

УДК 658.562:656.073.235

Ю.А. Наврозова

**АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА КОНТЕЙНЕРНЫХ ТЕРМИНАЛАХ**

В статье охарактеризованы аспекты качества, характеризующие контейнерное терминальное обслуживание. Более подробно раскрыта сущность временного аспекта качества и дана его стоимостная оценка.

Ключевые слова: качество, время обслуживания контейнеровозов, стоимость портового обслуживания.

У статті охарактеризовані аспекти якості, що характеризують контейнерне термінальне обслуговування. Подрібніше розкрито сутність часового аспекту якості і наведена його вартісна оцінка

Ключові слова: якість, час обслуговування контейнеровозів, вартість портового обслуговування.

In the very competitive container terminal handling market, quality is important in attracting and retaining customers. Container carriers do have choices between different container ports that can meet their demand. This results in the increasing importance of quality and the need to know the needs of customers. In their supply chain, container carriers are interested in speed and reliability. The time a ship stays in a port must be minimized, and, therefore, the handling of containers must be executed in a fast and reliable way. Quantitative information on container terminal quality is not available. In general, there are very few container terminals that are monitoring their quality levels. In general, higher quality levels justify higher prices, worsening of quality causes cost losses and this brings to the problem description of this paper.

© Наврозова Ю.А., 2012

The aim of this paper is to educe the quality aspects, to expose the factor of time for the measurement of quality of container terminal services.

Quality elements that are important to terminal customers are reliability, flexibility, availability, time, costs, control, and after sales support. From past and current research it follows that especially reliability and costs (related to quality) are important quality dimensions for the overall quality. These quality aspects can be applied to the services ship operations and yard operations at the container terminal. General evidence suggests a relation between the price quality ratio. This means that a higher quality may enable higher prices. This quality must first be defined and measured, before a higher price may be imposed. The terminal integrator first has to define service performance levels. The second step is a customer survey that leads to the third step; service performance improvement.

Keywords: quality, containership service time in port, cost of time in port, ship size.

Постановка проблеми. На рынке контейнерных перевозок в условиях сильнейшей конкуренции между контейнерными терминалами особое значение имеет качество предоставляемых услуг. В условиях, когда контейнерные перевозчики имеют ряд альтернатив между терминалами, отвечающих их спросу с позиции месторасположения, качество становится определяющим фактором, позволяющим терминалам сохранять и привлекать клиентуру. Соответствие потребностям клиентов и предоставление необходимого качества – критические факторы в настоящее время. Прежде всего, контейнерные перевозчики заинтересованы в скорости и надежности обслуживания. Время нахождения контейнеровозов в порту должно быть минимизировано, поэтому обработка должна осуществляться быстрым и надежным способом. Время – деньги. Минуты потери приводят к потерям судходных линий и их клиентов. Уменьшение числа поврежденных, потерянных контейнеров также является целью управления качеством на контейнерном терминале.

Тенденцией последних лет в контейнерном судоходстве является увеличение размера судов с целью достижения экономии от эффекта масштаба. Обработка крупнейших контейнеровозов на терминалах выдвигает к последним новые требования. Достичь указанные выше цели становится все сложнее. Определить и раскрыть основные аспекты качества контейнерного обслуживания на терминалах, оценить важность временного аспекта и его влияние на соответствующую стоимость представляется важными для исследования задачами.

Обзор последних исследований и публикаций. Проблемы управления качеством на морском транспорте занимался Панибратец Н.А. [1], в последние годы занимается Торский В.Г. [2], на предприятиях автомобильного транспорта – Криворучко О.Н. [3], портового обслуживания – Чекаловец В.И., Наврозова Ю.А. [4, 5]. В указанных работах даны понятия качества соответствующей продукции и услуг, выявлены основные свойства и характеристики качества, а также предложены методики оценки и анализа уровня качества. К основным свойствам, формирующих представление потребителей портовой продукции о ее качестве, авторы относят сохранность грузов, гарантия осуществления перегрузочного процесса в необходимые сроки, безопасность ПРР, безопасность судна с грузом в порту и в море, возможность получения в реальном времени информации об операциях с грузом, правильность и своевременность оформления документов по приему и отправке грузов, возможность и качество выполнения дополнительных операций и услуг, компетентность персонала [5].

