістю транспортних послуг, що реформує «наскрізні» процеси підприємства з метою досягти максимальної задоволеності замовника транспортних послуг.

1.3. Ідентифікація факторів, що впливають на формування якості транспортних послуг на підприємства морського транспорту

Для оцінки якості транспортних послуг на підприємства морського транспорту слід визначити фактори, які в більшій мірі висловлюють вплив на інтерес потенційного клієнта транспортних послуг. Якість транспортних послуг можна визначати, як зовнішніми (штат, зовнішнє оточення, інформаційне суспільство), так і внутрішніми обставинами.

До внутрішніх факторів слід відносити властивість внутрішніх процесів. Щоб оцінити внутрішню якість, слід, по-перше, проаналізувати внутрішні процеси, згрупувати і проранжувати їх за можливості впливу на факт надання послуги. Визначення «фактор» (лат. Factor) - рушійна сила, є причиною якогось процесу, що обумовлює його або встановлює його характер. Фактори, зазвичай, можна виділити двох видів, а саме: інтенсивні і екстенсивні (рис. 1.7). Ще одне визначення доповнює попереднє: фактор, є джерелом впливу на систему, що відбивається на значенні змінних моделі даної системи. Використовуючи друге поняття, під системою слід розуміти компанію підприємств морського транспорту, а в ролі значень змінних виступають значення показників якості транспортних послуг [18].

З рис. 1.7. видно, що всередині підприємства морського транспорту і з зовнішнього середовища на нього впливають фактори якості, які можуть призводити до зміни оцінки замовника (споживача). Іншими словами, фактори якості - джерела впливу на підприємство морського транспорту, що

призводять до зміни якості транспортних послуг, а значить і оцінки, що дається замовником (споживачем) [20].

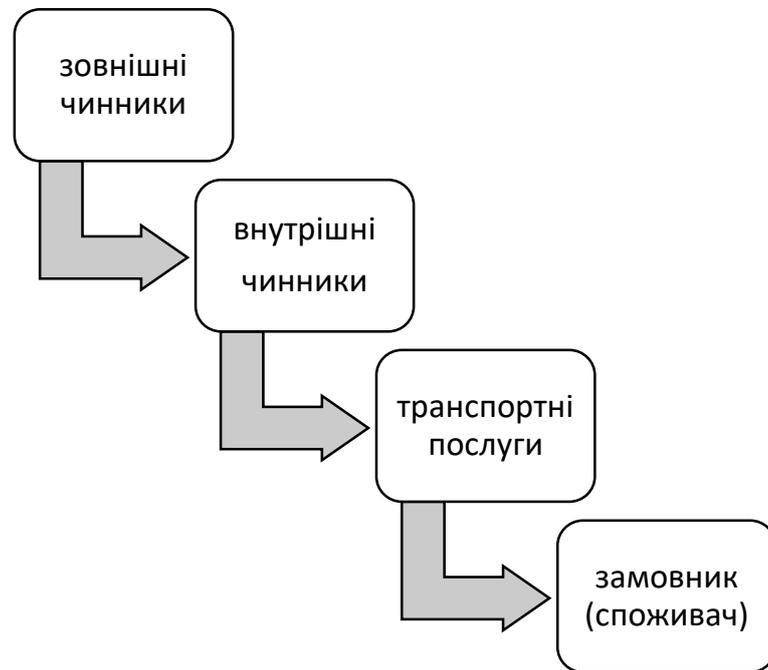


Рис.1.7. Фактори якості транспортних послуг

Джерело: [18, 20].

Фактори, з якими стикається підприємства морського транспорту у зовнішньому середовищі, діляться на сім груп: економічні, політичні, ринкові, технологічні, міжнародні, конкуренції і соціальної поведінки.

До складу економічних факторів включаються: темпи інфляції і дефляції, рівень зайнятості, податкові ставки, стабільність або нестабільність грошової одиниці, підйом або спад в економіці. Кожен з них може по-різному впливати на те чи інше підприємство.

Облік політичних чинників означає, перш за все, аналіз діяльності законодавчої влади і нормативних документів; облік постанов центральних і місцевих властей, наприклад, по найму робочої сили, по тарифам та ін.

Ринкові фактори важливо враховувати через мінливість ринкового середовища. Найчастіше доводиться аналізувати: стан попиту і його динаміку;

зміна рівня доходів населення і розподіл цих доходів; демографічні зміни; життєві цикли різних товарів та ін.

При аналізі технологічних факторів необхідно брати до уваги зміни в технології, які викликаються розвитком науково-технічного прогресу.

Міжнародні чинники слід враховувати в зв'язку з тим, що більшість підприємств діють на міжнародному ринку.

Фактори конкуренції необхідно враховувати насамперед для того щоб своєчасно прийняти охоронні заходи.

Фактори соціальної поведінки включають мінливі очікування відносини і звичаї суспільства.

Висновок з аналізу зовнішнього середовища: на основі аналізу факторів зовнішнього середовища створюється перелік небезпек, з якими стикається підприємство [22].

Перелік повинен включати значення кожного фактору (оцінка в балах) і величину впливу кожного фактору на підприємство.

Аналіз внутрішніх можливостей підприємства включає:

- людські ресурси [23]:

1. Яка компетентність і підготовка вищого керівництва? Якщо рівень компетентності недостатній, то відбувається заміна вищого керівництва.

2. Які провідні фахівці? Чи є втрати і чому?

3. Як організована підготовка керівних кадрів? Чи є наступність у керівному складі?

4. Чи ефективно організована підготовка та підвищення кваліфікації працівників підприємства?

5. Як організована система оцінки діяльності персоналу і наскільки вона ефективна?

6. Як підвищити віддачу кожного співробітника?

7. Яка плинність кадрів?

- Маркетинг. При обстеженні стану з маркетингом рекомендується провести аналіз за наступними напрямками: Частка ринку. Бажана частка

ринку в відсотках до загальної місткості ринку є суттєвою метою, яка встановлюється і контролюється вищим керівництвом. Різноманітність і якість транспортних послуг. Найвище керівництво повинне постійно контролювати й оцінювати якість послуг, що надаються. Ефективне і якісне обслуговування допомагає підприємству продати більше транспортних послуг, служити розвитку і подальшому збереженню довірчих відносин з клієнтами. Завдяки чудовому обслуговуванню клієнтів багато підприємств можуть встановлювати на свої послуги високі ціни [24].

- Фінанси. Значення цього напрямку - про постійний контроль фінансового становища підприємства. Це обумовлено тим, що фінансовий аналіз може виявити наявні або потенційні слабкості підприємства [25].

- Процес виробництва. Необхідно виявити такі основні питання з метою виявлення сильних і слабких сторін процесу виробництва [26]:

1. Чи може підприємство надавати транспортні послуги з урахуванням попиту за нижчою ціною, ніж конкуренти? Якщо ні, то чому?

2. Яка якість транспортних послуг?

3. Аналіз обладнання: залишилося воно сучасним? Який знос і як впливає знос устаткування на якість транспортних послуг? Наскільки оптимально завантажено обладнання? Чи добре воно обслуговується?

4. Чи достатній кадровий склад підприємства в разі збільшення попиту? Як можна виправити виниклі проблеми?

5. Виконати аналіз ринків. Можна перейти на інші ринки? Що треба для цього зробити?

6. Наскільки ефективно діє на підприємстві система контролю якості? Які можуть знадобитися заходи щодо вдосконалення контролю якості продукції?

7. Наскільки раціональний і спроектований на підприємстві процес виробництва? Є необхідність внести зміни в організацію виробництва з метою: поліпшення якості? зниження витрат виробництва?

Класифікацію факторів, що впливають на якість транспортних послуг підприємства морського транспорту представимо в таблиці 1.3. Як видно з таблиці 1.3. більшість наведених в класифікації факторів якості транспортних послуг представляються внутрішніми, тобто вони залежать від організації діяльності самого підприємства морського транспорту. У процесі аналізу для здійснення принципів підвищення якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту було проведено аналіз основних підходів до управління якістю транспортних послуг.

Таблиця 1.3

Фактори, що впливають на формування якості транспортних послуг підприємства морського транспорту

| Внутрішні фактори | Зовнішні фактори |
|---|---|
| <p>Маркетингова діяльність підприємства морського транспорту:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення потреб замовників транспортних послуг 2. Дослідження досвіду конкурентів підприємства морського транспорту. | <p>Технічне обслуговування транспортних засобів сторонньою організацією</p> |
| <p>Проектна діяльність:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проектування транспортної послуги, в тому числі: <ul style="list-style-type: none"> - проектування маршрутів перевезення; - при інтермодальних перевезеннях, проектування схем перевезення; - розробка додаткових сервісів при перевезенні. 2. Проектування транспортної інфраструктури підприємством морського транспорту. | <p>Ремонт транспортних засобів сторонньою організацією</p> |

Продовження таблиці 1.3

| | |
|--|---|
| <p>Закупівельна діяльність:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закупівля транспортних засобів 2. Закупівля запасних частин | <p>Розвиток транспортної інфраструктури державою</p> |
| <p>Технічне обслуговування та ремонт транспортних засобів підрозділами підприємства морського транспорту</p> | <p>Зміст транспортної інфраструктури державою</p> |
| <p>Організована діяльність з виявлення потреб та обслуговування клієнтів - система менеджменту якості на рівні підприємства:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полягає в чіткому розподілі функцій і завдань управління якістю послуги між існуючими підрозділами і працівниками, періодичному перегляді як самих функцій і завдань, так і їх розподілу заради поліпшення діяльності. При цьому не створюється спеціалізований орган - відділ управління якістю. 2. Робота з персоналом підприємства морського транспорту: набір, навчання та підвищення кваліфікації персоналу; система мотивації співробітників в якісному наданні послуг; система контролю за станом здоров'я персоналу; рівень фізичної і внутрішньо-організаційної плинності кадрів; рівень розвитку корпоративної культури | <p>Рівень соціально-економічного розвитку держави</p> |
| <p>Інформаційне забезпечення діяльності підприємства морського транспорту</p> | <p>Рівень культури суспільства</p> |

Джерело: [22 - 26]

Використання лише одного будь-якого підходу для здійснення цілей системного дослідження не тільки практично нереально, а також не дає важливого результату. Таким чином, об'єктивна потреба полягає в узгодженому використанні різних підходів до всіх об'єктів дослідження. Виявлені фактори якості, повинні відображатися в показниках якості транспортних послуг. Систематизація факторів якості і визначення їх взаємозв'язку з показниками якості транспортних послуг дає можливість провести перетворення транспортних процесів підприємства морського транспорту, які спрямовані на збільшення якості транспортних послуг за певними показниками якості.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

2.1. Аналіз глобальних вантажопотоків та макроекономічні сценарії розвитку міжнародних вантажоперевезень

Спалах коронавірусу «оголила» крихкість світових ланцюжків поставок, які забезпечують рух товарних потоків між країнами. Через нестабільність становища логістичного ринку перевізники стикаються з новими ризиками та необхідністю швидко реагувати на зміни з метою управління ними. На поточний момент світовий ринок вантажних перевезень зазнає значних труднощів у зв'язку з різким скороченням пропускнуої здатності транспортної інфраструктури через пандемію коронавірусної інфекції (COVID-19) [27].

Вантажна транспортна галузь стикається зі складнощами, спричиненими пандемією COVID-19. Більше 90% загального вартісного обсягу торгівлі між Європою і Китаєм опосередковано морським і повітряним транспортом, однак на поточний момент обсяги вантажоперевезень цими видами транспорту знижуються. На ринку морських перевезень це призвело до виведення з експлуатації 20% транстихоокеанських потужностей для запобігання подальшого спаду ставок на перевезення. У травні було скасовано в сукупності 25-30% рейсів в Азії і Європі [28].

Крім blank sailing, вантажоперевізники оптимізують свої операційні витрати за допомогою зміни маршрутів доставки, пропонуючи вантажовідправникам міняти термінали доставки або навмисно пролонгуючи терміни доставки; розірвання договорів по установці скрубберів; використання відстрочки по оплаті термінальних послуг. Морська транспортна галузь має характерну особливість, що полягає в тимчасовому лагу реагування на зовнішні чинники, так як доставка вантажів вимагає більш тривалого терміну в порівнянні з іншими видами перевезень. Таким чином,

зараз в Європу надходять ті вантажі, замовлення яких було оформлено європейськими одержувачами ще до введення карантинних обмежень. Можливо, в короткостроковій перспективі галузь повною мірою відчує всі наслідки кризи [29].

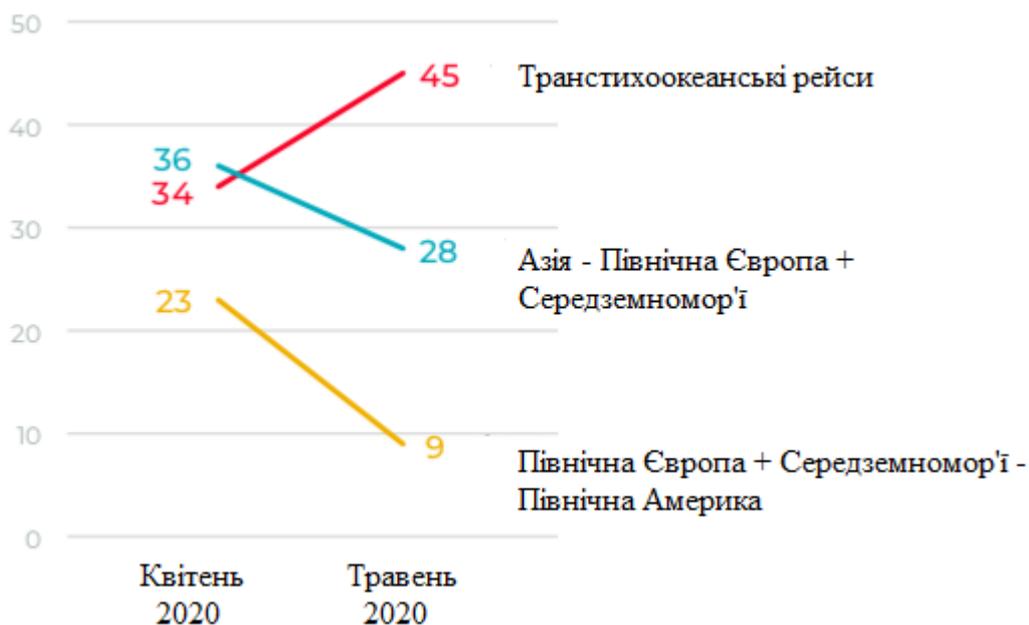


Рис. 2.1. Кількість скасованих рейсів за основними напрямками

Джерело: [29]

На протипагу морським вантажоперевезенню авіаційна галузь в більшій мірі постраждала від урядових заборон на пересування. Більше половини світового обсягу повітряних вантажів транспортується пасажирськими літаками, і з закриттям кордонів вантажоперевізники втратили половину своїх потужностей. У зв'язку з цим на ринку виник дисбаланс попиту і пропозиції, ціни на авіаперевезення, зокрема з Китаю в Європу, підскочили. Перевізники почали підлаштовуватися під поточну кон'юнктуру ринку: авіакомпанії перерозподілили свої активи на користь більш економічних типів повітряних суден, почали перевозити вантажі в салонах. Завдяки цьому рішення компаніям вдалося покрити деяку частину попиту на термінові перевезення засобів індивідуального захисту і лікарських засобів, що дозволило на початку

травня незначно знизити ставки на вантажоперевезення. Проте, вантажоперевізники продовжують стикатися з такими проблемами, як нестача фінансових коштів, нераціональний вибір маршрутів доставки через перевантаженість і недоступності аеропортів, збільшення часу на завантаження повітряних суден і інше.



