

УДК 338.4

[https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-2\(30\)-449-461](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-2(30)-449-461)

Сотниченко Людмила Леонідівна доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри Менеджменту та економіки морського транспорту Навчально-наукового інституту морського права та менеджменту, Національний університет «Одеська морська академія», вул. Дідріхсона, 8, м. Одеса, 65052, тел.: (067)483-37-76, <https://orcid.org/0000-0003-4537-1553>

Кузьменко Катерина Михайлівна асистент кафедри Менеджменту та економіки морського транспорту Навчально-наукового інституту морського права та менеджменту, Національний університет «Одеська морська академія», вул. Дідріхсона, 8, м. Одеса, 65052, тел.: (063)635-17-00, <https://orcid.org/0000-0002-1976-6757>

Станєва Яна Миколаївна аспірант кафедри Менеджменту та економіки морського транспорту Навчально-наукового інституту морського права та менеджменту, Національний університет «Одеська морська академія», вул. Дідріхсона, 8, м. Одеса, 65052, тел.: (063)608-19-60, <https://orcid.org/0009-0006-2585-571X>

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УПРАВЛІННЯ ПОРТОВИМ СЕРВІСОМ В ГАЛУЗІ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

Анотація. Досягнення необхідного рівня розвитку портового сервісу в галузі морського транспорту зумовлене створенням та впровадженням єдиної системи управління на основі інтеграції у єдність трьох взаємопов'язаних компонентів та координації структури якості портового сервісу в галузі морського транспорту. Усе це зумовлює необхідність обґрунтування теоретичних основ організації та управління портовим сервісом в галузі морського транспорту.

В умовах глобалізації та інтеграції світової економіки морський порт є координатором усієї транспортної системи, до якої він включений, оскільки тут відбувається максимальна концентрація вантажних та транспортних потоків, здійснюється перевалка вантажів з одного виду транспорту на інший, саме тут стикаються інтереси всіх учасників транспортно-логістичного процесу доставки вантажів. В останні кілька десятиліть міжнародна торгівля стала основою економічного зростання багатьох держав, що докорінно змінило характер діяльності морських торгових портів. Для них відкриваються нові можливості, але, як і все нове, вони пов'язані з великим ризиком, тому що

порти стають частиною величезної конкурентної системи. Рівень розвитку морських торгових портів стає дедалі визначальним чинником становлення та розвитку як транспортної системи країни, так й усієї національної економіки загалом.

У статті визначено необхідність вивчення проблем управління якістю у сфері портового сервісу – наполеглива вимога часу, ці знання вкрай важливі в умовах висококонкурентного ринку транспортних послуг, оскільки високий рівень якості послуг, що пропонуються на ринку, є основним елементом забезпечення конкурентоспроможності підприємства. У статті досліджено структуру портового сервісу в галузі морського транспорту та теоретичні основи формування структури якості портового сервісу в галузі морського транспорту.

Якість транспортного обслуговування становить стратегічну конкурентну перевагу будь-якого транспортного підприємства (у т. ч. морського порту), що у свою чергу дозволяє бути привабливішим для своїх контрагентів та успішно конкурувати за вантажні потоки.

Ключові слова: морський порт, портовий сервіс, морської транспорт, транспортне обслуговування, якість, система, управління, конкурентоспроможність, логістика, інфраструктура.

Sotnychenko Lyudmila Leonidivna Doctor of Economics, Professor, Head of the Department of Maritime Transport Management and Economics of the Institute of Maritime Law and Management, National University "Odesa Maritime Academy", Diedrichson St., 8, Odesa, 65052, tel.: (067)483-37-76, <https://orcid.org/0000-0003-4537-1553>

Kuzmenko Kateryna Mykhailivna assistant of the Department of Maritime Transport Management and Economics of the Institute of Maritime Law and Management, National University "Odesa Maritime Academy", Diedrichson St., 8, Odesa, 65052, tel.: (063)635-17-00, <https://orcid.org/0000-0002-1976-6757>

Staneva Yana Mykolaivna graduate student of the Department of Maritime Transport Management and Economics of the Institute of Maritime Law and Management, National University "Odesa Maritime Academy", Diedrichson St., 8, Odesa, 65052, tel.: (063)608-19-60, <https://orcid.org/0009-0006-2585-571X>

PORT SERVICE ORGANIZATION AND MANAGEMENT THEORETICAL FUNDAMENTALS IN THE MARITIME TRANSPORT INDUSTRY

Abstract. Port service development required level achievement in the maritime transport is conditioned by the single management system creation and

implementation based on the integration into unity of three interrelated components and coordination of the port service quality structure in the maritime transport industry. All this leads to the need to substantiate the port service organization and management theoretical foundations in the maritime transport industry.