Исследованиям отдельных аспектов качества в контейнерном бизнесе посвящены работы иностранных ученых [6, 7]. В работе [6] для формирования высокого качества терминального обслуживания предлагается уделять внимание таким основным качественным характеристикам, как время, надежность, гибкость, квалификация, доступность, контроль, частота, скорость, долгосрочное планирование, управление, безопасность.

Задачи исследования. В ходе исследования предполагается выявить аспекты качества, характерные для контейнерных терминалов, рассмотреть временной аспект качества как определяющий при обслуживании контейнеровозов все больших размеров на отечественных терминалах, оценить стоимость времени нахождения контейнеровоза в порту.

Основной материал исследования. На морском транспорте основными качественными характеристиками являются время, надежность, гибкость, квалификация, доступность, контроль, частота, скорость, долгосрочное планирование, управление, безопасность. К качественным элементам второго порядка ученые относят доверие, коммуникации, способность предоставить своевременную и точную информацию, послекоммерческое обслуживание, возможность предоставления логистических услуг, способность своевременно реагировать на сбои в логистической системе [6]. Представим в табл. основные качественные аспекты, раскрывающие характеристики качества продукции и услуг, предоставляемых на контейнерном терминале.

Поскольку сама контейнеризация обеспечивает сохранность перевозимых и перегружаемых грузов, то соблюдение оговоренных сроков является важнейшим фактором в контейнерном бизнесе. Так, в годовом отчете Renfe еще в 1998 году, в секции, посвященной оценке качества интермодального транспорта, включая континентальные контейнерные терминалы, была оценена важность качественных характеристик услуг с позиций клиентов. Наибольшей потребительской важностью обладает фактор соответствия установленным срокам – порядка 90 %. На 2 месте с важностью 75 % находится фактор соотношения цены и качества [6].

Для выявления основных проблем контейнерных терминалов, связанных с временным аспектом качества, на рис. 1 представим временную последовательность обработки судна.

Таблиця

Аспекты качества обслуживания на контейнерном терминале

Аспекты качества	Характеристика
Доступность	Возможность обработки контейнеров любых типов в любое время
Частота	Предельное число терминальных услуг в единицу времени
Надежность	Соблюдение уровня качества (сроков) терминального обслуживания
Реактивность	Готовность контейнерного терминала помочь клиентам и оказать быструю услугу
Безопасность	Минимизация риска повреждения или потеря контейнера при грузовых операциях
Скорость	Необходимое время для терминальной перегрузки
Время	Соблюдение оговоренного времени перегрузки
Гибкость	Способность противостоять сбоям в логистической системе, обеспечивать специальные требования
Гарантии	Знания, любезность сотрудников контейнерного терминала и их способности передать доверие и гарантировать конфиденциальность
Внимание	Обеспечение заботы, индивидуализированного внимания всем клиентам терминала
Послепродажное обслуживание	Обработка жалоб на терминале
Долгосрочное планирование	Ориентация на ценности клиентуры
Контроль	Постоянное слежение, чтобы обеспечить своевременную и точную информацию о статусе перегрузки