Источник: Drewry

Рис. 2.2. Динаміка World Container Index, Drewry, дол. США

Джерело: [30]

Світова криза, викликана пандемією COVID-19, повинна повністю змінити транспортну галузь, стати етапом розвитку, який може повторитися через кілька років і до якого необхідно бути підготовленими. Багато транспортних операторів на поточний момент починають віддавати перевагу мультимодальним перевезенням з використанням залізничного транспорту, так як, по-перше, цей вид транспорту є більш надійним способом транспортування вантажів між основними споживчими центрами (Європою та Китаєм) в умовах

пандемії, і, по-друге, існують масштабні плани щодо розвитку цього виду транспорту в рамках зниження викидів парникових газів. Можливо, вантажовідправникам слід враховувати це при виборі способу транспортування своїх товарів в подальшому. До того ж, диверсифікація видів перевезень служить ключовим інструментом зниження ризиків, які виникають в умовах нестабільності світової економіки [30].

В цілому, згідно з прогнозами розвитку вантажного транспортного ринку, світова криза зачепить гравців логістичного ринку по всьому світу, навіть в тих країнах, де рівень захворюваності був невисоким. Важливим елементом політики компаній щодо виходу з кризи має стати баланс попиту і пропозиції, а також готовність до всіх сценаріїв зміни попиту. До того ж, важливим вирішальним фактором подальшого розвитку транспортної галузі є урядова політика щодо фінансової підтримки галузі, оскільки масштабне банкрутство невеликих компаній може викликати ще одну хвилю рецесії і сповільнити відновлення світової економіки.

COVID-19, по всій видимості, надасть більш сильний вплив на міжнародну торгівлю, ніж будь-який інший з недавніх криз. Ступінь впливу буде відрізнятися в залежності від товару, напрямки торгівлі, виду транспорту, а також від тяжкості перебігу кризи в конкретному регіоні [30].

За оцінками McKinsey Global Institute, глобальний попит може впасти на цілих 13-22% у другому і третьому кварталах 2020 року. Для порівняння, найбільше квартальне зниження обсягів торгівлі під час світової фінансової кризи 2008 року склало близько 5%. Оцінки розвитку світової торгівлі засновані на дев'яти сценаріях, розроблених McKinsey в партнерстві з Oxford Economics і моделюють різні шляхи, за якими може піти глобальна економіка, на основі припущень про ефективність заходів в області охорони здоров'я і економічної політики, а також про те, як бізнес і домашні господарства реагують на такі ініціативи [31].

Детальне моделювання попиту і пропозиції по товарах показує, що вплив кризи на світову торгівлю буде значно сильнішим, ніж на світовий ВВП

(який, для порівняння, за оцінками, скоротиться на 3-8% в 2020 році), і триватиме значно довше. У змодельованих сценаріях буде потрібно від 15 до 48 місяців, щоб обсяги торгівлі відновилися до рівнів четвертого кварталу 2019 року, а втрачена вартість буде еквівалентна 8-49% від загального обсягу торгівлі 2019 року. Торгові та логістичні компанії вже відчувають наслідки кризи: компанії, що займаються автомобільними, повітряними і морськими перевезеннями, повідомляють про значне скорочення обсягів у порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

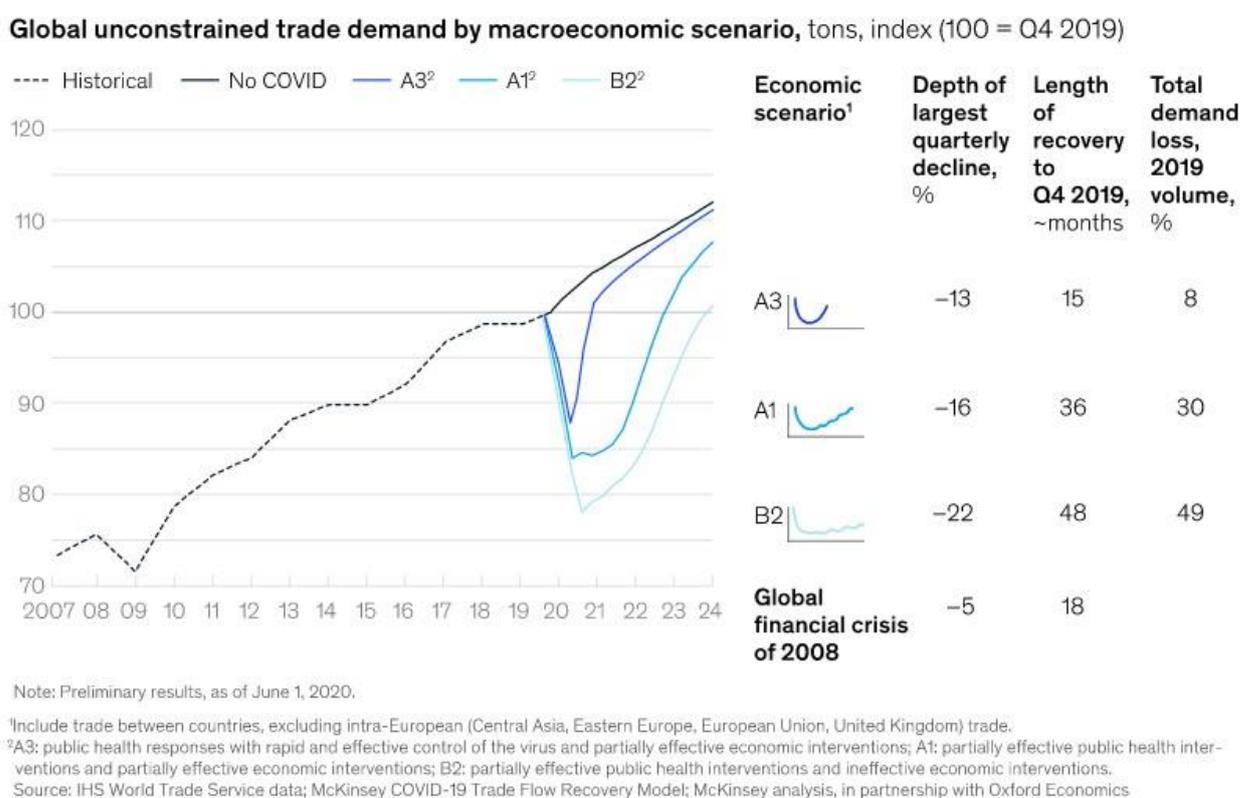


Рис. 2.3. Аналіз глобальних вантажопотоків та макроекономічні сценарії розвитку міжнародних вантажоперевезень

Джерело: [31]

Вплив кризи буде значно відрізнятися в залежності від товару. Наприклад, в сценарії, що має на увазі ефективні заходи в галузі охорони здоров'я та частково ефективні економічні втручання (сценарій A1), очікується, що короткостроковий обсяг торгівлі автомобілями (які є дорогими

товарами тривалого користування) скоротиться більш ніж на 50% через закриття заводів і скорочення витрат споживачами. З іншого боку, обсяг торгівлі зерновими продуктами і крупами (які є товарами повсякденного попиту), ймовірно, знизиться не більше ніж на 5%. Пропозиція скоротиться лише незначно через високий ступінь автоматизації виробництва і розосередженого ландшафту постачальників, а зростання попиту на продукти для домашнього харчування буде компенсувати падіння споживання поза домом.

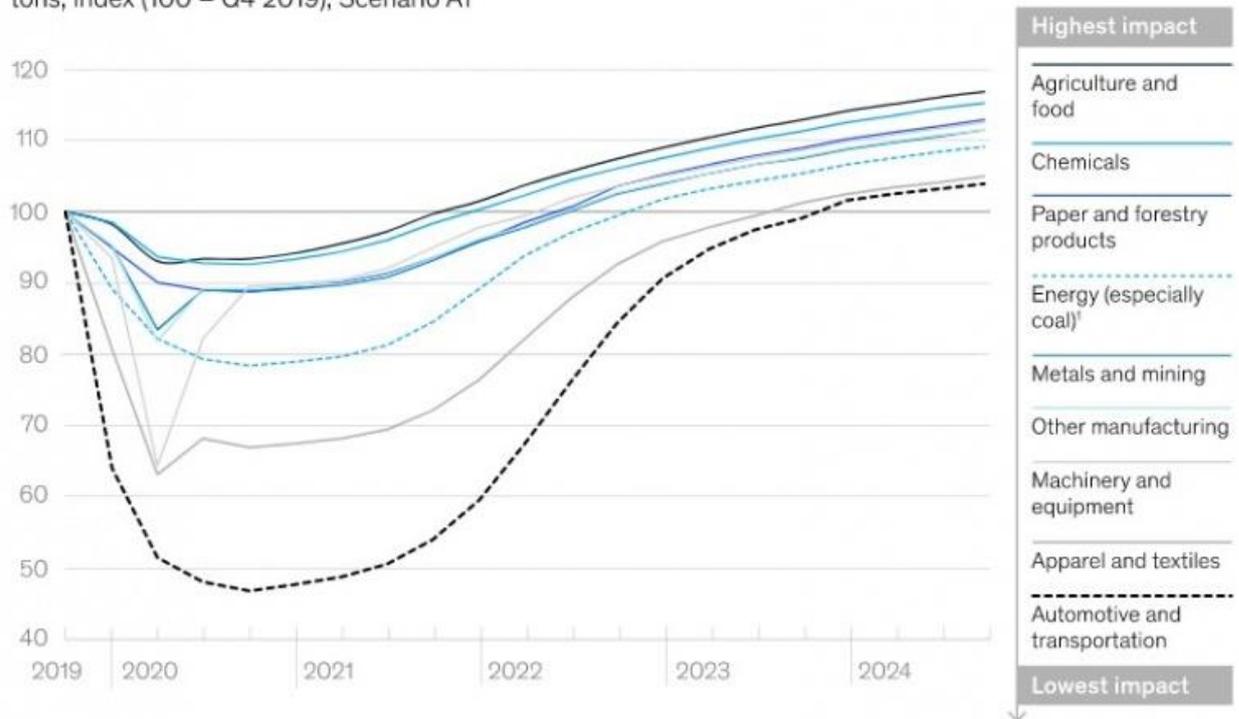
Ступінь впливу на кожен вид транспорту і торгові шляхи залежить від їх товарної номенклатури. Таким чином, при плануванні учасники галузі повинні використовувати дані, отримані шляхом моделювання по кожному конкретному товару (групі).

У сценарії A1, наприклад, глобальний попит на вантажні авіаперевезення впаде на 14% від докризових обсягів у другому кварталі 2020 року і не повернеться до рівнів 2019 року близько до середини 2022 року.

Падіння попиту на морський транспорт буде приблизно таким же, хоча відновлення може зайняти трохи більше часу. При цьому, в рамках морських вантажоперевезень, для сухих навалочних вантажів очікується менше падіння попиту, ніж для контейнерних вантажів, оскільки навалочним способом перевозяться товари, в меншій мірі зачеплені поточною кризою, наприклад сільськогосподарська продукція. Прогнозується, що тоннаж сипучих і контейнерних вантажів скоротиться на 14% і 16% від докризових обсягів відповідно. Що стосується контейнерних вантажів, то двадцятифутовий еквівалент (TEU) постраждає більше, ніж тоннаж, впавши на 19% від докризових обсягів. Це, ймовірно, призведе як до більш серйозного зниження доходів, так і до більш високих паливних витрат для контейнерних перевізників, оскільки середня вага контейнерів зараз більше, ніж до COVID-19.

The size of impact and path of recovery could vary greatly across commodity groups, depending on supply and demand shocks.

Global unconstrained trade demand by commodity groups,
tons, index (100 = Q4 2019), Scenario A1



Share of sectors across modes, 2019

| | Contain-erized sea, TEU, ² % | Dry bulk, tons, % | Air cargo, tons, % | | Contain-erized sea, TEU, ² % | Dry bulk, tons, % | Air cargo, tons, % |
|---------------------------------------|---|-------------------|--------------------|-------------------------------|---|-------------------|--------------------|
| Agriculture and food | 22 | 14 | 32 | Other manufacturing | 7 | 2 | 16 |
| Chemicals | 18 | 4 | 9 | Machinery and equipment | 13 | 0 | 25 |
| Paper and forestry products | 16 | 2 | 2 | Apparel and textiles | 8 | 0 | 6 |
| Energy (especially coal) ¹ | 1 | 32 | 0 | Automotive and transportation | 5 | 0 | 3 |
| Metals and mining | 12 | 47 | 7 | | | | |

Note: Analysis based on granular commodity breakdown; aggregation to groups of commodities illustrative; Preliminary results, as of June 1, 2020.

¹Oil and gas products not considered in sectors by their degree of disruption.

²Twenty-foot equivalent units.