In the conditions of globalization and integration of the world economy, the seaport is the coordinator of the entire transport system, to which it is belonged, as exactly at ports the maximum concentration of cargo and transport flows takes place, cargo is transshipped from one mode of transport to another, the interests of all participants in the transport and logistics process of cargo delivery meet. In the last few decades, international trade has become the basis of the economic growth of many countries, which has fundamentally changed the nature of the commercial seaports' activity. New opportunities are opened up for ports, but, like everything new, they are associated with great risk, because ports become part of a huge competitive system. The commercial seaports development level is increasingly becoming a determining factor in the formation and development of both the country's transport system and the entire national economy in general.

The article defines the need to study the quality management problems in the port service sphere, which are an urgent requirement of time, this knowledge is extremely important in the conditions of the highly competitive market of transport services, as the high level of services quality that are offered on the market is the main element of ensuring the enterprise competitiveness. The article investigates the port service structure in the maritime transport industry and the theoretical foundations of the port service quality structure formation in the maritime transport industry.

The transport service quality is a strategic competitive advantage of all transport enterprises (including a seaports), in turn it allows to be more attractive to counterparties and successfully compete for cargo flows.

Keywords: seaport, port service, maritime transport, transport service, quality, system, management, competitiveness, logistics, infrastructure.

Постановка проблеми. Розвиток економіки країни залежить від якості транспортного обслуговування. При цьому в умовах глобалізації економічних зв'язків особливого значення набуває організація управління транспортним процесом у морських портах, які є ключовими елементами національної та світової транспортно-логістичної системи.

Сьогодні сучасний порт розглядається як інтегрована система складних видів діяльності (транспорт, логістика, перевалка, виробництво та ін.) та процедур державного контролю, оскільки порт – це ще й пункт пропуску через державний кордон, де зосереджені інтереси держави та бізнесу. Найчастіше ці інтереси різноспрямовані, оскільки державні структури передусім забезпечують захист національної та економічної безпеки країни, а комерційний сектор –

вантажовласники, націлені насамперед на доставку вантажів із мінімальними витратами та втратами. Крім того, у порту розташовані комерційні структури, які виконують посередницькі функції (агентування, експедирування та ін.) та надають транспортні, а також супутні їм послуги, пов'язані зі зберіганням та обслуговуванням транспортних засобів та вантажів. Всі ці учасники діють у сукупності та безпосередній взаємодії один з одним, керуючись власними регламентами, інструкціями та інтересами, і так чи інакше беруть участь у реалізації процесу перевалки вантажу. У цьому практика як національних, так і зарубіжних портів свідчить, що рівень організації взаємодії учасників процесу перевалки вантажів істотно впливає на якість транспортного обслуговування в морських портах.

Актуальність теми обґрунтовується необхідністю якісної організації процесу перевалки вантажів на засадах інтеграції, системного та процесного підходів, оскільки саме в цьому напрямку приховані суттєві ресурси підвищення якості портового сервісу в галузі морського транспорту. Однак, на сьогоднішній день не існує єдиного механізму, в якому в комплексі розглядаються основні види операцій (вантажні, комерційні та державно-контрольні), що сукупно формують інтегрований процес перевалки вантажів в морському порту. Такий механізм має увійти до складу комплексу дій по підвищенню якості портового сервісу в галузі морського транспорту та сприяти його трансформації в умовах розвитку конкурентного середовища ринку транспортних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні аспекти управління якістю розглядалися в роботах вітчизняних вчених: Бичківського Р., Гапоненко Т. М., Білецького Е. В., Янушкевича Д. А., Шайхлісламова З. Р. Принципи побудови системи управління якістю транспортних послуг розглядалися в роботах вітчизняних вчених: Ковальової Є. Н., Мажажихова А. А., Митрофанової С. В. та ін. Практичні аспекти управління якістю в галузі морського транспорту частково в своїх роботах розглядав професор Примачов М.Т. Але багато питань щодо розвитку портів в галузі морського транспорту залишається не вирішеними й потребують подальших досліджень. Особливої уваги представляє такий аспект як розгляд розвитку портового сервісу як складової транспортного потенціалу країни. Це пояснюється перш за все перспективністю цього напрямку для економіки України.

