

I.A. Kostyrya

BASIC QUALITY CRITERION IN THE FIELD OF SEA FREIGHT

Iona Kostyrya – a PhD student, the Department of Labour Economics, Saint-Petersburg State University of Economics, Saint-Petersburg; **e-mail: dekanat205@yandex.ru.**

Freight Service is an important segment of the modern shipping market. The relevance of the research is based on the demand for the services with the smallest price offered by shipowners who take into account high competition in the market and select only shipping company with good reputation which provide high level services. Hence the need for introducing the concept of "quality of the services in the field of shipping and sea freight" and for working out relevant quality criterion. The author makes attempt to define basic criterion for the assessment of services quality with regard to shipping area.

Keywords: shipping; quality; service industry; high quality level services; sea freight; the concept of quality of services in the shipping sector.

И.А. Костыря

ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СФЕРЕ МОРСКИХ ГРУЗОПЕРЕВОЗОК

Илона Александровна Костыря – аспирант кафедры экономики труда ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», г. Санкт-Петербург; **e-mail: dekanat205@yandex.ru.**

Грузоперевозки представляют собой значимый сегмент рынка судоходства. Актуальность исследования обусловлена востребованностью услуг с наименьшими ценами со стороны судовладельцев, которые, учитывая высокую конкуренцию на морском рынке, выбирают судовые компании с хорошей репутацией, предоставляющие услуги высокого качества. Отсюда вытекает необходимость введения такого понятия, как «качество услуг в сфере судоходства и грузоперевозок», а также выработка соответствующих критериев качества. В данной статье предпринята попытка определить важнейшие критерии для измерения качества предоставляемых услуг в судоходной сфере деятельности.

Ключевые слова: судоходство; качество; сфера услуг; услуги высокого качества; морские грузоперевозки; концепция качества услуг в секторе грузоперевозок.

Судоходство всегда играло ключевую роль в мировой торговле благодаря сравнительно низким затратам на транспортировку больших объемов грузов. Судоходство является соединительным звеном между континентами, а именно между производителями, их клиентами и поставщиками.

При высокой конкуренции на рынке компании по транспортировке грузов часто принимают стратегию сокращения издержек для достижения конкурентного преимущества на рынке услуг морских

грузоперевозок. Однако данное преимущество может быть быстро разрушено в динамичной и неустойчивой отрасли, такой как услуги по доставке и транспортировке грузов. Безусловно, владельцы грузов предпочитают пользоваться услугами судоходных компаний, предлагающих наиболее низкую стоимость, но при этом предоставляющих высококачественные услуги, так как потеря или некачественная транспортировка груза может обернуться гораздо большими финансовыми потерями.

Например, для крупных поставщиков, таких как нефтяные компании и крупные горнодобывающие корпорации, решение о выборе транспортной судоходной компании, оказывающей услуги по транспортировке дорогостоящих и опасных грузов, часто выходит за рамки стратегии учёта и сокращения издержек, и в первую очередь принимаются во внимание другие аспекты, такие как статистика по безопасности перевозки груза, соблюдение норм по защите окружающей среды, репутация судовладельца на морском рынке и другие факторы, которые являются атрибутами качества при перевозке. Поэтому исследование составляющих понятия качества услуг в этом секторе оправдано.

Однако концепция качества услуг в секторе грузоперевозок не столь очевидна. Несмотря на то, что для морской отрасли были проведены многочисленные исследования качества обслуживания, в большинстве своем, они проводились в секторе торговли в портах или в секторе пассажирских перевозок.

В наши дни внедрение эффективных программ по улучшению качества услуг, можно сказать, является необходимой процедурой для любой конкурентоспособной компании.

Например, установление стандартов ISO [3] также имеет первостепенное значение для достижения качественных продуктов и услуг. Многочисленные исследования показали, что стандарт ISO 9001 набирает популярность среди организаций в стремлении улучшить их работу. Было установлено, что внедрение ISO 9001 повышает удовлетворенность клиентов, дает конкурентные преимущества и улучшает качество продукции и услуг. Исследования показали, что сертифицированные по стандарту ISO 9001 организации добились улучшения в предоставлении услуг, повышении производительности и конкурентных преимуществ [2].

Восемь принципов управления качеством ISO 9001:

- ориентация на клиента,
- лидерство,
- вовлеченность людей,
- технологический подход,

- системный подход к управлению,
- непрерывное совершенствование,
- фактический подход к принятию решений,

- взаимовыгодные отношения с поставщиками [1].

Стандарты ISO также обеспечивают общие основы для получения составляющих качества обслуживания для сектора судовых грузоперевозок.

На сегодняшний день многие исследования посвящены определению качества обслуживания в сфере услуг. Различные ученые предложили ряд аспектов качественного обслуживания.