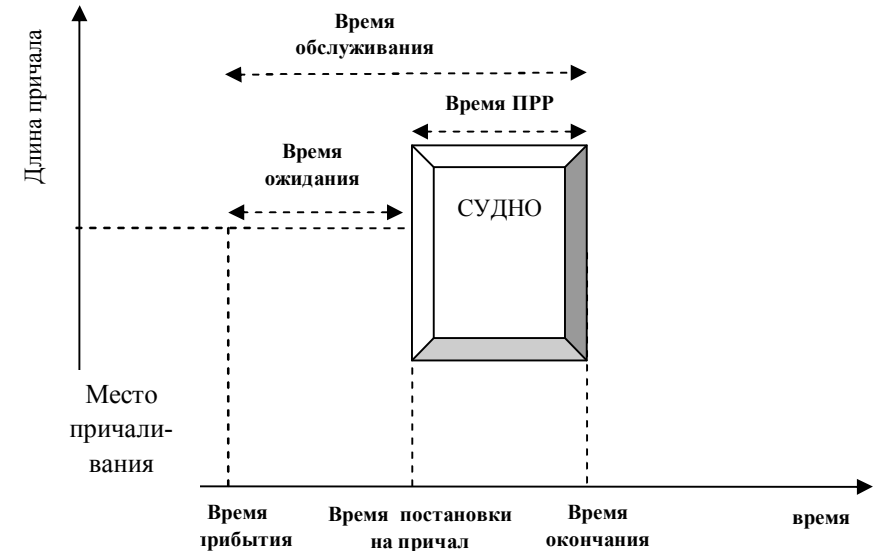


Рис.1. Структура времени обслуживания судна в порту

Нарушение времени ожидания, называемое также терминальными заторами, представляет большую угрозу эффективному функционированию контейнерных терминалов. Возможные задержки на контейнерном терминале можно объединить в 3 группы: терминальные операции, включая постановку на причал, швартовку; прохождение канала, доступ к порту, включая лоцманскую проводку, буксировку и другие услуги; случайные, форс-мажорные обстоятельства, включая плохую погоду, отказ оборудования. Безоговорочное лидерство в причинах задержек имеют терминальные заторы – незапланированное время ожидания судном постановки к причалу для начала погруз-

ки/разгрузки – 65,5%. На втором месте низкая терминальная производительность перегрузочных операций – 20,6 % [7].

Например, в отечественных портах, время между прибытием контейнеровоза и наземного транспорта оценивается терминальными клиентами как слишком долгое. В припортовых зонах простаивало около семи тысяч контейнеров. По данным Одесского порта, в 2011 г. в сутки разгружалось лишь 10-20 контейнеров при традиционной пропускной способности портов в 500 единиц [8].

Время на обслуживание судна в порту зависит от общего количества предъявляемого груза, количество кранов, производительности одного крана, непроизводительного времени в порту, рабочего времени в порту и т.д. Суточная стоимость нахождения судна в порту определяется такими затратами, как капитальные расходы, расходы на ремонт и обслуживание, страхование, экипаж, дизтопливо и др.

Стоимость времени в порту, выраженная в долл. за TEU за рейс, представлена на рис.2 [9].

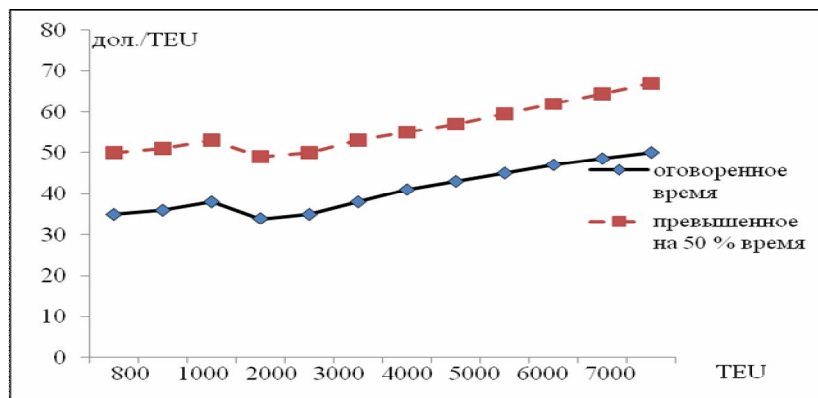


Рис.2. Стоимость времени нахождения контейнеровоза в порту за рейс

С увеличением размера судов расходы на его обработку возрастают, но, начиная с определенного момента, темпы роста замедляются. Это положено в основу теории экономии от эффекта масштаба. Расходы порта увеличиваются при обработке большего числа контейнеров, однако в меньшей степени, т.е. носят регрессирующий характер.