Інформаційну базу дослідження становлять дані Міністерства інфраструктури України та Державної служби статистики, показники міжнародних рейтингів.

Мета статті – дослідження особливостей теоретичних положень і науково-практичних рекомендацій, а також сучасного інструментарію і технологій щодо управління якістю портового сервісу в галузі морського транспорту.

Виклад основного матеріалу. Морські порти є найбільшими транспортними вузлами, у яких відбувається максимальна концентрація вантажних і транспортних потоків. На території портів здійснюються транспортні, перевантажувальні, комерційні, контрольні та інші види портових операцій під час виконання яких взаємодіє безліч учасників, представлених як державним, так і комерційним сектором. Найбільші національні морські порти є ключовими елементами єдиної опорної транспортної мережі, а контейнерні термінали, розташовані біля цих портів, ставляться до опорної логістичної інфраструктури країни.

Послуги, що надаються морськими портами, відіграють важливу роль у транспортному забезпеченні світової торгівлі, оскільки глобальні ланцюги поставок, виробнича та економічна інтеграція окремих країн і регіонів багато в чому залежать від роботи морських портів. Безпосередніми користувачами портових послуг є власники вантажів, що здійснюють зовнішньоторговельні перевезення через морські порти. До категорії непрямих користувачів портових послуг можна зарахувати і підприємства транспортного комплексу. Також морські порти виконують важливі функції щодо досягнення державних інтересів щодо забезпечення національної безпеки, економічного зростання (у тому числі за рахунок розвитку суміжних галузей та непрямих ефектів від транспортного комплексу) та пов'язаності території держави.

Задоволення вимог та очікувань основних користувачів портових послуг досягається за рахунок формування технологічно та економічно збалансованої транспортно-логістичної системи. При цьому для кожної категорії користувачів існують свої очікування щодо якості морських портів, а досягнення раціонального балансу між ними лежить в основі стратегії формування якості портових послуг.

За даними щорічного видання ЮНКТАД «Огляд морського транспорту», морський порт є ключовим елементом світової транспортно-логістичної системи, оскільки понад 80% світової торгівлі товарами за фізичним обсягом проходить через морські порти. Світова торгівля, глобальні ланцюги поставок, виробнича та економічна інтеграція окремих країн та цілих регіонів багато в чому залежить від якості та ефективності роботи морських портів. У морських портах здійснюється обробка суден та вантажів на різних етапах портових операцій, включаючи берегову зону, причали, складські площі та тилові райони порту. Тому підвищення ефективності роботи порту на різних етапах обробки суден і вантажів має вирішальне значення для ефективності функціонування всієї транспортної системи в яку включений порт і забезпечення того, щоб вигоди, що отримуються в одному сегменті глобального ланцюга поставок, не були зведені нанівець неефективністю, що існує в інших ланках цього процесу.

Досвід розвитку найбільших світових портів свідчить про те, що ефективність їх функціонування багато в чому визначається якістю послуг. Оскільки морський порт за своєю суттю є сервісною організацією, що надає широкий спектр послуг, що супроводжують основний транспортний процес просторового переміщення вантажів, проблема підвищення якості портових послуг набуває все більшого значення особливо в умовах високої конкуренції у боротьбі за світові транспортні та вантажні потоки [1, 2].

В умовах глобалізації та інтеграції світової економіки морський порт є координатором усієї транспортної системи, до якої він включений, оскільки тут відбувається максимальна концентрація вантажних та транспортних потоків, здійснюється перевалка вантажів з одного виду транспорту на інший, саме тут стикаються інтереси всіх учасників транспортно-логістичного процесу доставки вантажів (вантажовласників, перевізників, агентів, стивідорів, експедиторів, а також державних служб, що виконують функції державного контролю у портах). В останні кілька десятиліть міжнародна торгівля стала основою економічного зростання багатьох держав, що докорінно змінило характер діяльності морських торгових портів. Для них відкриваються нові можливості, але, як і все нове, вони пов'язані з великим ризиком, тому що порти стають частиною величезної конкурентної системи. Рівень розвитку морських торгових портів стає дедалі визначальним чинником становлення та розвитку як транспортної системи країни, так й усієї національної економіки загалом.