Source: IHS World Trade Service data; McKinsey COVID-19 Trade Flow Recovery Model; McKinsey analysis, in partnership with Oxford Economics

Рис. 2.4. Макроекономічний сценарії розвитку міжнародних вантажоперевезень за видами вантажу

Джерело: [32]

Вплив кризи на окремі торгові шляхи також буде значно відрізнятися в залежності від розвитку COVID-19 в конкретній країні і від того, які товари транспортуються по цьому торговому коридорі. У контейнерної морської торгівлі, наприклад, падіння попиту в сценарії А1 буде варіюватися від 6% для експорту з Південної Америки до Європи (який складається в основному з сільськогосподарської продукції) до 20% для деяких азіатських експортних товарів (переважно машини і обладнання). Якщо заходи в галузі охорони здоров'я дозволять забезпечити швидку і ефективну боротьбу з вірусом (сценарій А3), то це зниження може бути скорочено приблизно до 2-11%. У разі ж неефективного економічного втручання (сценарій В2) падіння попиту може досягти 8-27%. У всіх сценаріях вплив на азіатський експорт, ймовірно, буде більше, ніж на азіатський імпорт, і вплив на торговельні шляхи в напрямку схід - захід, ймовірно, буде більше, ніж в напрямку північ - південь. Ця різниця може пояснюватися як прогнозованими темпами відновлення економіки країн-імпортерів (наприклад, економіка Китаю і, отже, його попит, як очікується, буде відновлюватися швидше, ніж в Європі і Сполучених Штатах), так і відмінностями в товарній структурі [29].

2.2. Аналіз транспортного комплексу України

Зараз багато спостерігачів відзначають зростання ризиків для морського судноплавства і портової галузі, пов'язаних з пандемією коронавірусу COVID-19 і економічною кризою. Змінюються глобальні ланцюжки поставок, затримуються терміни доставки вантажу, ростуть загрози невиконання контрактів [36].

Ситуація ускладнюється тим, що жорсткість карантинних заходів в різних країнах відрізняється і тому держави застосовують різні вимоги до обробки суден. А значить, різна й кількість часу, який потрібен, щоб зайти в порт і вийти з нього.

В результаті, якщо говорити, наприклад, про контейнерні лінії, то можна констатувати зниження кількості рейсів. А значить, збільшуються терміни поставки вантажу і, як наслідок, відбувається подорожчання товару.

Світовий ринок контейнерних перевезень - це важливий індикатор стану економіки. Кожен відсоток приросту або скорочення ВВП дає 1,5-2,5% збільшення або спад транспортування контейнерних вантажів. Велика частка контейнерного вантажообігу України - це імпорتنі товари. Їх подорожчання може відбитися на споживчих цінах і платоспроможності населення [38].

Мабуть, найважливіша проблема, яка зараз турбує морське співтовариство, - це змінюваність суднових екіпажів. Станом на середину квітня через карантинних приписів близько 100 тис. моряків по всьому світу не могли покинути судна. І ця проблема потребує невідкладного вирішення.

Порти - це дзеркало економіки. Український вантажообіг демонстрував гарну динаміку протягом перших двох місяців року. А вже в березні-квітні можна помітити спад темпів зростання.

Надалі багато що залежатиме від попиту і цін на сировинні товари, які є основою вантажної бази для українських транспортних підприємств. Кон'юнктура зовнішніх ринків буде визначати ситуацію в логістиці.

Останнім часом у зв'язку з початком відновлення китайської економіки зростають обсяги експорту руди з України в Китай. Але, як показує статистика, українські глибоководні порти вже насилу справляються з такими обсягами.

Сьогодні тільки порт «Південний» має в своєму розпорядженні достатні глибини біля причалів, щоб обробити Panamax / Capesize до повного завантаження. І якщо ми говоримо про можливість обробляти партії в 150 тис. тон і більше, то маємо на увазі лише одну стивідорну компанію на всі українські порти. Причому державну. Це означає, що потрібно повернутися до проблеми наявності достатніх глибин [33].

Втім, є актуальним і питання реконструкції причальної лінії. Цього вимагає єдиний технологічний процес. У тому ж МТП «Південний» необхідна

реконструкція причалів. Та й в «Чорноморську», де причали не оновлювалися 40-50 років.

При цьому тилова складова, кранова і залізнична, і в «Чорноморську», і в «Південному» досить потужна. А ось припортові станції - це болюча тема для всіх портів. Все це, безумовно, потребує інвестицій.

У проєкті нової «Стратегії розвитку морських портів України до 2038 року» такі плани передбачені. Тепер стоїть питання її затвердження і реалізації.

У такій ситуації необхідно прискорити проєкти державно-приватного партнерства, приватизації, оренди. Це дозволить залучити інвестиції в реконструкцію причального фронту і вирішити питання з припортовими станціями.

В обставинах, що склалися Адміністрація морських портів повинна якомога швидше перекласти інвестиційну складову портових зборів на бізнес. Непомірні вимоги до державного підприємства за розміром виплати дивідендів до бюджету просто не залишають АМПУ шансів вкласти достатньо коштів в модернізацію портових потужностей [33].

Виходить, що проблема залучення інвестицій в модернізацію портової і припортової інфраструктури вимагає комплексного вирішення. Для цього спочатку потрібно заручитися політичною волею Кабінету Міністрів, Міністерства інфраструктури і Міністерства фінансів. Потім - прискорити процеси концесії та приватизації. Наступним етапом - налагодити ритмічне надходження інвестицій в оновлення портового господарства.

Після того як АМПУ вдасться делегувати бізнесу задачу інвестицій в оновлення потужностей, можна буде говорити і про можливість зниження ставок портових зборів. Хоча зауважу, що портові збори - не єдина складова витрат судновласника на обробку судна в порту. Є й інші платежі, такі як буксирні послуги та інші [33].

Загалом, державі потрібно максимально швидко виходити з стивідорної діяльності (включаючи послугу буксирів) в портах. Це дуже посприє модернізації українських гаваней і зростання їх конкурентоспроможності.

Потрібно віддати належне, в поточних умовах і судноплавні лінії, і портові оператори, і Адміністрація морських портів докладають чимало зусиль, щоб ситуація в галузі залишалася максимально контрольованою [33].

Кризові ситуації завжди вимагають максимальної концентрації і ручного управління. Як правило, це допомагає. У подібних умовах потрібно оперативна і ретельно аналізувати ситуацію з вантажопотоками і спільно з бізнесом приймати швидкі рішення з точки зору економічної безпеки країни - яким вантажам віддати пріоритет: імпортним або експортними, хлібним або залізородним, вугільним або наливним.

В нинішній ситуації варто було б створити антикризовий центр прийняття логістичних рішень. Така структура повинна забезпечити неупереджений моніторинг і об'єктивний аналіз ситуації. А також - максимально чесне і ефективне спілкування між залізницею, портами, терміналами і власниками вантажу.

Вантажообіг морських портів України в січні-вересні 2020 року склав 118,78 млн тонн вантажів, що на 3,7% більше, ніж за відповідний період минулого року [35].

Перевалка експортних вантажів зросла до 91,1 млн тонн (+ 5,6%), каботажних - 1,8 млн тонн (+ 31%), негативна динаміка спостерігається в перевалці імпортних вантажів - 18 млн тонн (-3,1%) і транзитних - 7,7 млн тонн (-5,5%) вантажів [36].

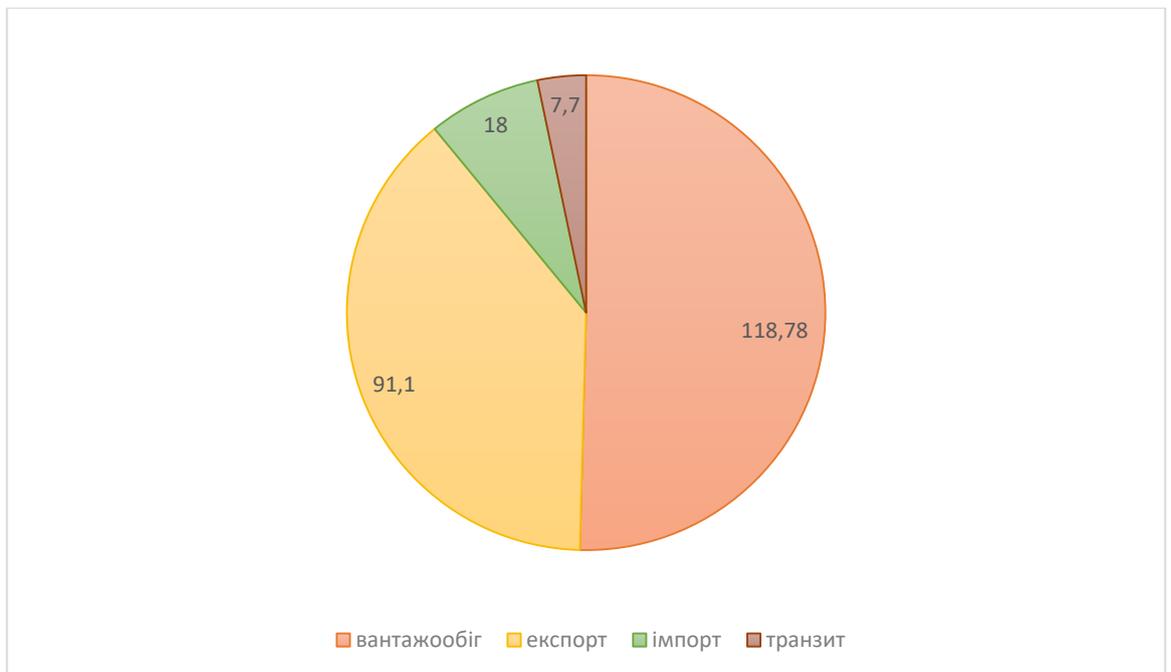


Рис. 2.5. Вантажообіг морських портів України в січні-вересні 2020 року в розрізі експорту, імпорту та транзиту, млн тонн

Джерело: [33]

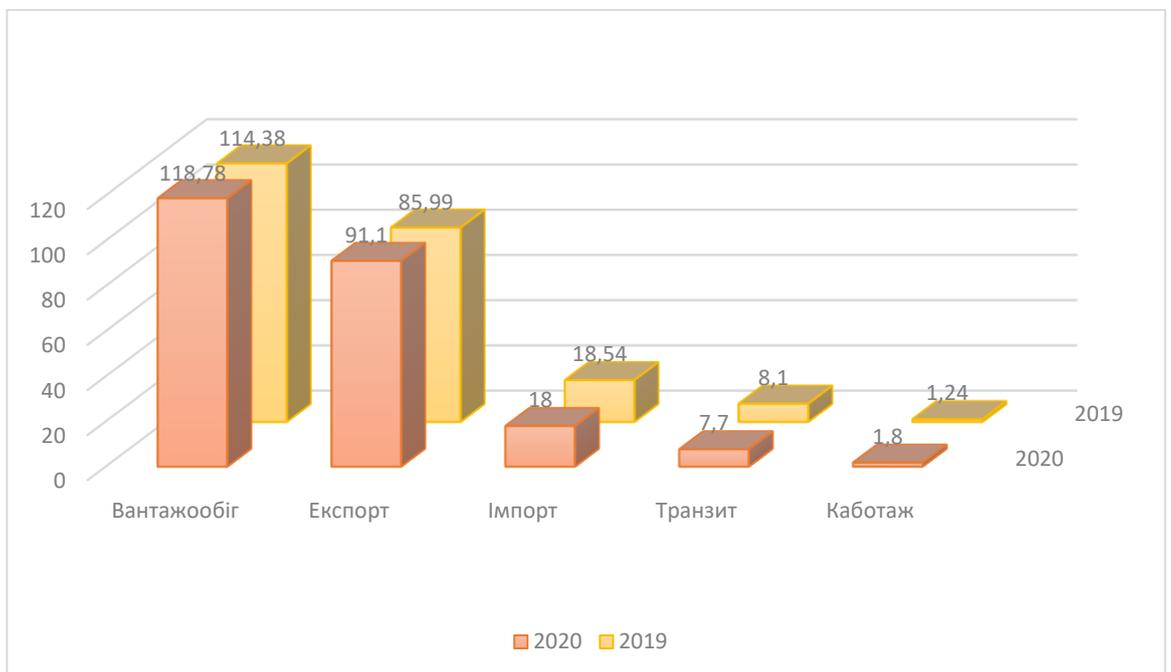


Рис. 2.6. Порівняння вантажообігу морських портів України в січні-вересні 2020 року з січнем-вереснем 2019 року в розрізі експорту, імпорту та транзиту, млн тонн

Джерело: [33]

Лідерами за обсягами перевалки є руда і зернові вантажі. За підсумками дев'яти місяців 2020 року перше місце займають зернові вантажі, перевалка яких склала 35,3 млн тонн. На другому місці - руда в обсязі 33,8 млн тонн, що на 25,5% перевищує аналогічний показник минулого року.

Перевалка чорних металів зросла на 8,9% і становить 12,86 млн тонн, масла - на 5,6% до 4,49 млн тонн, а нафти - в 2,8 раз - до 1,6 млн тонн.

Перевалка контейнерів досягла позначки в 772,9 тис. TEU і перевищила минулорічний показник на 8,3%.

За обсягами перевалки лідерами є п'ять морських портів, які в загальному обробили 133,65 млн тон вантажів за 11 місяців 2020 року, що становить 91,7% від загальних показників обробки в морських портах України.

Флагманом перевалки вантажів в січні-листопаді 2020 став морський порт «Південний» з об'ємом 56,42 млн тон обробленого вантажу (+ 16,2%).

На другому місці - морський порт Миколаїв з перевалкою в 27,49 млн тон (-8,9%), а на третьому і четвертому місцях - морські порти Чорноморськ і Одеса в обсязі 21,77 млн тон (-7,6%) і 21,47 млн тон (-6,4%) відповідно. На п'ятому - морський порт Маріуполь, який збільшив перевалку до 6,5 млн тон (+ 12,2%).

Динамічна збільшує перевалку вантажів морський порт Ольвія до 3,65 млн тон, що більше на 0,92 млн тон або 33,6% до аналогічного періоду минулого року.

Морський порт Бердянськ до 2,06 млн тон з приростом 0,23 млн тон або 12,7% [36].



