

8. Благов Ю. Е. Концепция корпоративной социальной ответственности и стратегическое управление / Ю. Е. Благов // Российский журнал менеджмента. — 2004. — № 3. — 17–34 с.

9. Шергин Е. А. Почему уходят люди, или руководитель и ответственность [Электронный ресурс] / Е. А. Шергин. — Режим доступа: <http://www.e-xecutive.ru/career/adviser/1728844/index.php?ID=1728844> (дата обращения: 09.11.2014)

10. Голоскокова Е. Д. Международные правовые основы управления морской экологической безопасностью / Е. Д. Голоскокова // Безопасность личности, общества, государства (проблемы, задачи, технологии): сб. материалов Третьей Междунар. науч.-практ. конф. — СПб, 2009. — Т. 3. — С. 157–160.

УДК: 656.078.8: 656.615

М. В. Ботнарюк,
канд. экон. наук

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПОРТОВОЙ УСЛУГИ: СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

COMPETITIVENESS OF PORT SERVICE: SOCIAL ASPECT

В статье рассмотрены основные тенденции и условия формирования конкурентной среды морских портов в настоящий момент. Представлена оценка конкурентоспособности отечественных портов захода по основным критериям в сравнении с зарубежными конкурентами, а также результаты исследований, выполненных в направлении изучения понятий «морской порт» и «портовая услуга». Определены факторы, под влиянием которых формируется конкурентоспособность портовой услуги на макро-, мезо- и микро-уровнях. На основании проведенных исследований определены новые факторы (отношения с ключевыми партнерами) и предложена модель формирования конкурентоспособности портовой услуги на основе процессного подхода и системы менеджмента качества.

The article describes the main trends and conditions of formation of the competitive environment of the sea ports at the moment. Presents an assessment of the competitiveness of domestic ports of call on the basic criteria in comparison with foreign competitors, as well as the results of research carried out in the direction of the study of the concepts of «sea port» and «port service». The factors that shape the competitiveness of port services at the macro, meso and micro levels are defined. On the basis of undertaken studies new factors (relationships with key partners) and the model of forming of competitiveness port service on the basis of process approach and system of management quality are offered.

Ключевые слова: морской порт, морской транспортный узел, портовая услуга, партнерские отношения, конкурентоспособность.

Key words: sea port, sea transport knot, port service, partnership, competitiveness.

Актуальность и перспективность разработки заявленной темы исследования

Современные условия ведения портового бизнеса характеризуются стремительным развитием интеграционных и глобализационных процессов, требующих перехода к становлению и развитию нового постиндустриального общества, ориентированного на информационные технологии, знания, усиление влияния потребителей услуг, доминирование роли партнерских отношений, концепции маркетинга и т.д. Существенно изменились и требования клиентов: большое внимание они уделяют не только качеству продукции, но и уровню до- и послепродажного обслуживания, выполнению индивидуальных пожеланий, что делает необходимым для продавца персонализацию и развитие длительных, взаимовыгодных отношений. В этой связи с целью завоевания устойчивых конкурентных преимуществ сегодня многие предприятия образуют альянсы, деловые сети,

а также выбирают иные формы сотрудничества, что позволяет им достигать синергетического эффекта с минимальными затратами.

Вместе с тем, критический обзор литературы показал, что в настоящий момент как российские (А.А. Давыденко, Г.А. Левиков, И.Е. Ливитин, П.В. Куренков, В.В. Попов и др.), так и зарубежные (Л.Д. Ветренко, О.Н. Кибик, С.В. Куценко и др.) исследователи изучают конкурентоспособность морского порта и портовой услуги исключительно в рамках логистического и производственного подходов, ориентируясь, в первую очередь, на технический, технологический и информационный аспекты. В этой связи, а также учитывая трансформировавшиеся конкурентные условия, по мнению автора, видится объективная необходимость в разработке новой модели формирования конкурентоспособности портовой услуги, что усилит рыночные позиции предприятий отрасли морского транспорта.

Обзор условий формирования конкурентной среды морских портов и факторы конкурентоспособности портовой услуги

Многофункциональная инфраструктура отечественных морских портов позволяет переваливать наливные, насыпные, генеральные, а также контейнеры и другие грузы [1], [2]. Вместе с тем анализ их деятельности показывает, что сегодня порты работают не столь эффективно как в течение прошлых лет: темп роста грузооборота в 2013 г. составил всего 103,9 % , что сопоставимо с уровнем 2007 г. (рис. 1).