Практика показує, що основною функцією будь-якого торговельного порту є забезпечення перевалки вантажів з моря на сушу і назад, саме з реалізацією цієї функції тією чи іншою мірою пов'язані всі інші. Таким чином, перевалка вантажів є основним видом діяльності порту і для того, щоб її здійснювати, необхідно виконати значний обсяг різноманітних технологічних операцій: вантажних, комерційних та контрольних, що виконуються у певній послідовності та залежності один від одного. У свою чергу, у процесі виконання сукупності технологічних операцій відбувається реалізація портових послуг. Таким чином, можна припустити наявність наступного взаємозв'язку: функції морського порту здійснюються через виконання технологічних операцій, а процесі виконання операцій відбувається реалізація портових послуг.

У сучасних реаліях морський порт є інтегрованою системою складних видів діяльності, включаючи транспортування, логістику та виробництво. Серед технологічних процесів, що забезпечують здійснення сервісної функції морського порту можна виділити такі:

- організація та здійснення вантажно-розвантажувальних робіт на судах та інших транспортних засобах;

- виконання транспортно-експедиторських операцій, що передбачають оформлення вантажних документів, розрахунків та стягування плати за послуги з доставки вантажів морським та суміжними видами транспорту;
- виконання окремих видів комплексного обслуговування суден (бункерування, постачання водою тощо) та надання місця для безпечної стоянки при здійсненні інших видів обслуговування, які виконуються спеціалізованими організаціями та підприємствами морського флоту (постачання продуктами, виробництво дрібного ремонту тощо);
- накопичення вантажів на терміналах порту та організація їх якісного короткострокового зберігання, що зумовлено нерівномірністю роботи морського та суміжних видів транспорту;
- виконання транспортних, вантажних та інших операцій з товарними партіями на вимогу держорганів, які здійснюють митний та інші види державного контролю в морському порту.

У разі динамічного розвитку зовнішньоторговельних зв'язків і виробничої кооперації діяльність морського порту, з одного боку, зазвичай зосереджена на виконанні перевантажувальних операцій, з другого боку функціонал морських портів стає дедалі складнішим і різноманітним.

У сучасному світі вимоги до швидкості та якості надання послуг у процесі доставки вантажів незмінно зростають, і порти, як найбільші транспортні вузли не є винятком. Ще один посилений тренд у розвитку сучасного порту – потреба в оперативному інформаційному обміні між учасниками глобального ланцюга поставок.

Вивчення проблем управління якістю у сфері портового сервісу – наполеглива вимога часу, ці знання вкрай важливі в умовах висококонкурентного ринку транспортних послуг, оскільки високий рівень якості послуг, що пропонуються на ринку, є основним елементом забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Якість як економічна категорія досить повно досліджена з методологічної та з теоретичної точки зору, проте моделювання та аналітичний аспект категорії «якість» у більшості наукових досліджень стосується фізичних продуктів, а якості послуг приділяється набагато менше уваги в науковій літературі.

Більшість послуг, у тому числі транспортні послуги мають специфічні особливості, які необхідно враховувати при дослідженні процесів управління їх якістю:

- нематеріальний характер;
- збіг у часі процесів виробництва та споживання послуг;
- оцінка якості послуг безпосередньо споживачем;
- неможливість транспортування та зберігання послуг.

Транспортне обслуговування – це діяльність, пов'язана з переміщенням вантажу у просторі та в часі, яка спрямована на здійснення доставки вантажу

та виконання вантажно-розвантажувальних робіт на всьому протязі перевезення від відправника вантажу до вантажоодержувача [3, 4].

Стосовно морських портів під транспортним обслуговуванням пропонується розуміти інтегральну єдність трьох взаємопов'язаних компонентів:

- 1) продукцію морського порту, виражену у формі портових послуг;
- 2) організацію технологічного процесу перевалки вантажу у морському порту;
- 3) організацію взаємодії учасників, задіяних у технологічному процесі перевалки вантажу (рис. 1).



Рис. 1. Структура портового сервісу в галузі морського транспорту [5]

З метою пошуку можливих методів підвищення якості транспортного обслуговування у морських портах необхідно проаналізувати теоретичні основи управління якістю у сфері транспортного обслуговування.