Рис. 2.7. ТОП – 5 портів України за обсягами перевалки за січень-листопад 2020 року

Джерело: [33]

Унікальне транспортне положення України з виходом в Середземноморський і Дунайський басейни, збереження значного вантажопотоку з / в Україну, наявність унікальних глибоководних портів, потенціал зростання портової інфраструктури створює можливості домінування в Чорному і Азовському морях - дані критерії є актуальними об'єктивними передумовами для покращення портового сервісу та транспортного комплексу України.

2.3. Динаміка та структура зовнішньо-торгівельних відносин України

За підсумками 2019 року зовнішня торгівля України товарами (експорт та імпорт) виросла на 6%, склавши \$ 110,5 млрд. Але і після чотирьох років зростання товарообігу обсяг зовнішньої торгівлі України далекий від рівня 2013 року, коли він склав \$ 140,3 млрд.

У 2019 році імпорт товарів зростав більш високими темпами, ніж експорт [36].

Експорт склав \$ 50,1 млрд, або на \$ 2,8 млрд більше, ніж в 2018 році. А ось імпортували більше на \$ 3,5 млрд - до \$ 60,4 млрд. Втім, швидше зростав імпорт і в попередні два роки (2017-2018 рр.), а в 2016 році імпорт зростав на тлі тривалого падіння експорту. Так що не дивно, що ненадовго (в 2014-2015 роках) стало позитивним сальдо торгівлі товарами, стрімко погіршується, і в 2019 році досягло мінус \$ 10,3 млрд. Що близько до рекордних значень 2011-2013 років.

Друга негативна тенденція 2019 року - скорочення приросту експорту. Правда, одночасно скоротився і приріст імпорту. Однак і в абсолютному, і у відносному вимірі приріст експорту скорочувався швидше. І ця негативна тенденція тягнеться з 2016 року.

Сумно, але після 3 років зростання експорт товарів так і не досяг позначки 2014 року, коли стався перший значний обвал промисловість і всієї зовнішньої торгівлі. Тоді було експортовано товарів на \$ 54 млрд. А ось поставки імпортової продукції в 2019 році вже подолали показники кризового 2014 року, коли було імпортовано товарів на \$ 52,6 млрд [35].

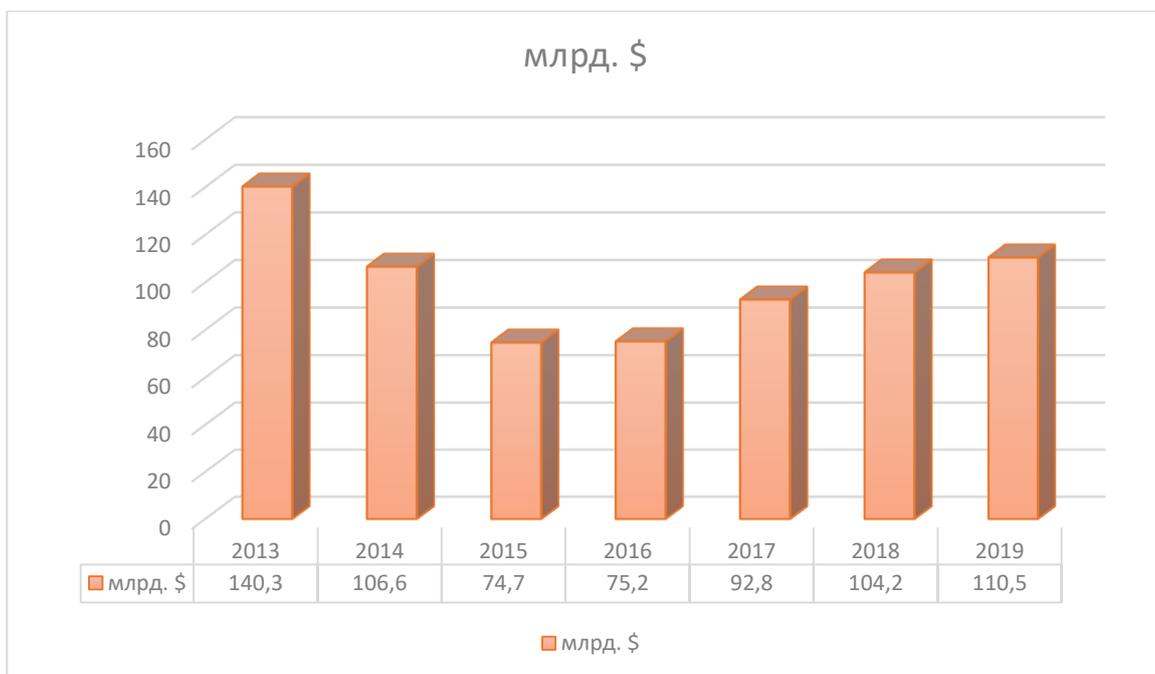


Рис. 2.8. Динаміка зовнішньоторговельного обороту України, млрд. \$

Джерело: [35]

Щоб забезпечити зростання експорту у вартісному вираженні в 2019 році на 5,8%, українським експортерам довелося забезпечити вивезення з країни на 12% більшої кількості вантажів у ваговому вимірі. Тобто, ціна одиниці маси продукції, вивозиться з України знову впала. Що свідчить про подальше збільшення частки сировини в експорті, що підтверджує і аналіз структури товарного експорту. Причому головним чином сировини у вигляді продукції рослинництва: його було вивезено в 2019 році 65,8 млн тон проти 42,8 млн тон в 2018 році, або аж на 53,7% - проти середнього показника зростання в 5,9% .

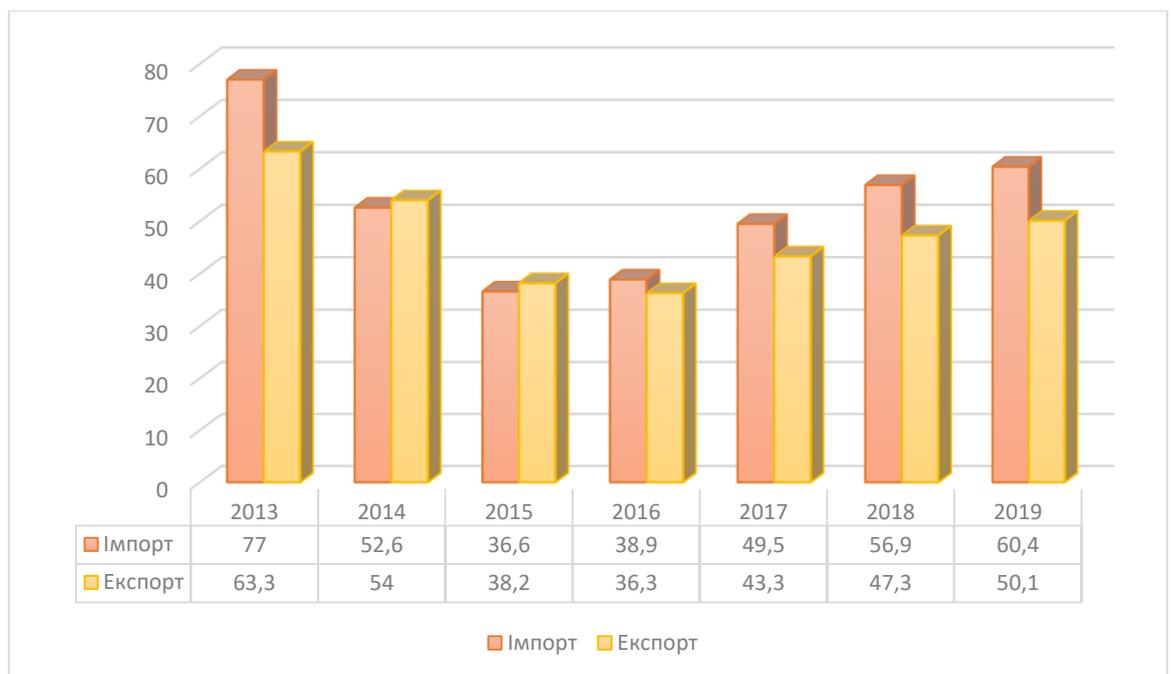


Рис. 2.9. Динаміка експорту та імпорту товарів, млрд. \$

Джерело: [35]

Відповідно кожна тонна продукції, що експортується з України в 2019 році, коштувала ще менше, ніж роком раніше - \$ 300 проти \$ 317. А ось кожна тонна імпортованої продукції навпаки подорожчала - з \$ 776 до \$ 800. [37].

У 2019, в порівнянні з 2018 роком, вище за все в вартісному вираженні виріс експорт продуктів харчування та сільгосппродукції (+ 19%), а також мінеральних продуктів (+ 15%) [40].

При цьому експорт продукції харчової промисловості (переробка) виріс в дуже скромних масштабах - на близько 5%. Та й то, тільки завдяки збільшенню експорту соняшникової олії.

Основне же зростання в обох галузях було забезпечено сировинними товарами: зерном і рудою.

В інших галузях або зберігалася приблизна стабільність поставок (зокрема, в машинобудуванні, хімії, легкої промисловості), або експорт суттєво обвалився: в металургії на 12%, в деревообробці на 10%.

На ринках металу в другому півріччі 2019 року розпочалося падіння цін, що призвело до скорочення і фізичного, і вартісного обсягів експорту.

Таблиця 2.1

Структура експорту товарів з України в галузевому розрізі за 2019 рік

| Галузь | Вартість, млн. дол. США | Структура |
|---|-------------------------|-----------|
| 1 | 2 | 3 |
| Всього | 50067 | 100 % |
| 1-24 Продовольчі товари та с/г продукція | 22153 | 44,3 % |
| 25-26 Мінеральні продукти | 4005 | 8,0 % |
| 27 Паливо – енергетичні товари | 863 | 1,7 % |
| 28-40 Продукція хімпрому, каучук | 2654 | 5,3 % |
| 41-43 Шкіро-сировина, хутро та вироби з них | 149 | 0,3 % |
| 44-49 Деревина та цуцюзозно - паперові вироби | 1836 | 3,7 % |
| 50-67 Текстиль, текстильні вироби та взуття | 1036 | 2,1 % |
| 68-70 Вироби з каменю, скла, кераміки | 415 | 0,8 % |
| 72-83 Метали та вироби з них | 10259 | 20,5 % |

Продовження таблиці 2.1

| | | |
|---------------------------------------|------|--------|
| 84-90 Машини, обладнання та транспорт | 5526 | 11,0 % |
| 71, 91, 92, 94-99 Інші товари | 1168 | 2,3 % |

Джерело: [37]

В результаті галузева структура експорту-2019, в порівнянні з 2018 роком, змінилася за рахунок істотного збільшення експорту сільгосппродукції та скорочення експорту продукції переробних галузей промисловості (зокрема, металургії та деревообробки).

У ТОП-10 експортованих в 2019 році товарів вже традиційно для останніх років знаходиться тільки сировина і напівфабрикати первинної переробки. Відмінність від попереднього року в тому, що сировинна продукція рослинництва сильно посунула промислові товари. Якщо в 2018 році 5 позицій було представлено металургією і ще одна умовно промислова (скручування проводів для автомобілебудування), то в 2019 році в ТОП-10 виявилось 6 товарів продукції рослинництва, 3 металургії і вже згадані дроти.

Таблиця 2.2.

ТОП-10 товарів, експортованих з України в 2019 році млрд USD
(частка в загальному експорті,%)

| № | Товар | Об'єм експорту | Доля в загальній структурі |
|---|-----------------------------------|----------------|----------------------------|
| 1 | Соняшникова олія | 5,22 млрд | 10,4 % |
| 2 | Кукурудза | 4,276 млрд | 8,5 % |
| 3 | Пшениця | 3,661 млрд | 7,3 % |
| 4 | Залізна руда і концентрати | 3,399 млрд | 6,8 % |
| 5 | Напівфабрикати з вуглецевої сталі | 2,86 млрд | 5,7 % |
| 6 | Прокат плоский | 1,944 млрд | 3,9 % |

Продовження таблиці 2.2

| | | | |
|---|-------------------|------------|-------|
| 7 | Проводи та кабелі | 1,465 млрд | 2,9 % |
| 8 | Рапс | 1,283 млрд | 2,6 % |
| 9 | Соя | 1,167 млрд | 2,3 % |
| 10 | Макуха | 1,013 млрд | 2,0 % |
| Загальна доля цих товарів в структурі експорту 52,5 % | | | |

Джерело: [37]

Зникнення великих обсягів експорту товарів першого-другого переділу і заняття їх місця чисто сировинними товарами - це, безумовно, ще один крок до подальшої деградації економіки.

До речі, частка ТОП-10 товарів в загальному експорті сукупно становить більше половини - 52,5%.

По-справжньому високотехнологічна продукція - двигуни турбореактивні, турбогвинтові та інші газові турбіни, вже другий рік поспіль займають лише 25 місце зі смішним об'ємом поставок в трохи більше \$ 300 млн.

На більш високих позиціях експорту присутня інша продукція машинобудування, нехай і не настільки складна. 24-е місце - поставки електронагрівальних приладів на \$ 329 млн. 21-е місце - експорт частин для залізничних локомотивів і трамваїв на \$ 373 млн.

До речі, по частинах для локомотивів пішло зростання, тому що Росія пом'якшила заборони на їх ввезення - власне, половина цих запчастин до Росії і поїхала. А ось велика частина електронагрівальних приладів поїхала до Угорщини.

19-ю позиція в ТОП-100 зайняла електроенергія, якої було відправлено на експорт на \$ 379 млн.

Серед ТОП-5 товарів, за якими в 2019 році спостерігалось найбільше зростання експорту, виключно сировинні позиції.

Майже по половині експортних товарних позицій відбулося скорочення поставок, у порівнянні з 2018 роком. У лідерах ж по падінню експорту виявилася промислова продукція - 4 види металургійної і цукор.

Таблиця 2.3.

ТОП 5 товарів приріст експорту котрих з України був більше всього в 2019 році в порівнянні з 2018 роком, млн дол. США

| № | Товар | Приріст |
|---|----------------------------|---------------|
| 1 | Кукурудза | + 1714 млн \$ |
| 2 | Пшениця | + 656 млн \$ |
| 3 | Залізна руда і концентрати | + 530 млн \$ |
| 4 | Соя | + 336 млн \$ |
| 5 | Ріпак | + 271 млн \$ |

Джерело: [37]

Таблиця 2.4.