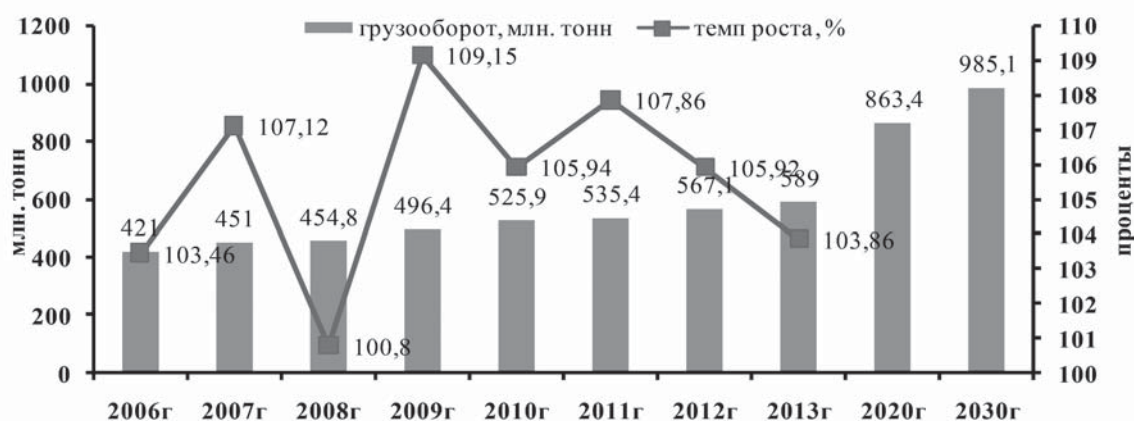


Рис. 1. Динамика и темпы роста объемов грузов, перегружаемых через отечественные морские порты за 2006 – 2013 гг., и прогноз до 2030 г.

Данный, безусловно, негативный факт, можно объяснить рецессией российской экономики, а также спадом мировой торговли. В этой связи беспокойство вызывают следующие цифры [3]:

- рынок сухогрузных морских перевозок в апреле 2014 г. снизил деловую активность, среднемесячное значение BDI упало до 1 033 пункта; снижение индексов для судов группы Capesize составило 878 пунктов (–32 %) и было вызвано снижением спроса на железную руду из-за высокого уровня складских запасов в Китае, в то время как снижение объемов экспорта зерновых из Аргентины повлияло на сектора Panamax и Supramax, которые упали на 252 пункта (–23 %) и 213 пунктов (–18 %) соответственно;

- в Азово-Черноморском бассейне снизились объемы экспорта металлопроката и других грузов из-за сложившейся ситуации в Украине;

- уровень ставок фрахта тоннажной группы Mini-Bulker Азово-Черноморского бассейна в среднем снизился на 0,5 – 1,0 долл./т.

Особо следует подчеркнуть, что анализ статистических данных, характеризующих основные показатели внешней торговли Российской Федерации в 2013 г., выявил снижение темпов роста внешнеторгового оборота: к концу года прирост данного показателя составил всего 0,2 %, в

то время как в начале года его значения находились на уровне 2 % [4]. Не радуют аналитиков и темпы роста валового внутреннего продукта: после резкого подъема в 2010 г. (с 92,9 % в 2009 г. до 104,5 %), в 2013 г. наблюдается снижение — 101,3 % [5].

Анализ рейтинга крупнейших морских портов мира также доказывает, что отечественные порты, являющиеся в настоящий момент на российском рынке портовых услуг «фаворитами», не входят даже в десятку лидеров (табл. 1) [2], [6].

Таблица 1

Грузооборот отечественных и иностранных портов в 2012 г. и прогноз на 2020 г., млн. т

Порт (номер в рейтинге)	Ningbo (№1)	Singapore (№3)	Rotterdam (№5)	Qingdao (№7)	Tangshan (№9)	Новороссийск (-)	Усть-Луга (-)
2012 г.	744	538	442	402	368	117,3	46,8
2020 г.	805	577	473	435	398	152,2	87,4

Оценка конкурентоспособности отечественных портов захода по основным критериям показала, что они проигрывают иностранным конкурентам по всем параметрам (табл. 2).