Якість транспортного обслуговування становить стратегічну конкурентну перевагу будь-якого транспортного підприємства (у т. ч. морського порту), що у свою чергу дозволяє бути привабливішим для своїх контрагентів та успішно конкурувати за вантажні потоки.

Для визначення якості перевезень пропонується таке визначення "Якість - це сукупність властивостей і характеристик продукту, які надають йому здатність задовольнити обумовлені або передбачувані потреби". Якість перевезень – це здатність перевізника вирішувати проблеми клієнта рентабельним способом, при цьому автор зазначає, що мінімальна ціна – це один із критеріїв конкурентоспроможності, а не якості продукції. Також він вказує на те, що не можна погодитися з висловлюванням про те, що параметри якості значною мірою визначаються виходячи з інтересів виробника, а параметри конкурентоспроможності – насамперед із інтересів споживача. Одним з фундаментальних принципів концепції загального управління якістю

є орієнтація всієї діяльності підприємства на споживачів, від задоволення вимог яких залежить їх успіх у ринковій економіці.

Якість продукції морського транспорту як сукупність властивостей цієї продукції, що зумовлюють її придатність задовольняти потреби вантажовласників, а вимірювати його ступенем прояву необхідних конкретних умов властивостей, тобто, іншими словами, ступенем відповідності продукції вимогам споживача незалежно, відноситься чи ця оцінка до стадії взаємного пошуку та укладання договору перевезення, до стадії його реалізації або до стадії фінальних розрахунків між судновласником, з одного боку, та вантажовласником – з іншого. Це визначення не передбачає необхідності задоволення передбачуваних потреб, виявлених у результаті маркетингових досліджень ринку транспортних послуг [11, 12].

Якість (стосовно судноплавної компанії) – це сукупність показників підприємства, які стосуються її здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби. Недоліком цього визначення є твердження, що компанія сама по собі має здатність задовольняти потреби клієнтів. В даному випадку, необхідно говорити про продукцію компанії та її характеристики. У будь-якому транспортному підприємстві якість послуг визначається такими критеріями як задоволенням потреб споживача послуг (замовника); необхідністю отримання прибутку; забезпеченням виконання вимог стандартів безпеки та охорони навколишнього середовища відповідно до міжнародних та національних норм.

Для того, щоб визначити місце транспортного підприємства в системі транспортного обслуговування, необхідно враховувати всі три зазначені фактори, що впливають на якість послуг, створивши свою систему управління якістю [7].

Проблема управління якістю у сфері транспортного обслуговування важлива як з позиції теорії організації управління, але й має суттєву практичну значимість. Якість як економічна категорія відбиває множинність властивостей, предметів, процесів, явищ і характеризує чи співвідношення властивостей, що відбивають суть предметів, чи співвідношення предметів між собою, чи співвідношення між процесами і явищами [9].

Всі рішення в галузі управління якістю транспортного обслуговування в більшості випадків пов'язані з певними економічними витратами і мають сенс лише в тому випадку, якщо призводять до позитивного економічного ефекту. Ця теза відбиває необхідність економічного регулювання управління якістю транспортного обслуговування з позиції суб'єктів господарювання ринку транспортних послуг. Якість транспортного обслуговування необхідно оцінювати за сукупним ефектом, як у транспорті, так і поза транспорту у інших галузях народного господарства.

Перевезення вантажу, у тому числі його перевалка, зберігання, транспортно-експедиційне обслуговування, може вважатися якісним, якщо воно виконане у встановлений термін, не змінилася кількість вантажу, не знизилася його якість і не виникла потреба в якихось додаткових, непродуктивних витратах [10].

Неякісним вважається перевезення, внаслідок якого вантаж доставлений одержувачу невчасно, в незбереженому вигляді чи вантажу завдано шкоди, або з'явилися додаткові, непродуктивні для перевізника витрати. Така оцінка якості транспортного обслуговування визначається не лише з позиції споживача, а й з позиції виробника – транспортного підприємства.

Підвищення якості транспортного обслуговування клієнтів неможливе без підвищення якості експлуатаційної роботи, впровадження нової техніки та сучасних технологій в організацію транспортного процесу, покращення взаємовідносин між різними категоріями користувачів ринку транспортних послуг. Ця позиція співвідноситься з представленою на рис. 1.2 структурою транспортного обслуговування у морських портах.