ТОП 5 товарів котрих експорт знизився з України більше всього в 2019 році в порівнянні з 2018 роком, млн дол. США

| № | Товар | Обсяг зниження |
|---|-----------------------------------|----------------|
| 1 | Чавун | - 251 млн \$ |
| 2 | Прокат плоский | - 249 млн \$ |
| 3 | Напівфабрикати з вуглецевої сталі | - 143 млн \$ |
| 4 | Прути й бруски з вуглецевої сталі | - 131 млн \$ |
| 5 | Цукор | - 131 млн \$ |

Джерело: [37]

Український експорт в 2019 році здійснювався в 201 державах і юрисдикціях. У більшості з них (134) він виріс.

Головним експортним ринком для українських товарів за підсумками 2019 року вперше став Китай, частка поставок в який склала 7,2% в структурі експорту. Росія ж з часткою в 6,5% поставок перемістилася на 3-є місце, поступивши 2-є Польщі (6,6%).

У десятці основних покупців українських товарів країни ЄС займають половину місць. Це з урахуванням Нідерландів, які, в силу особливостей свого оподаткування, часто служать формальним місцем експорту українських зернових, за фактом таким не будучи. Йдеться про вивезення експортерами товарів транзитом через афілійовані фірми в юридичних зонах з низьким оподаткуванням.

Таблиця 2.5.

ТОП-10 країн-імпортерів українських товарів в 2019 році млн USD
(частка в загальному експорті,%)

| № | Країна | Об'єм експорту | Доля в загальній структурі |
|----|------------|----------------|----------------------------|
| 1 | Китай | 3,595 млрд \$ | 7,2 % |
| 2 | Польща | 3,296 млрд \$ | 6,6 % |
| 3 | Росія | 3,244 млрд \$ | 6,5 % |
| 4 | Туреччина | 2,619 млрд \$ | 5,2 % |
| 5 | Італія | 2,419 млрд \$ | 4,8 % |
| 6 | Німеччина | 2,384 млрд \$ | 4,8 % |
| 7 | Єгипет | 2,255 млрд \$ | 4,5 % |
| 8 | Індія | 2,025 млрд \$ | 4,0 % |
| 9 | Нідерланди | 1,849 млрд \$ | 3,7 % |
| 10 | Угорщина | 1,563 млрд \$ | 3,1 % |

Джерело: [37]

При цьому в ТОП-5 країн, в які найбільше скоротився експорт товарів з України, присутні два представника ЄС (Італія та Словаччина). Тоді як в ТОП-

5 країн, в які найбільше зріс експорт, ЄС представляють тільки одні - Нідерланди.

Всього в ЄС експорт товарів з України в 2019 році, в порівнянні з 2018 роком, зріс мінімально - з \$ 20,2 млрд до \$ 20,8 млрд. При цьому промисловий експорт до Євросоюзу навіть скоротився - з \$ 16,1 млрд до \$ 15,9 млрд . Зростання було забезпечено поставками сільськогосподарської сировини.

Головний же зріст експорту був в Китай, Єгипет, Туреччину та Білорусь.

Найбільше знизився експорт в Росію - як результат взаємних санкційних воєн. Крім згаданих Італії та Словаччини, експорт також істотно скоротився в Індію і США.

РОЗДІЛ 3

ФОРМУВАННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

3.1. Розробка системи оціночних показників якості транспортних послуг на морському транспорті

Виражені фактори якості транспортних послуг взаємопов'язані з обумовленими показниками якості. Класифікація чинників якості транспортних послуг, а також їх виражені взаємини з показниками, дають можливість здійснювати зміни процесів підприємства морського транспорту, які спрямовані на збільшення якості транспортних послуг за певними показниками. Під показниками якості транспортних послуг, слід розуміти кількісну характеристику одного або декількох споживчих властивостей послуги, які складають її якість [16]. Відповідно з одним з основних стандартів ISO (International Standardization Organization), під якістю потрібно розуміти рівень співвідношень основних особливостей товару, іншими словами, потребою або намірами замовника, які є встановленими, зазвичай, складаються або є обов'язковими [39]. Задоволення вимог замовників створює сприйняття споживачами (замовниками) ступеня задоволення їхніх вимог. Іншими словами якість – це сукупність споживчих властивостей продукції (послуги), що представляють цінність для споживача (замовника). В даному аспекті виникає необхідність розкрити сутність цінності продукції (послуги) для споживача (замовника). На даний період часу, поняття сенсу цінності перебуває в центрі уваги сучасних ідей плідного менеджменту. Здатність компанії виробляти унікальні цінності для покупця, є основним важелем змагань на передових і насичених ринках XXI століття. Відповідно до одного

з визначень, під цінністю прийнято розуміти комплекс функціональних і емоційних якостей продукту або ж послуги, яких сприймається споживачем.

$$\text{Цінність} = \Sigma \text{КС} = \Sigma \text{ФКС} + \Sigma \text{ЕКС} \quad (3.1)$$

де $\Sigma \text{КС}$ - сума купівельних особливостей;

$\Sigma \text{ФКС}$ - сума операційних купівельних особливостей;

$\Sigma \text{ЕКС}$ - сума емоційних купівельних особливостей.

У вищевикладеному аспекті дуже важливо відзначити на суб'єктивність оцінки, так як її більш точною оцінкою подаються не вимірювання технічних оцінок, а різні методики виявлення забезпеченості і несвідомих побажань споживача до продукту або ж послуги. Слід врахувати ще одну дефініцію цінності, яка дає уточнення попередніх. Цінність є суб'єктивним відчуттям споживача від того, що необхідна йому річ доставлена або ж надана в найкращому вигляді, в необхідний період часу, а також в потрібному місці. Представлене тлумачення цінності по суті перетинається зі стандартною місією логістики компанії, якій властиво загальноприйняте представлення в вигляді правила 7R: «the right product, in the right quantity and the right condition, at the right place, at the right time, for the right customer, at the right cost», його можна перевести як «забезпечення потрібного продукту, в необхідній кількості, заданої якості, в потрібному місці, у встановлений час, для конкретного споживача і з найкращими витратами» [40].

Слід звернути увагу, що тепер визначення «конкурентоспроможність» (продукції, послуги), яка відповідно до однієї з концепцій ISO може визначатися як відношення суми усвідомлюваних споживачем якостей (споживчих властивостей) до суми цін або вартості [39]. Проте, якщо «сума цін» може визначатися вельми просто - це сума ціни покупки, ціни використання і ціни ліквідації; то сума споживчих якостей, це і є, розглянута вище цінність - величина, яка залежить від поглядів споживача (замовника).

Саме так споживач (замовник) балансує зі своїми ціновими очікуваннями в процесі прийняття рішення про покупку.

$$K = \sum \text{ПС} / C \quad (3.2)$$

де K - конкурентоспроможність продукції (послуги);

$\sum \text{ПС}$ - сума споживчих властивостей продукту (послуги), що представляють цінність для споживача (замовника);

C - вартість продукту (послуги).

З вище представленого співвідношення слідує дві базові стратегії досягнення конкурентоспроможності [42]:

під першою слід розуміти формування продукту зі значною кількістю споживчих властивостей, які представляють важливість для замовника. Або створення продукту (послуги) з унікальними споживчими властивостями. У той час слід звернути увагу на те, що значна кількість споживчих властивостей або унікальні споживчі властивості продукту (послуги) неодмінно призводять до збільшення його вартості.

під другою базовою стратегією слід розуміти стратегію, для якої властиво досягати максимального значення конкурентоспроможності, а іменна: формування продукту (послуги) з мінімальним значенням вартості, що неминуче може призвести до зменшення його купівельних властивостей.

Зазначені стратегії представляють два крайні варіанти отримання максимального рівня конкурентоспроможності продукту або послуги. На практиці підприємства йдуть на компроміс, тим самим намагаються розробити продукт (послугу), який володіє представленими споживчими характеристиками, що не виходять за рамки заданої вартості. Хоч на сучасному етапі, при застосуванні спеціальних виробничих і управлінських технологій, високотехнологічні компанії здатні досягати спільного зниження цін і підвищення якості продукції. Слід повернутися до вивчення якості, як сукупності споживчих властивостей послуги, які представляють собою

цінність для споживачів. При цьому доцільно згрупувати споживчі властивості, що дасть можливість виявити основні показники якості продукту або послуги. В даному варіанті слід вказати, що під показниками якості, слід розуміти ряд характеристик, за якими клієнт (замовник) може оцінити продукцію або послугу, а також відрізнити їх від схожих видів (продукції або послуг). Також слід зазначити, що основними ознаками, представленої класифікації є складові якості продукції та послуг.

На думку У. Е. Демінга, якість наданої послуги визначається як якість проекту, якість відповідності вимогам нормативних документів, а також якість продажу і сервісу [43]. На цій основі виконана систематизація споживчих властивостей продукту або послуги (таблиця 3.1), яка може бути використана при формуванні системи оціночних показників якості транспортних послуг.

Таблиця 3.1

Споживчі властивості продукту (послуги)

| Властивості | Значення |
|---|--|
| Функціональність | Набір функцій продукту або послуги |
| Відповідність послуги вимогам специфікації і іншим нормативам | Йдеться про здатність підприємства виконати узгоджені з споживачем вимоги до послуги. Сюди можна включити поняття надійності, безвідмовності, довговічності, і інші подібні поняття, тобто здатність послуги виконувати задані функції в розрахований період часу. |
| Якість поставок товарів | Такі характеристики процесу поставки як своєчасність, швидкість, гнучкість і надійність постачання. |
| Якість взаємодії зі споживачем | Наприклад, якість інформування про послуги, хід виконання замовлення або якість процедури врегулювання претензій. |

Джерело:[43]

З усього вищесказаного випливає, що з урахуванням запропонованої систематизації можна встановити чотири головні показники якості. Споживач має можливість порівнювати властивості товару (послуги), який йому пропонується зі встановленою вартістю. Слід звернути увагу, що безліч споживчих властивостей споживач (замовник) може оцінювати, лише пропрацювавши певний (статистично представницьке) час з компаніями. Якість транспортних послуг можна встановити, як ступінь достатності властивих характеристик (відмінних властивостей) послуги потребам або очікуванням споживача (замовника) [14]. З цього очевидно, що оцінка якості послуг повинна бути заснована на даних, які використовують споживачі послуг для даних цілей.

Представимо відповідність показників якості продукції та послуг в різних класифікаціях, показникам якості транспортних послуг на рис. 3.1.

Як видно з рис. 3.1., спостерігаються як прямі ланцюжки відповідності показників якості в різних класифікаціях, так і ті, що розпадаються. Зокрема, якості проекту (в класифікації У. Е. Демінга) відповідає функціональність продукту або послуги, і функціональність перевезення на морського транспорту. Очевидно, що функціональність перевезення на морському транспорті повинна закладатися ще на стадії проектування транспортної послуги [43].

Також спостерігаються ланцюжки, що розпадаються. Зокрема, показником якості функцій сервісу і продажів, в класифікації для продукції і послуг відповідає вже два показника: якість поставки товару чи послуги та якість взаємодії зі споживачем. Ці два показники, стосовно класифікації транспортних послуг розпадаються вже на три показника якості. Якість функцій сервісу і продажів стосовно до транспортних послуг визначається якістю поставки вантажу (перевезення пасажирів), компетентністю, а також ввічливістю персоналу підприємства морського транспорту.



Рис. 3.1. Відповідність показників якості продукції та послуг в різних класифікаціях

Джерело: [14, 43].

Функціонування схеми управління якістю транспортних послуг на підприємствах морського транспорту відбувається під впливом внутрішніх і зовнішніх чинників формування якості транспортних послуг. В даному аспекті фактори - джерела впливу на підприємство морського транспорту, що призводять до зміни якості транспортних послуг, а значить і оцінки, що формується замовником. Для оцінки показників якості транспортних послуг необхідно встановити відповідність факторів, що впливають на якість з

показниками якості. Класифікація факторів, що впливають на якість і виявлення їх взаємозв'язку з показниками якості транспортних послуг дозволить впроваджувати зміни технологічних процесів підприємств морського транспорту, спрямованих на підвищення якості транспортних послуг за конкретними показниками. Під показниками якості розуміється ряд властивостей, за якими замовник оцінює транспортну послугу, а також відрізняє її від подібних видів транспортних послуг. В даному аспекті запропоновано під показником якості транспортної послуги розуміти кількісну характеристику одного або декількох специфічних споживчих властивостей транспортної послуги, що складають її якість [16]. На рис. 3.2 показано взаємозв'язок чинників якості з оціночними показниками якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту.

У дослідженні, під фактором розуміються зовнішні або внутрішні умови і діяльність підприємства морського транспорту (певний процес або група процесів), що впливають на певні оціночні показники якості транспортних послуг (index - I). Як зазначалося раніше всі фактори якості розділені на внутрішні (internal factor - F_{in}), що залежать від організації діяльності самого підприємства морського транспорту і зовнішні (external factor - F_{ex}), прояв яких залежить від зовнішнього середовища підприємства морського транспорту. Зокрема, для реалізації транспортних послуг, підприємство морського транспорту має закупити транспортні засоби (судна), найняти кваліфікований персонал і провести його підготовку, організувати постачання пально-мастильними матеріалами та ін.