Таблица 2

Сравнение отечественных портов захода с иностранными конкурентами по основным критериям конкурентоспособности ¹

Критерии конкурентоспособности	Отечественные МТУ	Иностранные конкуренты
Балтийский бассейн: Санкт-Петербург / Норвегия, Финляндия		
Стоимость обслуживания судна (средняя ставка)	2 евро/т	0,6 евро/т
Оплата погрузочно-разгрузочных работ (средняя ставка)	10 евро/т	4 евро/т
Время стоянки судна (танкер)	36 ч	30 ч
Ценность оказываемых услуг	Средняя	Высокая
Дальневосточный бассейн: Восточный / Япония, Китай		
Стоимость обслуживания судна (судозаход, танкер)	100 тыс. долл. США	40 – 50 тыс. долл. США
Время стоянки судна (танкер)	36 ч	28 – 30 ч
Ценность оказываемых услуг	Средняя	Высокая
Азово - Черноморский бассейн: Новороссийск / Украина		
Стоимость обслуживания судна (судозаход, танкер)	86 тыс. долл. США	72 – 80 тыс. долл. США
Оплата погрузочно-разгрузочных работ (зерно)	26 долл. США/т	14 долл. США/т
Время стоянки судна (танкер)	36 ч	32 – 36 ч
Ценность оказываемых услуг	Средняя	Средняя

¹ Таблица составлена по материалам специализированных периодических изданий и сайтов Интернета, а также с учетом собственных результатов, полученных автором методом полевого исследования (глубинное интервью со специалистами стивидорных, экспедиторских, агентских компаний, а также с представителями администрации иностранных и российских судов).

Обобщая изложенное, приходим к заключению о том, что сегодня отечественные морские порты вынуждены работать в достаточно непростых условиях, что требует поиска новых путей повышения их конкурентоспособности и, в первую очередь, через обеспечение адаптивной к сложившейся ситуации конкурентоспособности оказываемых услуг. В этой связи видится объективная необходимость детального исследования понятий «морской порт» и «портовая услуга».

В Кодексе торгового мореплавания морской порт трактуется как совокупность объектов инфраструктуры морского порта, расположенных на специально отведенных территории и акватории и предназначенных для обслуживания судов, используемых в целях торгового мореплавания, комплексного обслуживания судов рыбопромыслового флота, обслуживания пассажиров, осуществления операций с грузами, в том числе — для их перевалки, и других услуг, обычно оказываемых в морском порту, а также для взаимодействия с другими видами транспорта [7]. Под объектами инфраструктуры морского порта понимаются портовые гидротехнические сооружения, внутренние рейды, якорные стоянки, доки, буксиры, ледоколы и иные суда портового флота, средства навигационного оборудования и другие объекты навигационно-гидрографического обеспечения морских путей, системы управления движением судов, информационные системы, перегрузочное оборудование, железнодорожные и автомобильные подъездные пути, линии связи, устройства тепло-, газо-, водо- и электроснабжения, иные устройства, оборудование, инженерные коммуникации, склады, иные здания, строения, сооружения, расположенные на территории и (или) акватории морского порта и предназначенные для обеспечения безопасности мореплавания, оказания услуг в морском порту, обеспечения государственного контроля и надзора в морском порту [8].

Таким образом, если рассматривать порт исключительно в рамках трактовок, предлагаемых на законодательном уровне, становится очевидным, что необходимо повышать конкурентоспособность объектов инфраструктуры, т. е. портовых гидротехнических сооружений, инженерных коммуникаций, складов и т.д., принадлежащих, как правило, совершенно разным собственникам. Подобная трактовка морского порта совершенно не затрагивает социальный аспект его деятельности — обслуживание покупателей портовых услуг, цель которого состоит не только в том, чтобы грамотно осуществить погрузочно-разгрузочные операции, но и в том, чтобы привлечь и удержать потребителей, что в итоге увеличит грузооборот. В этой связи, а также на основании результатов исследований особенностей обслуживания покупателей портовых услуг, проведенных методом полевого и кабинетного исследований на примере портов Новороссийск, Тамань, Темрюк, Мурманск, Санкт-Петербург и др., автор приходит к выводу, что с позиции отношенческого подхода и маркетинга взаимодействия современный морской порт представляет собой совокупность различных (экспедиторских, агентских, сюрвейерских, стивидорных и иных) компаний и государственных структур (таможня, администрация порта и др.). Принимая во внимание изложенное, а также учитывая, что сегодня морской порт — это пункт стыковки различных видов транспорта, а большинство крупных портов являются транспортно-логистическими центрами, входящими в состав логистической цепочки доставки грузов морем, их деятельность необходимо исследовать комплексно, акцентируя внимание не только на внутренних процессах, но и на внешних деловых связях.