Аналіз низки наукових праць у сфері організації управління транспортним обслуговуванням дозволяє нам сформулювати власне уявлення про якість транспортного обслуговування з урахуванням специфіки морських торгових портів. Сутність змісту цього поняття полягає у єдності трьох складових елементів: якості портових послуг; якості організації технологічного процесу перевалки вантажів та якості взаємодії учасників технологічного процесу перевалки вантажів у морському порту. Структурна схема якості транспортного обслуговування у морських портах представлена на рис. 2. Для кожного елемента існують свої властивості та сукупність показників.

В даний час існує два підходи до трактування поняття «продукція морського порту». Продукція морського порту, як і транспорту загалом, має низку особливостей, що відрізняють її від продукції підприємств інших галузей матеріального виробництва. Вона є річчю, процеси її виробництва та споживання взаємопов'язані, тобто, продукцію порту не можна відокремити від процесу виробництва, накопичити та реалізувати у відриві від нього [10].

Пропонуємо розглядати з економічної точки зору продукцію морських портів як закінчене переміщення вантажу із сухопутних та інших видів транспорту на морський та назад. Так, він зазначає, що продукція морського порту є товаром, а, отже, не має якихось властивостей, чужих товару та послуг.



Рис. 2. Структура якості портового сервісу в галузі морського транспорту [3, 8].

Як будь-який інший товар продукція порту має споживчу вартість, тобто, має здатність задовольняти ті чи інші потреби споживача. Це свідчить про те, що продукція порту має численні модифікації, що визначаються напрямками перевантаження товарів (з моря на сушу чи навпаки), різновидами вантажу, його транспортними характеристиками, часом проходження через порт тощо. Відповідно до цих ознак продукція морських торгових портів різноманітніша навіть у порівнянні з продукцією промисловості та інших галузей народного господарства [13]. Оскільки продукція морського порту немає речовинної форми, це дає підстави відносити її до послуги, що народжує другий підхід до визначення цього поняття.

Пропонуємо форму виробничої діяльності порту відносити до категорії послуг, висуваючи наступні докази. Продукція, як наслідок виробничої діяльності, по-перше, має матеріальну форму. По-друге, всі категорії підприємств виробничої діяльності тією чи іншою мірою формують певне коло споживачів, тобто, впливають на обсяги та структуру споживання. Порти ж знаходяться в залежності від величини зовнішнього товарообігу та від частки морських вантажопотоків у зовнішньоекономічних зв'язках.

Висновки. Таким чином, було розглянуто два підходи до того самого поняття. При видимому відмінності формулювань протиріч у трактування немає. В обох випадках йдеться про те саме – про переміщення вантажів, саме переміщення потребують підприємства матеріального виробництва, в ньому ж укладені інтереси користувачів портових послуг. Виходячи з проведеного аналізу наукових джерел з позиції організації управління транспортним обслуговуванням, можна використовувати таке визначення продукції порту. Продукцією морського торговельного порту є закінчене переміщення вантажів з різних видів транспорту на морський і назад, включаючи надання супутніх послуг з метою найбільш повного задоволення потреб клієнтів порту та суспільства загалом.

Під якістю портової продукції пропонується розуміти певну сукупність властивостей і характеристик портової продукції, що формуються взаємовідносинами всіх зацікавлених сторін при її створенні, що відрізняють її від іншої продукції аналогічного призначення, потенційно або реально здатних найбільш ефективно задовольняти встановлені та передбачувані потреби замовників, співробітників та суспільства в цілому на всіх етапах життєвого циклу портової продукції.

Якість продукції морського торговельного порту не є абсолютною за своїм змістом, а є відносною. З одного боку, її оцінюють стосовно якості продукції інших портів чи окремих перевантажувальних комплексів, з іншого – стосовно інтересів клієнта, потреби якого задовольняються під час транспортно-обслуговування у морському порту. З іншого боку, споживачі портових послуг по-різному оцінюють окремі аспекти якості послуг, наданих портом.