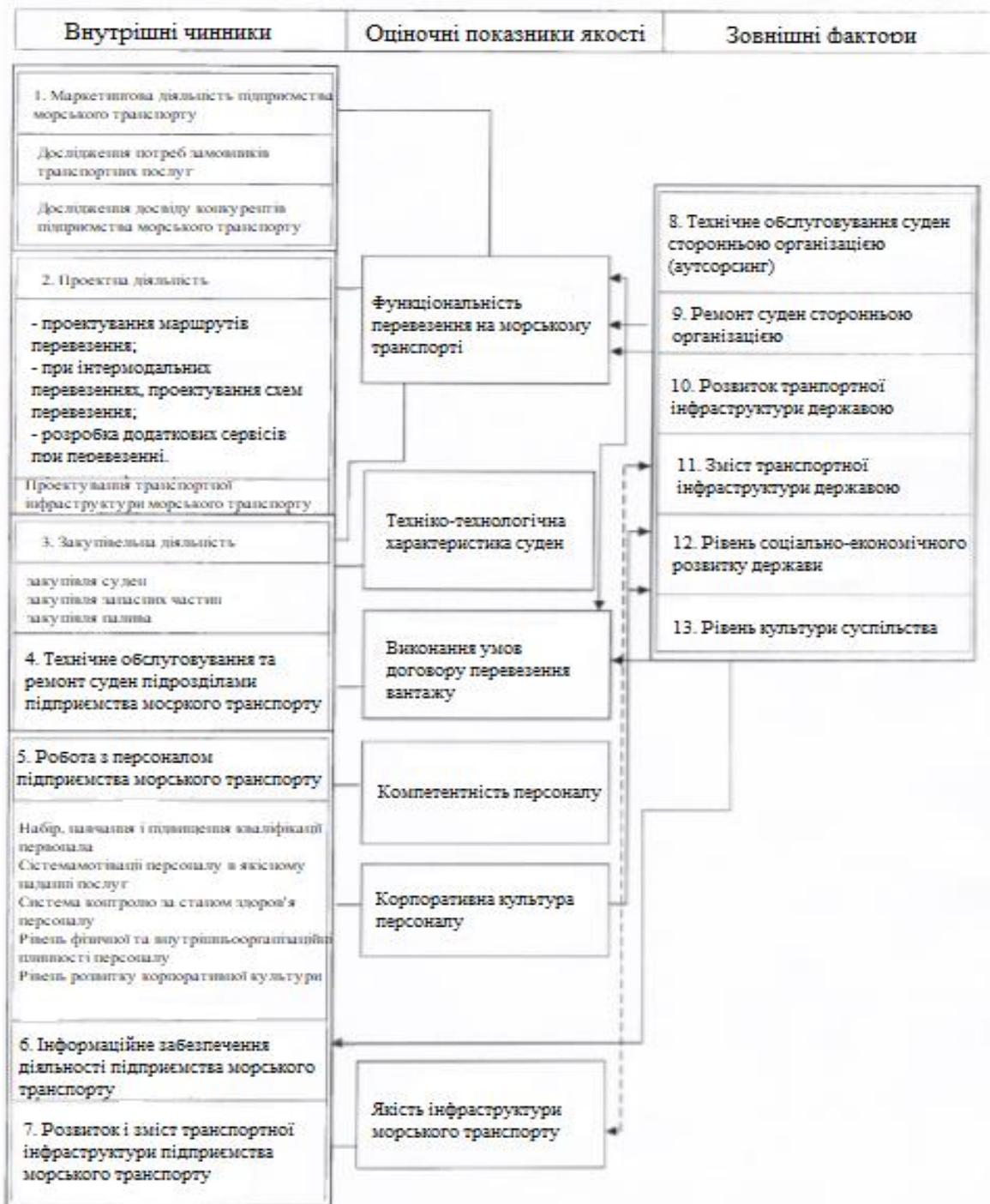


Рис.3.2. Взаємозв'язок факторів, що впливають на якість транспортних послуг і оціночних показників якості

Джерело: [16, 20]

До показників якості транспортних послуг відносяться якість суден, функціональність перевезення, компетентність персоналу, а також частково - якість перевезення вантажу (перевезення пасажирів). Таким чином, перелік

показників, що враховуються при оцінці якості технологічного процесу включає шість оціночних показників (index - I) якості транспортних послуг, властивих морському транспорту. За даними показниками замовник і адміністративно-управлінський персонал підприємства (менеджмент) морського транспорту можуть давати оцінку для порівняння фактичних характеристик транспортних послуг, які надаються йому зі своїми очікуваннями і пропонованою ціною.

Таблиця 3.2

Вплив чинників якості транспортних послуг на оціночні показники

| Найменування оціночного показника | Вплив факторів якості транспортних послуг на оціночні показники |
|--|--|
| Функціональність перевезення на морському транспорті | На задоволеність замовника за цим показником якості впливає маркетингова діяльність підприємства морського транспорту, яка є першим фактором якості. Другим фактором якості є проектна діяльність персоналу морського транспорту в області проектування майбутньої транспортної послуги, яка повинна максимально відповідати потребам замовника. Третім фактором якості можна назвати закупівельну діяльність. Тобто, маркетингова, проектна та закупівельна діяльність є факторами, що впливають на оцінку якості замовником по показникам - функціональності перевезення на морському транспорті. Ці фактори являються внутрішніми, тобто залежними від організації діяльності самого підприємства морського транспорту. |

Продовження таблиці 3.2

| | |
|--|---|
| <p>Техніко-технологічна характеристика суден</p> | <p>На задоволеність замовника цим показником якості впливає закупівельна діяльність персоналу морського транспорту, яка в тому випадку не обмежується закупівлею суден, які мають необхідною надійністю, безпекою, комфортабельністю і так далі. Ці фактори якості є внутрішніми для підприємства морського транспорту, якщо технічне обслуговування і ремонт не здійснюється сторонньою організацією.</p> |
| <p>Відповідність умовам договору перевезення вантажу</p> | <p>Значення цього показника якості залежить від переважної більшості описаних вище чинників: проектна діяльність підприємства морського транспорту, система технічного обслуговування і ремонту суден і інше. Ще одним фактором є інформаційне забезпечення діяльності персоналу. Найважливішим фактором, що обумовлює якість поставки вантажу, є діяльність персоналу по контролю стану здоров'я персоналу, який безпосередньо бере участь у наданні транспортних послуг</p> |
| <p>Компетентність персоналу</p> | <p>Залежить від внутрішніх факторів: системи набору, навчання та підвищення кваліфікації персоналу підприємства морського транспорту: системи мотивації персоналу в якісному виконанні своїх службових обов'язків. Також цей показник якості залежить від частоти змінюваності кадрів на підприємствах морського транспорту, які безпосередньо виконують перевезення, так і їх обслуговуючих.</p> |

| | |
|--|---|
| Корпоративна культура персоналу | Залежить від системи набору; навчання і підвищення кваліфікації персоналу і від рівня розвитку корпоративної культури підприємства морського транспорту. В даному випадку є і зовнішній фактор якості: рівень культури суспільства і соціально-економічного розвитку держави в якому здійснюють свою діяльність підприємства морського транспорту вчасності набір персоналу. |
| Якість інфраструктури морського транспорту | З одного боку, показники якості інфраструктури залежать від зовнішнього фактору – діяльності держави по розвитку і утриманню транспортної інфраструктури морського транспорту. З іншої сторони, великі підприємства морського транспорту для надання транспортних послуг задіють свою власну транспортну інфраструктуру. У цьому випадку діяльність підприємства зі створення, розвитку і змістом власної транспортної інфраструктури є внутрішнім фактором якості. |

Джерело: [16, 18, 19, 20].

Виходячи з вищевикладеного, представляється можливим розглянути показники якості транспортних послуг у взаємозв'язку з встановленими факторами якості транспортних послуг на морському транспорті і виявити вплив кожного чинника на оціночний показник, що в подальшому дозволить оцінити рівень кожного показника (таблиця 3.2).

Сукупність усіх оцінюваних або розрахованих показників транспортних послуг, використовуваних організаціями морського транспорту, становить систему показників якості. Однак клієнт (замовник) не завжди може дати оцінку за певними показниками, більш того в багатьох випадках потрібні

вимірювання або розрахунки для отримання значень показників якості. Тому можливо поділ всіх показників якості на дві основні групи: об'єктивні - для отримання яких потрібні вимірювання або розрахунок, за якими клієнт (замовник) не завжди може дати свою оцінку або навіть знати про них; суб'єктивні - за якими клієнт (замовник) може висловити свою точку зору (задоволений або незадоволений) або дати оцінку.

3.2. Методичні положення з розрахунку комплексної оцінки якості транспортних послуг на морському транспорті

З огляду на особливості якості транспортних послуг, специфіку організації та управління транспортним процесом, в тому числі на підприємствах морського транспорту, доцільно застосування комплексного підходу до оцінки та управління якістю транспортних послуг. Під комплексною оцінкою розуміється вимір і аналіз показників, що характеризують рівень якості послуг, транспортних послуг. В управлінні якістю транспортних послуг дедалі зростаючу роль грає комплексна оцінка якості транспортних послуг на морському транспорті. На всіх рівнях управління на підприємствах морського транспорту є інформація про якість послуг, що надаються, яку можна безпосередньо використовувати при обґрунтуванні управлінського рішення в області планування, контролю, прогнозування, організації управління якістю транспортних послуг, прийнятті рішень щодо регулювання якості транспортних послуг [20].

Комплексна оцінка якості транспортних послуг ґрунтується на тому аргументі, що характеристики якості транспортних послуг виражаються вимірами. При комплексній оцінці якості необхідно розробити систему вимірювань, вибрати властивості транспортних послуг, які вирішальним чином впливають на формування його якості. В кінцевому підсумку ці показники записуються математичною мовою, щоб певним способом

трансформувати конкретні дані аналізу. Комплексна оцінка якості транспортних послуг базується на тому аргументі, що властивості, що формують якість транспортних послуг, виражаються через показники якості, які повинні бути кількісно вимірні. Можна розглянути комплексну оцінку якості транспортної послуги на підприємствах морського транспорту, яка включає екзогенну і ендогенну оцінки (рис. 3.3).

Запропонована система оціночних показників якості транспортних послуг у взаємозв'язку з виявленими факторами якості транспортних послуг на морському транспорті дозволить менеджерам ранжувати ці фактори за ступенем їх значимості з урахуванням можливостей підприємства морського транспорту, і віддавати перевагу тим з них, які найбільшою мірою впливають на якість перевезень вантажів і вплив яких найбільшою мірою залежить від самого підприємства. Система оціночних показників якості транспортних послуг і рекомендований метод їх оцінки дасть можливість фахівцям більш точно встановити ступінь впливу всіх внутрішніх (Fin) і зовнішніх (Fex) факторів на оціночний показник (I). Рівень (значимість) оціночних показників може визначатися фахівцями, ґрунтуючись на можливості його позитивного впливу на якість транспортних послуг на морському транспорті. Побудовування важливості оціночних показників діяльності підприємства морського транспорту відповідає їх порядковому номеру на рис. 3.2.

Під екзогенною оцінкою слід розуміти рівень впливу внутрішніх (Fin) і зовнішніх (Fex) факторів на відповідний оціночний показник (I). Представлені дані визначаються фахівцями і оцінюються за п'ятибальною шкалою:

1. Фактор впливає дуже сильно - 5 балів;
2. Фактор впливає сильно - 4 бали;
3. Фактор впливає помірно - 3 бали;
4. Фактор впливає слабо - 2 бали;
5. Фактор не вплине (або вплив мізерно) - 1 бал.



Рис. 3.3. Схема комплексної оцінки якості транспортних послуг на морському транспорті

Джерело: [19, 20].

Рейтинг внутрішніх (F_{in}) і зовнішніх (F_{ex}) чинників визначається за формулою (1):

$$R_i = \sum F_{ij} / P_j \quad (3.1)$$

де: R_i - рейтинг i -того внутрішнього (F_{in}) і зовнішнього (F_{ex}) фактору;
 F_{ij} - оцінка ступеня впливу внутрішніх (F_{in}) і зовнішніх (F_{ex}) факторів на відповідний оціночний показник (I);

P_j - рівень важливості відповідного внутрішнього (F_{in}) і зовнішнього (F_{ex}) фактору для оціночного показника (I).

Запропонований підхід дає можливість методом оцінок фахівців визначити вплив внутрішніх (F_{in}) і зовнішніх (F_{ex}) факторів на базі розробки

аналітичної таблиці і розрахунків рейтингу факторів на відповідні оціночні показники (I).

Ендогенна оцінка проводиться шляхом розрахунку інтегрального показника якості транспортних послуг, яка визначається по формулі:

$$K_k = d_r / d_s \quad (3.2)$$

Планування, контроль і підвищення якості транспортних послуг на морському транспорті неможливо без його оцінки по всій сукупності його властивостей, в тому числі поданої системи оціночних показників якості транспортних послуг. Для цього необхідно мати досить повну і надійну інформацію про якість транспортних послуг на морському транспорті, що вимірюється кількісно, тобто зручну для використання в системі управління.

У зв'язку з цим великого значення набуває розробка критеріїв оцінки інтегрального показника якості транспортних послуг, заснованих на розрахунку комплексних кількісних оцінок якості, що представляє складну і не до кінця вирішену проблему.

При багатокритеріальній оцінці рівня якості транспортних послуг на морському транспорті - вибрати краще управлінське рішення можливо, якщо буде сформульовано критерії оцінки цього рішення.

Вихідними умовами для застосування багатокритеріальних альтернатив в умовах визначеності є:

- 1) кожна альтернатива має один результат (один варіант реалізації);
- 2) існує можливість отримати для кожної альтернативи по кожному критерію кількісну оцінку (значення показника x_{ik}). Методика відстаней дає можливість отримувати оцінку i -ої альтернативи, в варіанті, якщо оцінки не співмірні, може визначатися за формулою [44]:

$$u_i = \sum_k \left(\frac{(x'_{ik} - x_{ik})}{x'_{ik}} \right)^2 = \sum_k \left(1 - \frac{x_{ik}}{x'_{ik}} \right)^2 \quad (3.3)$$

де x'_{ik} - найкраще для лінійного підприємства морського транспорту значення по k -того критерію (максимальне - для показника).

Кращою альтернативою вважається та, у якої показник U_i буде найменшим $U_{opt} = \min U_i$.

Вихідною інформацією є матриця, елементи якої - значення показників. Нехай є m об'єктів і n показників, за якими проводиться оцінка (формула 3.4).

Кожен j -й показник на i -му об'єкті заданий величиною X_{ij} . Таким чином, задана матриця X , рядки якої характеризують роботу окремого об'єкта по n різними показниками. Однакові показники різних об'єктів повинні бути виражені в порівнянних величинах. Безліч оціночних показників може включати стимулюючі показники, збільшення яких покращує загальну оцінку роботи об'єкта і показники - дестимулятори, зменшення яких покращує загальну оцінку роботи об'єкта (собівартість, штрафи, прогули і т.п.). У зв'язку з цим до матриці X додається друга точка, елементи якої приймають значення або (-1), якщо i -й показник - дестимулятор, або (+1), якщо j -й показник - стимулятор.