Влияние на соотношение стоимости обработки контейнеровоза в порту и его размера оказывает временной аспект качества, особенно при больших объемах. Время обработки приобретает большее значение, что в итоге сказывается на стоимости. На рис.2 видно, что расходы на обработку судна в условиях превышения запланированного срока на 50 % возрастают большими темпами, чем в оговоренное время.

Сокращение времени обслуживания в порту обычно связано с использованием информационных технологий. Как следствие, на терминалах требуется проведение модернизации информационной инфраструктуры и внедрения технологических инноваций, что, безусловно, вызывает необходимость дополнительного инвестирования.

Выводы. Наиболее важными аспектами качества контейнерного терминального обслуживания, помимо времени, являются доступность, надежность, безопасность, гибкость. Необходимость оценки качества услуг вызвано, во-первых, потребностью наиболее полного удовлетворения выдвигаемых к контейнерным терминалам требований, во-вторых, важностью адекватного установления цен. Предоставление терминальных услуг на ожидаемом уровне свидетельствует о достижении качества, на более высоком уровне – более высокого качества, что предполагает более высокие цены. Поэтому вначале должно быть оценено качество, а затем определена цена на соответствующую услугу, хотя это сложнее сделать, чем для продукции, имеющей материальное выражение. Для руководства портов, операторов терминалов необходимо оценивать уровень выполнения услуг. После терминального обслуживания и оценки его клиентом необходимо совершенствовать достигнутый уровень. Измерение

качества услуг должно реализоваться с определенной периодичностью, чтобы иметь возможность сигнализировать о несоответствии, а затем вносить коррективы. На сегодняшний день в украинских портах это делать крайне затруднительно, поскольку такого рода статистика не ведется.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Панибратец Н.А. Управление качеством продукции морского транспорта / Н.А. Панибратец. – М.: Транспорт, 1984. – 135 с.
2. В. Г. Торский. Системы управления качеством в судоходстве: Учебн. пособие / В.Г. Торский, А.Н. Боровик. – Одесса: «Порты Украины», 1998. – 96 с.
3. Криворучко О.М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: Автореф. дис. ... докт.екон.наук: 08.00.04 / О.М. Криворучко. – Харків: Видавництво ХНАДУ, 2007. – 37 с.
4. Наврозова Ю.А. Экономические основы управления качеством продукции морских торговых портов Украины: Дис. ... канд. экон. наук 08.07.04 / Ю.А. Наврозова // МОНУ. – Одесса: ОНМУ, 2005. – 212 с.
5. Чекаловец В.И. Качество в системе управления предприятиями портового обслуживания / В.И. Чекаловец, Ю.А. Наврозова // Транспорт. – № 49 (321). – С. 61-63.
6. Bart W. Wiegmans. Container terminal services and quality / Bart W. Wiegmans, Piet Rietveld, Peter Nijkamp // Serie research memoranda. – Amsterdam, 2001. – 17 p.
7. Notteboom T. The time factor in liner shipping services / T. Notteboom // Maritime economics & logistics. – 2006. – 8 (1). – P. 19-39.

8. Сыченко Е. В каких портах тише / Е. Сыченко [Электронные ресурсы]. – Режим доступа: http://economics.lb.ua/other/2011/03/08/87508_v_kakih_portah_tishe.html
9. Cullinane K. Economies of scale in large container ships: optimal size and geographical implications / K. Cullinane, M. Khanna // Journal of transport geography. – 2000. – № 8. – P. 181-195

Надійшла 10.09.2012

Рецензент – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри «Економічна теорія і кібернетика» Одеського національного морського університету **Г.С. Махуренко**.

Рецензент – доктор економічних наук, професор, завідувач відділом підприємництва Інституту проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України **А.І. Бутенко**.