Література:

1. Смирнов І., Косарева Т. Транспортна логістика. Київ : Видавництво Центр навчальної літератури, 2018. 224 с.
2. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність : монографія. Київ : ДЕДУТ, 2011. 208 с.
3. Бичківський Р. Управління якістю : навчальний посібник. Львів : ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
4. Литвиненко С. Науково-методичні засади виробничо-логістичної діяльності підприємств транспорту. Київ : Видавництво Кондор, 2017. 300 с.
5. Кобзева К. В. (2020) Методологічні підходи в управлінні логістичними затратами підприємства : URL: http://manved.at.ua/publ/metodologichni_pidkhodi_v_upravlinni_logistichnimi .
6. Поканевич Ю. В. Управління, як складна багатовимірна категорія / Ю. В. Поканевич : URL: <http://eztuir.ztu.edu.ua/2185/1/44.pdf>.
7. Сотниченко Л.Л., Бурмака Л.О., Табенський С.В. Формування інтегрованого управління транспортно-логістичними системами морських портів/ № 11(25) (2023): Наука і техніка сьогодні, серія «Економіка», [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-11\(25\)-349-361](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-11(25)-349-361)
8. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг. Харків : ХТЕІ, 2015 222 с.

9. Шаповал М. І. Менеджмент якості : навчальний посібник. Київ : 2007. 471 с.
10. Системи управління якістю. Вимоги. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 30 с.
11. Системи управління якістю. Основні положення та словник. ДСТУ ISO 9001:2008. Київ : Держстандарт України, 2001. 28 с.
12. Заплотинський Б. А., Тупкало В. М.. Управління якістю : навчально-методичний посібник. Київ : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
13. Мошек Г. Є., Ковальчук М. М., Поканєвич Ю. В., та ін. Менеджмент : навчальний посібник / за ред. Г. Є. Мошека. Київ : Ліра-К, 2015. 550 с.

References:

1. Smirnov I., Kosareva T. (2018) *Transportnaya logistika. [Transport logistics]*. Kyiv: Center for Educational Literature Publishing House/
2. Kucheruk G. Yu. (2011) *Yakist transportnich poslug: upravlinya, rozvitok ta effektivnist. [Quality of transport services: management, development and efficiency]*. Monograph. Kyiv: DETUT/
3. Bychkivskyi R. (2010) *Upravlinya yakistyu [Quality management: training manual]*. Lviv Polytechnic State University, [in Ukrainian].
4. Lytvynenko S. (2017) *Naukovo-metodichni zasady virobnichno-logistichnoi diyalnosti pidpriemstv transportu. [Scientific and methodological principles of production and logistics activities of transport enterprises]*. Kyiv: Kondor Publishing House [in Ukrainian].
5. Kobzeva K. V. (2020) *Metodologichni pidhodi v upravlini logistichnimi zatratami pidpriemstva [Methodological approaches in the management of logistics costs of an industrial enterprise]*: URL: http://manved.at.ua/publ/metodologichni_pidkhodi_v_upravlinni_logistichnimi.
6. Pokanevich Yu. V. (2015) *[Upravlinya yak skladna bogatovimirna kategoriya] Management as a complex multidimensional category*. URL: <http://eztuir.ztu.edu.ua/2185/1/44.pdf>.
7. Sotnychenko L.L., Burmaka L.O., Tabenskyi S.V. (2023). *Formuvannya integrovanogo upravlinnya transportno-logistichnimi sistemami morskish portiv. [Formation of integrated management of transport and logistics systems of sea ports]*. Science and technology today, series "Economy". URL: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-11\(25\)-349-361](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-11(25)-349-361)
8. Biletskyi E. V., Yanushkevich D. A., Shaikhlislamov Z. R. (2015) *Upravlinya yakistyu produktsii ta poslug/ [Quality management of products and services]*. Kharkiv: Khtei/
9. Shapoval M. I. (2007). *Menedgment yakosti. [Quality management: training manual]*. Kyiv.
10. Quality management systems. Requirements DSTU ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Kyiv: SE "UkrNDNC", 2016. 30 p.
11. *Sistema upravlinya yakistyu. Vimogi DSTU ISO 9001:2008. (2001). [Quality management systems. Basic provisions and vocabulary. DSTU ISO 9001:2008]*. Kyiv: Derzhstandard of Ukraine.
12. Zaplotinsky B. A., Tupkalo V. M.. (2015) *Upravlinya yakistyu [Quality management]: educational and methodological manual*. Kyiv: NNIMP DUT.
13. Moshek G. E., Kovalchuk M. M., Pokanevich Yu. V., and others. (2015) *Menedgment [Management]: a study guide / edited by G. E. Mosheka*. Kyiv: Lira-K.