Методика таксонометричних розрахунків зручна при проведенні багатовимірного аналізу великої сукупності показників із застосуванням програмних продуктів та інформаційних технологій від стандартного табличного редактора Excel до табличного генератора звітів OLAP (On-line Analytical Processing). За допомогою цього методу можна створити інформаційну систему для діагностичного аналізу оцінки рівня якості послуг, що надаються підприємствами морського транспорту. В основу запропонованої моделі покладено математичний апарат обробки матриці показників якості, які диференційовані на показники «результатів» і «вихідних значень (витрат)», на основі кластерного і кореляційно-регресійного аналізу. Для того, щоб

побудувати таксонометричний показник використовуються матриці даних E («результатів») і N («вихідних значень (витрат)»). Матриці результатів E_{ij} і витрат N_{ij} представлені формулами [44]:

$$E_{ij} = \begin{vmatrix} x_{11}x_{12} \dots x_{1m}x_{1n} \\ x_{21}x_{22} \dots x_{2m}x_{2n} \\ \dots\dots\dots\dots\dots\dots \\ x_{i1}x_{i2} \dots x_{im}x_{in} \end{vmatrix} \quad (3.4)$$

$$N_{ij} = \begin{vmatrix} y_{11}y_{12} \dots y_{1l}y_{1p} \\ y_{21}y_{22} \dots y_{2l}y_{2p} \\ \dots\dots\dots\dots\dots\dots \\ y_{i1}y_{i2} \dots y_{il}y_{ip} \end{vmatrix} \quad (3.5)$$

де x_{im} , y_{il} - значення відповідних ознак m і l по кожному порівнюваному періоду.

Розрахунок показника проводиться в наступній послідовності:

1. По кожному показнику визначається: відноситься він до стимуляторів, дестимуляторів і номінаторів, які приводяться до одного типу;
2. Будується система показників - еталонів;
3. Розраховується відстань між векторами (рядками) кожного показника і еталонними;
4. Підприємства морського транспорту ранжуються в порядку зростання відстані. Чим менше відстань, тим краще оцінка підприємства морського транспорту.

Показники, що включаються в матрицю неоднорідні, оскільки характеризують діяльність підприємств морського транспорту з усіх боків і

мають різні одиниці виміру. Для того щоб показники було можна порівняти один з одним, абсолютні значення замінюються відносними, що можливо в результаті попередніх перетворень, які називаються стандартизацією ознак, тобто приведенням їх до єдиної шкали безрозмірних оцінок. Для цього виконуються розрахунки за такою методикою [44]:

$$Z_{im} = (x_{im} - \bar{x}_m) / S \quad (3.6)$$

$$\bar{x}_m = \sum x_{im} / \sum n \quad (3.7)$$

$$S_m = \sqrt{\sum (x_{im} - \bar{x}_m)^2 / \sum n} \quad (3.8)$$

де $m = 1, 2, \dots, n$;

\bar{x}_m - середньоарифметичне значення ознаки m ;

x_{im} – абсолютне значення ознаки m для одиниці i ;

s_m – середньоарифметичне значення ознаки m ;

z_{im} – стандартизоване значення ознаки m для одиниці i .

На основі алгоритму зіставлення оцінок E_{ij} і N_{ij} проводиться розрахунок координат d_r і d_s за допомогою методу відстаней за формулою використовуючи евклидову метрику, де C_{io} - евклідова відстань.

$$C_{io} = \left[\sum_{S=1}^n (Z_{is} - Z_{os})^2 \right]^{1/2} \quad (3.9)$$

Отримані значення служать вихідними даними при розрахунку значень таксонометричних показників результатів d_r і витрат d_s :

$$d_r(d_s) = C_{io} / C_o \quad (3.10)$$

$$C_o = C_o + aS_o \quad (3.11)$$

де a - деяке позитивне число, яке вибирається таким чином, щоб значення показників d_r і d_s змінювалися від 0 до 1; на основі відомого правила «трьох (двох) сигм», приймається $a = 3$ або 2 [44].

$$\bar{C}_o = \frac{1}{\omega} \sum_{i=1}^{\omega} C_{io} \quad (3.12)$$

$$S_o = \left[\frac{1}{\omega} \sum_{i=1}^{\omega} (C_{io} - \bar{C}_o)^2 \right]^{1/2} \quad (3.13)$$

При використанні методики відстаней певний об'єкт досліджується як точка в n -вимірному евклідовому просторі, яка характеризується набором з n координат.

Координатами в даному випадку є фактичні значення показників (ω - кількість значень C_{io}).

На основі алгоритму зіставлення оцінок E_{ij} і N_{ij} проводиться розрахунок координат d_r і d_s за допомогою методу відстаней за формулою, використовуючи евклідову метрику.

Показники «результатів» d_r і «вихідних значень» d_s характеризують середній рівень значень ознак, що входять у вихідну математичну модель. Вони приймають високі значення при великих значеннях стимуляторів і низькі значення при малих значеннях стимуляторів. Отримані значення можна пояснити наступним чином: чим менше відхилення показників від встановленого зразка, тим вище рівень якості транспортних послуг на морському транспорті. Після того як значення «результатів» і «вихідних значень (витрат)» будуть визначені вважається за доцільне визначити інтегральний показник якості (K_k) як співвідношення показників «результатів» і «вихідних значень (витрат)» за формулою:

$$K_k = d_r / d_s \quad (3.14)$$

Пропонується наступна шкала оцінок:

$K_k \geq 1$ - високий рівень якості (5 балів);

$0,75 \leq K_k < 1$ - хороший рівень якості (4 бали);

$0,5 \leq K_k < 0,75$ - середній рівень якості (3 бали);

$0,25 \leq K_k < 0,5$ - задовільний рівень якості (2 бали);

$K_k < 0,25$ - низький (незадовільний) рівень якості (1 бал).

Інтегральний показник якості транспортних послуг, що є результатом ендогенної оцінки якості транспортних послуг на морському транспорті, може бути використаний в процесі оцінки роботи організацій підприємств морського транспорту в області досягнення встановленої якості транспортних послуг. Крім того, база даних про якість транспортних послуг організацій підприємств морського транспорту може розширюватися в залежності від числа кваліметричних об'єктів і діапазону показників якості.

Оцінка якості транспортних послуг організацій підприємств морського транспорту на базі таксонометричних методів дає можливість:

- проводити перевірку якості транспортних послуг для досягнення заданого рівня конкурентоспроможності організацій;
- усунути недоліки, які пов'язані з оцінкою якості транспортних послуг підприємств морського транспорту, в тому числі при визначенні залежності одиничних показників якості транспортних послуг в інтегральному;
- при зіставленні показників якості транспортних послуг різними підприємствами морського транспорту;
- аналізувати тенденції зміни показників якості транспортних послуг підприємств морського транспорту;
- здійснювати комп'ютерний аналіз якості транспортних послуг підприємств морського транспорту в умовах неповної інформації.

3.3. Підвищення якості послуг, як фактор росту конкурентоспроможності Миколаївського морського торговельного порту

Для забезпечення конкурентного позиціонування Миколаївського морського торговельного порту в системі ринку морської торгівлі та підвищення його конкурентоспроможності необхідно:

- встановити конкурентоспроможні тарифи у порівнянні з розташованими в регіоні портовими терміналами та іншими приватними елеваторами;
- для нарощування обсягів перевалки вантажів залучити додатковий вантажопотік імпортного вантажопотоку мінеральних добрив навалом з подальшим пакетуванням у біг-беги;
- для збільшення обсягів перевантаження зернових та харчових вантажів залучити вантажопотік до перевантаження за прямим варіантом з терміналів, розташованих в межах м. Миколаїв;
- проводити роботу по залученню додаткових обсягів продуктів переробки зерна під завантаження критих складів, плав'ємкостей підприємства та під завантаження зернового перевантажувального комплексу.

Що стосується конкурентоспроможних тарифів то необхідно зазначити величину граничних витрат, при перевищенні яких знижуватиметься ефективність капітальних активів. Тому результати діяльності торгового порту визначаються в першу чергу параметрами системи: вантажовласники – транспортні підприємства – ринок транспортних послуг. Важливо організаційне забезпечення і контроль співвідношення транспортної потужності, резервів і допустимих витрат [45].

Проаналізуємо якісні параметри діяльності Миколаївського морського торговельного порту.



Рис. 3.4. Якісні показники роботи Миколаївського морського торговельного порту

Розроблено автором за даними джерела [46]

Дані якісних показників свідчать про необхідність ефективної інвестиційної політики яка буде направлена на підвищення якісних показників роботи підприємства.

Необхідно зазначити основними проблемами конкурентного позиціонування Миколаївського морського торговельного порту в структурі ринка послуг:

- складність вибору джерел фінансування, в тому числі відсутність бюджетного фінансування. Особливо гостро стоїть питання інвестицій на модернізацію;
- недостатня ефективність функціонування підприємства внаслідок порушення пропорцій, викликаних спадом перевезень, між рівнем основних виробничих фондів, експлуатаційним персоналом і обсягами виконуваної роботи;
- недосконалістю нормативно-правового забезпечення діяльності підприємств транспорту, нестабільністю правової бази, вільним рішенням питань уніфікації торгового і транспортного законодавства з нормами міжнародного права;

- проблемні відносини порт - залізниця. Укрзалізниця без погоджень підвищує тарифи, що в свою чергу призводить до зниження транзитних вантажопотоків через порти України;
- відсутність чіткої стратегії в області інвестиційної політики;
- незбалансоване управління підприємством;
- високий рівень зносу основного капіталу.

Фактичний коефіцієнт конкурентоспроможності порту, щодо портів Північно - Західного регіону Чорного моря по інтенсивності обробки тоннажу розраховується по формулі [47]:

$$a_{kc}^1 = \frac{M_x}{\bar{M}}, \quad (3.15)$$

де M_x - інтенсивність вантажних робіт Миколаївського морського торговельного порту”, $M_x = 2500$ (т/доб)

\bar{M} – середньозважена інтенсивність обробки тоннажу портів конкурентів, (т/доб). За даними інституту комплексних транспортних проблем приймаємо 2700 (т/доб)

$$a_{kc}^1 = \frac{2500}{2700} = 0,93$$

де α_i – значущість і-го показника в долях одиниці, залежно від ролі показника у формуванні ступеня конкурентоспроможності:

$$\alpha_i = 0,2$$

Фактичний коефіцієнт конкурентоспроможності порту, щодо портів Північно - Західного регіону Чорного моря по рівню переробки мінерально-будівельних вантажів:

$$a_{kc}^2 = \frac{Q}{\sum_{i=1}^n Q_i}, \quad (3.16)$$

де Q - вантажообіг мінерально-будівельних вантажів розвитку Миколаївського морського торговельного порту у 2018 році Q 535,6 (тис.тон).

$\sum_{i=1}^n Q_i$ – загальний вантажообіг за базовий період 988 тис.тон:

$$a_{kc}^2 = \frac{535.6}{988} = 0,54$$

$$\alpha_i^2 = 0,2$$

Фактичний коефіцієнт конкурентоспроможності порту, щодо портів Північно - Західного регіону Чорного моря по рівню взаємодії з суміжними видами транспорту [47]:

$$a_{kc}^3 = \frac{t_{xp}}{t_{xp}}, \quad (3.17)$$

де t_{xp} - загальний час прибуття вантажів на термінал порту, (доб)

t_{xp} - час прибуття 1т вантажу на термінал Миколаївського морського торговельного порту, (доб)

$$a_{kc}^3 = \frac{10}{8} = 1,25,$$

$$\alpha_i^3 = 0,6$$

Інтегральний рівень конкурентоспроможності

$$a_{kcин} = \sum_{i=1}^n \alpha_i \cdot a_{kci} \quad (3.18)$$

$$a_{kcин} = 0,93 * 0,2 + 0,54 * 0,2 + 1,25 * 0,6 = 1,044$$

З урахуванням реалізованої інвестиційної програми по підвищенню техніко-економічного рівня, що забезпечує підвищення інтенсивності обробки тоннажу, оптимізації рівня взаємодії з суміжними видами транспорту, зміну рівня конкурентоспроможності, а отже, привабливості для додаткових вантажопотоків може бути розраховано по співвідношенню [47]:

$$a_{kcин}^{np} = l_{on} (a_{kc}^1 \cdot \alpha_i^1 + a_{kc}^2 \cdot \alpha_i^2 + a_{kc}^3 \cdot \alpha_i^3) \quad (3.19)$$

де l_{on} – індекс зміни (впливи) нового техніко-економічного рівня на основні параметри конкурентного рейтингу Миколаївського морського торговельного порту:

$$l_{on} = \frac{OK + \Delta K}{OK}, \quad (3.20)$$

де ОК - вартість основного капіталу в базисному періоді, грн. з урахуванням додаткових чистих капітальних вкладень (ΔK), грн

ΔK - додаткові чисті капітальні вкладення

$$OK = 1725450 + 7835,8 = 1\,733\,285,8 \text{ тис. грн}$$

$$l_{on} = \frac{1733285,8 + 25550}{1733285,8} = 1,015$$

$$a_{ксин}^{np} = 1,015 \cdot (0,93 \cdot 0,2 + 0,54 \cdot 0,2 + 1,25 \cdot 0,6) = 1,06$$

Таким чином дякуючи активної інвестиційної політиці конкурентний рейтинг Миколаївського морського торговельного порту може підвищитися на 2%:

$$\bar{\gamma} = a_{ксин}^{np} - a_{ксин} \quad (3.21)$$

γ - підвищення конкурентного рейтингу протягом розрахункового періоду

$$\bar{\gamma} = 1,06 - 1,044 = 0,02$$

Завдяки цьому забезпечується конкурентна стійкість Миколаївського морського торговельного порту у вибраному сегменті ринку транспортних послуг.

ВИСНОВКИ

Підвищена увага до якості транспортних послуг на морському транспорті обумовлена тим, що в його функціонуванні є певні невирішені проблеми, що призводять до зниження якості транспортних послуг, основними з яких є: наявний функціональний і фізичний знос флоту і гідротехнічних споруд; порушення правил технічної експлуатації суден і устаткування, а також порушення правил пожежної безпеки та вимог нормативної документації з безпеки перевезень вантажів; нерівномірний розвиток портів і суміжної транспортної інфраструктури та ін. Зазначені проблеми у функціонуванні підприємств морського транспорту в той же час є, певною мірою, і факторами, що впливають на рівень якості транспортних послуг.