Практика показывает, что основная цель функционирования предприятий, расположенных на территории морского порта, состоит в оказании портовых услуг, под которыми, в рамках данной статьи, понимаются услуги по обеспечению перевалки грузов (основные), а также сопутствующие и вспомогательные услуги, оказываемые судовладельцам, грузовладельцам, их законным представителям и иным лицам компаниями, организациями и структурами, осуществляющими свою деятельность на территории узла. Специфика портовой услуги состоит в

следующем. Во-первых, она обладает свойствами, характерными для услуги как товара (неосязаемость, невозможность создания запасов и др.). Во-вторых, одна компания не может предоставить покупателю весь спектр необходимых услуг. Следовательно, при определении факторов конкурентоспособности портовой услуги необходимо рассматривать не только производственный аспект (перевалка грузов), но и социальный (партнерские отношения, возникающие при обслуживании покупателя). Целесообразность акцентирования внимания на социальном аспекте также обосновывается и принципами менеджмента качества (составляющими базу стандарта ИСО 9001:2008), согласно которым большое внимание должно быть уделено потребителю, мотивации и вовлеченности высшего руководства. В частности, использование ИСО 9001:2008 гарантирует, что потребители получают продукцию и услуги стабильно хорошего качества, что, в свою очередь, даст много преимуществ бизнесу [9]. Особую роль данный стандарт отводит процессному подходу и постоянному совершенствованию.

В этой связи, а также на основании результатов изучения факторов, под влиянием которых формируется конкурентоспособность портовой услуги, установлено, что их можно разделить на следующие группы:

- макроуровень (тенденции развития морских портов мира, уровень научно-технического прогресса, инновации в сфере отрасли морского транспорта, политические, социальные и экономические факторы на уровне мировой экономики и государства);

- мезоуровень (политические, социальные и экономические особенности развития отрасли морского транспорта, а также региона, в котором расположен морской порт, тенденции конкурентной среды в отрасли, государственное регулирование);

- микроуровень (стоимость, качество, время обслуживания, финансовое состояние компаний порта, способность адаптации к динамично изменяющимся условиям, уровень развития портовой логистики и портового маркетинга, персонал, уровень организации труда и др.).

Учитывая, что в современных условиях, вследствие высокой степени клиентоориентированности экономики особое внимание уделяется качеству услуг, под которым, как правило, понимают совокупность характеристик, посредством которых услуга обладает способностью удовлетворять заявленные или предполагаемые потребности покупателя, рассмотрим фактор «качество» более подробно.

Практика показывает, что качество портовой услуги включает следующие ключевые аспекты: технический, технологический, экономический, правовой, информационный.

При этом мы полностью разделяем мнение М.Н. Коробковой в том, что «основной целью системы менеджмента качества становится не обеспечение качества продукции, а удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон и увеличение ценности для каждой из заинтересованных сторон» [10, с. 142]. Мы также поддерживаем позицию Е.А. Королевой и Е.В. Филатовой, которые на основании полученных результатов исследования сущности качества транспортно-экспедиционного обслуживания грузов в морском порту предлагают собственную классификацию качества, которая включает такие показатели как устойчивость связи с поставщиками, репутация (имидж) компании на рынке, общий объем клиентской базы, количество вовлеченных в сделку субъектов, следование установленным правилам работы, система стимулирования, взаимоотношения между подразделениями [11, с. 155 – 156].

В этой связи, а также ориентируясь на такие принципы менеджмента качества как ориентация на потребителя, вовлечение персонала, взаимовыгодные отношения с поставщиками [9], при определении качества портовой услуги считаем необходимым выделить социальный аспект, под которым автор понимает ценность отношений, возникающих при оказании услуги. В данном случае речь идет о тех выгодах, которые получает покупатель услуг в результате взаимовыгодного, плодотворного сотрудничества в течение процесса его обслуживания.

Исследование практической деятельности стивидорных, экспедиторских, агентских компаний, а также иных предприятий отрасли морского транспорта, которые выступают в качестве продавцов портовых услуг позволяет констатировать, что в течение всей транзакции покупатель и продавец постоянно контактируют, причем даже после фактического оказания услуги (завершают финансовые и иные операции в течение периода, длительность которого составляет иногда более шести месяцев). Более того, необходимо подчеркнуть, что в силу указанной ранее специфики портовой услуги в обслуживании покупателя участвует несколько независимых компаний (например, стивидорная, агентская, экспедиторская, сюрвейерская и т.д.), партнерские отношения которых также оказывают влияние на качество услуги. Это выражается в том, что вследствие слабой координации действий могут быть нарушены сроки оказания услуги (снизится надежность работы транспортной системы), что негативно отразится на уровне обслуживания клиента. В этой связи, по мнению автора, при исследовании факторов конкурентоспособности портовой услуги партнерские отношения, возникающие при ее оказании, необходимо рассматривать как отдельную группу факторов микроуровня:

- партнерские отношения с клиентом;
- партнерские отношения между участниками обслуживания покупателя услуги.