Таким чином, для підвищення якості транспортних послуг, необхідна об'єктивна оцінка впливу виявлених факторів на рівень якості через систему оціночних показників.

Дослідження в області теоретичних і методичних основ управління якістю транспортних послуг акцентувались на аналізі сутності принципів і підходів до управління якістю транспортних послуг. Аналіз основних принципів управління якістю, які покладені в основу концепції Загального управління якістю - TQM і світових стандартів в області якості ISO (ICO) серії 9000:2000 показав необхідність їх адаптації до умов управління якістю транспортних послуг на морському транспорті. Адаптовані принципи наведені в першому розділі. Принципи управління можна розділити на дві групи: перша - це принципи соціального характеру, покликані вплинути на співробітників підприємства морського транспорту з метою поліпшення якості транспортних послуг; друга група - принципи, які в більшій чи меншій мірі пов'язані з оптимізацією діяльності підприємства морського транспорту, тобто його процесів і потоків.

Дослідження основних підходів до управління якістю транспортних послуг дозволили обґрунтувати підходи, які доцільно використовувати при управлінні якістю транспортних послуг, а саме: системний, комплексний, процесний і стандартизований.

Проаналізовано поняття «якість», яке в економічному аспекті нерозривно пов'язане з продукцією та послугами і показано різноманітність підходів у визначенні якості. Детально досліджено поняття «послуга» і виявлено особливості транспортних послуг. Визначено відмінність поняття «транспортної послуги» від поняття «транспортне обслуговування». Транспортне обслуговування характеризує кінцевий результат комплексу робіт транспортної організації з доставки вантажовласникам транспортної продукції необхідної якості та асортименту на вигідних умовах.

Відповідно до сучасної теорії якості, потрібно оцінювати не так якість результату, скільки якість процесу. Концептуальний підхід до якості транспортних послуг сконцентрований на два критерії: стандарту якості транспортної послуги та комплексності транспортної послуги.

Стандарт якості транспортних послуг синтезує певні потреби замовника і може визначати необхідний для його оптимального задоволення набір якісних транспортних ознак. Комплексність транспортної послуги надає замовникам якісно новий рівень транспортного сервісу, який вимагає дотримання наступних умов: якість транспортних послуг на всіх рівнях її надання має відповідати стандарту якості, який закладений в систему морського транспорту; в кінцевому підсумку транспортування вантажу повинне бути належної якості, іншими словами, доставлений в термін, в цілості й за обговорену вартість. Виконання першої умови вимагає створення схожих за рівнем якості обслуговування і пов'язаних між собою транспортних технологій на всіх ділянках маршруту. Виконання другої умови це контроль підприємств морського транспорту в забезпеченні якості доставки вантажів по всьому маршруту, або ж від «двері» вантажовідправника до «двері» вантажоодержувача. В процесі даного дослідження під якістю транспортних

послуг на морському транспорті пропонується розуміти набір характеристик процесу надання транспортної послуги, які визначають здатність підприємства морського транспорту задовольняти потреби замовників при наданні транспортних послуг відповідно до умов договору та встановленими стандартами якості транспортних послуг виходячи з комплексності транспортної послуги на морському транспорті.

Виявлено фактори, що впливають на формування якості транспортних послуг на морському транспорті. Представлена їх класифікація. Всі чинники якості поділені на: - внутрішні, залежні від організаційної діяльності самого підприємства морського транспорту та зовнішні, вплив яких обумовлюється зовнішнім середовищем підприємства морського транспорту.

Розроблено систему оціночних показників якості транспортних послуг на морському транспорті. При розробці системи оціночних показників були проаналізовані споживчі властивості транспортних послуг і на основі цього доповнена система оціночних показників якості транспортних послуг, які включають в себе: функціональність перевезення на морському транспорті; техніко-технологічна характеристика суден; виконання умов договору перевезення вантажу; компетентність персоналу; корпоративна культура персоналу; якість інфраструктури морського транспорту. Дана система показників доповнює діючу систему показників відповідно до чинного стандарту якості ISO до умов функціонування морського транспорту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Заплотинський Б.А. Управління якістю: Навчально-методичний посібник. / Б.А. Заплотинський, В.М. Тупкало. – К. : ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
2. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х.: ХТЕІ, 2015 – 222 с.
3. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. – К.: ДЕДУТ, 2011. – 208 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. – К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 30 с.
5. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика : [монографія] / Оксана Миколаївна Криворучко. – Х. : Вид-во ХНАДУ, 2006. – 404 с.
6. Гапоненко Т.М. Міжнародний досвід впровадження систем управління якістю продукції / Т.М. Гапоненко // Економіка АПК. – 2009. – №12. – С. 88-92.
7. Philip Kotler: Marketing Essentials, 1984. / Филип Котлер: Основы маркетинга. [Электронный ресурс] // Центр гуманитарных технологий, 2006–2020 (последняя редакция: 11.11.2020). URL: <https://gtmarket.ru/personnels/filipp-kotler>
8. Лопатников Л. И. Экономико-математический словарь. Словарь современной экономической науки. <http://slovar-lopaticnikov.ru/>
9. Колосок В. М. Економіка транспортних підприємств : навч. посіб. / В. М. Колосок, Я. О. Ходова; за заг. ред. В. М. Колосок. – Маріуполь : ПДТУ, 2017. – 187 с.
10. Игорь Смирнов, Татьяна Косарева. Транспортна логістика. – К.: Видавництво Центр навчальної літератури, 2018. – 224 с.

11. Мазаракі А.А. Основи менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних закладів / А.А. Мазаракі, О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. – Харків: Фоліо, 2014. – 846 с.

12. Дмитриченко М.Ф., Кельман І.І., Вільковський Е.К. та ін. Загальний курс транспорту: Підручник.-Львів, 2011.- 524 с. 5

13. Шаповал М. І. Менеджмент якості : Навчальний посібник / М. І. Шаповал. – Київ, 2007. – 471 с.

14. Ковалева Е. Н. Концепция формирования и управления качеством транспортных услуг на водном транспорте / Е. Н. Ковалева // Материалы IV межвуз. науч.-практ. конф. аспирантов, студентов и курсантов «Современные тенденции и перспективы развития водного транспорта», 15 – 16 мая 2013. – С. 514–520.

15. Непейвода С.Н. Разработка стандартов качества услуг как элемент внедрения системы менеджмента качества // Экон. науки. 2009. С. 224-227;

16. Ковалева Е. Н. Принципы построения системы управления качеством транспортных услуг / Е. Н. Ковалева // Журнал университета водных коммуникаций. – 2013. – № 2 (21). – С. 119–123.

17. Цыганов В.В., Бородин В.А., Савушкин С.А. Адаптивное управление транспортной компанией на основе клиентоориентированности // ИТНОУ: информационные технологии в науке, образовании и управлении. 2017. № 3 (3).

18. Ковалева Е. Н. Факторный подход к формированию системы оценочных показателей качества транспортных услуг на водном транспорте / Е. Н. Ковалева, А. А. Мажажихов, С. В. Митрофанов //. – 2014. – № 1. – С. 73–78.

19. Ковалева Е. Н. Концепция формирования и управления качеством транспортных услуг на водном транспорте / Е. Н. Ковалева // Материалы IV межвуз. науч.-практ. конф. аспирантов, студентов и курсантов «Современные тенденции и перспективы развития водного транспорта», 15 – 16 мая 2013. – С. 514–520.

20. Матвієнко М.В., Щербина В.В., Бондаренко В.І. Управління якістю послуг транспортно-логістичних компаній // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті. - 2017. - Вип. 3. - С. 131-146. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt_2017_3_11

21. Ковалева Е. Н. Необходимость и особенности повышения качества транспортных услуг / Е. Н. Ковалева // Материалы международной науч.-практ. конф. «Государственное управление и социально-культурная сфера в XXI веке: закономерности и особенности функционирования, традиции и инновации», 11 – 12 апреля 2013 / под ред. Л.И. Смирновой. –ФГБОУ ВПО.: - 2013. – С. 249–259.

22. Пономарев С.В., Миронов С.В. Формирование и оценка показателей результативности и эффективности процессов СМЯ // Стандарты и качество. 2007. С. 70-73.

23. Задерей А.Е. Механізм управління людськими ресурсами організації / Задерей А.Е. // Морське право та менеджмент: еволюція та сучасні виклики: Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції НУ «ОМА» – Одеса: НУ «ОМА», 2019. – С.187-191.

24. Сотниченко Л.Л., Бурмака Л.О. Маркетинг : навчальний посібник / — Одеса: НУ«ОМА», 2019. — 231 с.

25. Фінансовий менеджмент : підручник / В.П. Мартиненко, Н.І. Климаш, К.В. Багацька, І.В. Дем'яненко, [та ін.] за заг. ред. Т.А. Говорушко. – Львів «Магнолія 2006», 2014. – 344с.

26. Жихарева В.В. Экономика морского транспорта: учебник – Х.: Бурун Книга, 2012. – 480 с.

27. Економічні наслідки пандемії - у прогнозах світового банку https://ukrainepravo.com/international_law/public_international_law/

28. Наслідки карантину для економіки та шляхи їхнього подолання. Матеріали он-лайн - круглого столу на тему: «Наслідки карантину для економіки України та шляхи їхнього подолання»

<https://www.ukrinform.ua/rubric-presshall/3034153-naslidki-karantinu-dla-ekonomiki>

29. <https://lot.dhl.com/glossary/blank-sailing/> - офіційний сайт Blank sailing | DHL Logistics of Things

30. <https://www.drewry.co.uk/coronavirus-hub/graphs-and-charts/world-container-index-weekly> - офіційний сайт Drewry

31. <https://www.mckinsey.com/mgi/overview> - офіційний сайт McKinsey Global Institute

32. <https://unctad.org/en/pages/> - Review of Maritime Transport 2020 (Обзор морского транспорта)

33. <http://uspa.gov.ua/> – офіційний сайт Адміністрації морських портів України

34. <https://sudohodstvo.org/> - офіційний сайт журналу «Судоходство»

35. <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Державної служби статистики

36. <http://portsukraine.com/> - офіційний сайт журналу «Порти України»

37. <https://pro-consulting.ua/> - офіційний сайт аналітики ринків та фінансів України

38. <https://www.seaintelligence-consulting.com/> - Sea-Intelligence - ведущий поставщик инновационных объективных анализов в отрасли контейнерных перевозок.

39. <https://www.pdfa.org/member/international-organization-for-standardization-iso/> - стандарти ISO (International Standardization Organization)

40. Christopher M. Logistics and Supply Chain Management /M. Christopher // Harlow: Prentice Hall. 2005. – P. 299.

41. Christopher M. Marketing logistics / M. Christopher, H. Peck. – Routledge, 2012. – P. 151.

42. Сотниченко Л.Л. Управління розвитком інфраструктурного забезпечення конкурентоспроможності регіону: теорія, методологія, практика. [Монографія] - Одеса: — Вид-во ФОП Грінь Д.С., 2015. – 524 с.

43. Демінг Е. У. Якість, продуктивність, конкурентоспроможність, 1982.

44. Соколов Ю.И., Иванова Е.А., Шлеин В.А. Управление качеством транспортного обслуживания. Учебное пособие для студентов магистратуры по направлениям «Менеджмент» и «Экономика». - РУТ (МИИТ), 2019. - 136 с.

45. Зеркалов Д.В. Международные перевозки грузов / Д.В. Зеркалов, Е.Н. Тимошук. – К.: Изд-во «Основа», 2009. – 475 с.

46. <https://logist.fm/publications?page=1> - офіційний сайт аналітики перевезень

47. Дамодаран А. Инвестиционная оценка: Инструменты и техника оценки любых активов/ А. Дамодаран; пер. с англ. Д. Липинского и др. – М.: Альпина Бизнес Бук, 2004. – 342 с.

Анотація

Дипломна робота на тему «Механізм управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту» на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра.

Метою дипломного дослідження є удосконалення управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту.

В першому розділі розглянуто основні особливості, підходи та принципи управління якістю транспортних послуг, досліджено проблеми якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту, ідентифіковано фактори, що впливають на формування якості транспортних послуг на підприємствах морського транспорту.

В другому розділі проаналізовано глобальні вантажопотоки та макроекономічні сценарії розвитку міжнародних вантажоперевезень, досліджено транспортний комплекс України, проаналізовано динаміку та структуру зовнішньо-торгівельних відносин України.

В третьому розділі розроблено систему оціночних показників якості транспортних послуг на морському транспорті, досліджено методичні положення з розрахунку комплексної оцінки якості транспортних послуг на морському транспорті, розраховано економічну ефективність підвищення якості послуг, як фактору росту конкурентоспроможності Миколаївського морського торговельного порту.

Результати даної дипломної магістерської роботи полягають у тому, що висновки і пропозиції дозволяють фахівцям підприємств морського транспорту удосконалити управління якістю та конкурентоспроможністю послуг морського транспорту; отримані результати можуть використовуватись у науково-дослідницькій роботі здобувачів вищої освіти.

Ключові слова: якість транспортних послуг, управління якістю, конкурентоспроможність, підприємства морського транспорту.

Annotation

Diploma thesis on "Management Mechanism of Quality and Competitiveness of Maritime Transport Services" on obtaining a master's qualification.

The purpose of the thesis is to improve the management of quality and competitiveness of maritime transport services.

The first section considers the main features, approaches and principles of quality management of transport services, investigates the problems of quality of transport services in maritime transport enterprises, identifies the factors influencing the formation of quality of transport services in maritime transport enterprises.

The second section analyzes global freight flows and macroeconomic scenarios for the development of international freight, examines the transport complex of Ukraine, analyzes the dynamics and structure of Ukraine's foreign trade relations.

In the third section the system of estimation indicators of quality of transport services on sea transport is developed, methodical provisions on calculation of complex estimation of quality of transport services on sea transport are investigated, economic efficiency of increase of quality of services as the factor of growth of competitiveness of the Nikolayev sea trade port is calculated.

The results of this master's thesis are that the conclusions and proposals allow specialists of maritime transport companies to improve the management of quality and competitiveness of maritime transport services; the obtained results can be used in research work of higher education seekers.

Key words: quality of transport services, quality management, competitiveness, maritime transport enterprises.