Также необходимо подчеркнуть, что в современных условиях не следует оставлять без внимания значимость при обслуживании покупателя роли персонала компании-продавца, что требует выделения еще одного фактора — фактора отношений персонала и работодателя.

Это позволит предприятиям, продающим портовые услуги, найти дополнительные источники конкурентных преимуществ, что, безусловно, является актуальным, поскольку аналитиками прогнозируется устойчивый рост объемов портовых мощностей, что требует привлечения дополнительных грузопотоков и, соответственно, расширения клиентской базы [12].

С целью дальнейшей разработки данного направления, принимая во внимание изложенное, а также то, что одним из ключевых принципов менеджмента качества является процессный подход, в статье предлагается авторская модель формирования конкурентоспособности портовой услуги.

Модель формирования конкурентоспособности портовой услуги на основе процессного подхода и системы менеджмента качества

Процессный подход рассматривает управление как непрерывную серию взаимосвязанных действий или функций, что является залогом устойчивых конкурентных позиций компании и конкурентоспособности услуги как товара. Он акцентирует внимание на значимости горизонтальных связей и изменяет расстановку акцентов при ведении бизнеса, выделяя в качестве приоритетных важность партнерского сотрудничества как между отдельными производственными подразделениями, так и с деловыми партнерами (клиентами, поставщиками), которые выступают в качестве «потребителей услуг и других заинтересованных лиц».

Таким образом, в рамках процессного подхода, с учетом соблюдения принципов менеджмента качества и новых факторов конкурентоспособности (отношения с ключевыми партнерами и персоналом компаний-продавцов в том числе) модель формирования конкурентоспособности портовой услуги примет вид, представленный на рис. 2 (модель составлена по [13]).

В качестве пояснения к рис. 2 отметим, что обеспечение конкурентоспособности портовой услуги, по мнению автора, должно базироваться на постоянном улучшении системы качества в рамках ориентации не только на менеджмент ресурсов, но и менеджмент партнерских отношений. Это связано с тем, что грамотное управление отношениями, возникающими при обслуживании покупателя, является залогом удовлетворенности последнего. При этом необходимо чтобы между требованиями потребителей (и других заинтересованных сторон), базирующихся на обещаниях продавцов, и их удовлетворенностью соблюдался минимальный разрыв, что обеспечит завоевание лояльности клиентов и повысит конкурентоспособность портовой услуги.



Рис. 2. Модель формирования конкурентоспособности портовой услуги на основе процессного подхода и системы менеджмента качества

Список литературы

1. Все грузы России / Морские порты. — 2014. — № 1. — С. 69.
2. <http://www.morport.com/rus/> (дата обращения: 27.10.2014).
3. Рынок сухогрузных морских перевозок в апреле 2014 года — http://cfts.org.ua/import/get_file.php?parent_id=39259&id=63041 (дата обращения: 27.11.2014).
4. Статистика внешней торговли России в 2013 г.: цифры и ключевые показатели. — <http://provzd.pf/analytics/research/10888-statistika-vneshney-topgovli-possii-v-2013-godu-tsifry-i-kluchevye-pokazateli.html> (дата обращения: 27.11.2014).
5. <http://info.minfin.ru/gdp.php> (дата обращения: 27.11.2014).
6. <http://advian.ru/en/news/44-news/171-gruzooborot-portov-rastet/> (дата обращения: 27.10.2014).
7. ФЗ «Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации» от 07.03. 2001г. № 24-ФЗ. — <http://base.consultant.ru> (дата обращения: 27.11.2014).
8. ФЗ от 8.11.07г. N 261-ФЗ «О морских портах в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». — <http://base.garant.ru/12157006/> (дата обращения: 27.11.2014).
9. ИСО 9000 — Менеджмент качества. — http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/management-standards/iso_9000.htm (дата обращения: 14.12.2014).
10. Коробкова М. Н. Применение процессного и системного подходов при формировании качества портовых услуг / М. Н. Коробкова. // Вестник государственного университета морского и речного флота имени адмирала С. О. Макарова. — 2013. — № 3 (19). — С. 141–147.
11. Королева Е.А. Сущность качества транспортно-экспедиционного обслуживания / Е.А. Королева, Е.В. Филатова. // Вестник государственного университета морского и речного флота имени адмирала С. О. Макарова. — 2013. — № 3(19). — С. 152–157.
12. Ботнарюк М. В. Приоритеты развития морской портовой инфраструктуры в современных условиях / М. В. Ботнарюк. // Вестник государственного университета морского и речного флота имени адмирала С. О. Макарова. — 2013. — № 2. — С. 136–143.
13. ISO 9000. — https://ru.wikipedia.org/wiki/ISO_9000(дата обращения 14.12.2014).