Но при изучении литературы, рассматривающей системы повышения качества в сфере услуг, видно, что нет универсального и всеобъемлющего подхода к аспектам качества, которые могут быть применимы ко всем отраслям услуг и во всех социально-культурных и экономических условиях.

Действительно, различные авторы обнаружили, что размеры качества обслуживания слишком велики или слишком малы для конкретного контекста их исследований. Качество обслуживания воспринимается не только с учетом его внешних элементов, таких как удовлетворение традиционных клиентов, а также сосредоточение внимания на внутренних факторах внутри организаций.

Следовательно, для разработки инструмента измерения качества обслуживания непосредственно в сфере судовых грузоперевозок необходим обзор не только общих измерений и факторов, которые используются для измерения качества в сфере услуг в целом.

Данный обзор предполагает, что такие составляющие, как корпоративный имидж, отзывчивость, уверенность, надежность, осязаемая и внутренняя организация, могут использоваться в качестве основы для разработки дополнительных атрибутов для измерения качества обслуживания, характерного для услуги по доставке грузов.

Далее в статье мы дополнительно рассмотрим составляющие высокого качества услуг в контексте морского транспорта.

Как говорилось ранее, несмотря на то, что качество обслуживания в морском контексте было исследовано, эти исследования в значительной степени освещают ситуацию в секторе торговли порта или услуг пассажирских лайнеров. Концепция качества обслуживания в области морских грузовых перевозок остается мало изученной.

Возможно, одним из наиболее полных исследований в этом отношении, в котором всесторонне рассмотрена морская сфера услуг, является модель качества обслуживания ROPMIS¹ для определения качества обслуживания для всей морской отрасли.

Модель состоит из шести измерений, а именно: ресурсы, результаты, процессы, управление, имидж / репутация и социальная ответственность и 24 связанных факторов. Однако в документе было признано, что это всего лишь «первый этап всестороннего исследования», и эта модель в какой-то мере носит общий характер и не специфична для какого-либо конкретного сектора морской отрасли [5].

Чтобы понять критерии качества обслуживания в секторе морских грузоперевозок, следует изучить отдельные подсектора, которые функционируют в сфере морских услуг по перевозке грузов. Это позволит нам учитывать специфические характеристики в каждом подсекторе судоходства, которые требуют, чтобы конкретный аспект был охвачен в предлагаемой модели качества обслуживания. В этом отношении понимание мирового флота грузоперевозок поможет выявить основные характеристики каждого подсектора, тем самым способствуя выявлению важных критериев качества обслуживания, относящихся к сфере судоходства.

Большая часть сектора морских грузовых судов состоит из танкеров или жидких навалочных судов. Существуют различные типы танкеров, предназначенных для перевозки различных видов грузов: от сырой нефти и нефтепродуктов до сжи-

женного природного газа и даже пресной воды. Также контейнеровозы и сухогрузы, сухие навалочные суда составляют еще одну огромную часть сектора морских грузоперевозок. Они, как правило, являются простыми в управлении, недорогими судами, которые перевозят грузы с низкой стоимостью. Но из-за относительной простоты в управлении они обычно имеют низкий уровень безопасности и часто считаются наиболее опасными с точки зрения нанесения ущерба окружающей среде. Исходя из этого, были определены некоторые факторы, являющиеся важными критериями качества в морской сфере транспортных услуг.

Озабоченность экологов загрязнением окружающей среды танкерами имеет первостепенное значение в танкерной промышленности, и многие исследования сосредоточены на изучении рисков загрязнения, особенно когда речь идет о торговле нефтью. Это связано с огромным количеством нефти, перевозимой в резервуарах (до миллионов баррелей) на крупнейших танкерах. Расходы на очистку могут быть астрономическими и оцениваются миллиардами долларов. Критики нефтяных танкеров утверждают, что качество построенных кораблей ухудшается, при том, что количество нефти, перевозимой за год, растет с каждым годом. По мнению экологов, данный факт ведёт мир к катастрофе, так как при распространении нефти наносится огромный экологический ущерб: в ходе регулярного загрязнения от самого судна или переноса жидких грузов в атмосферу выбрасываются летучие органические вещества². Это высокие выбросы углерода, которые регулярно производятся при всех морских перевозках.

Интерес компаний к соблюдению экологических норм и правил понятен, и

¹ ROPMIS – resources, outcomes, process, management, image, and social responsibility.

² VOC (volatile organic compounds) – летучие органические вещества, русский эквивалент – ЛОВ). Органические вещества, которые имеют достаточно высокое давление пара при нормальных условиях, чтобы в значимых концентрациях попадать в окружающую среду (помещение, атмосферу). Широкий класс органических соединений, включающий углеводороды, альдегиды, спирты, кетоны, терпеноиды и др.

соблюдение всех необходимых норм является очень важным критерием в области качества предоставляемых услуг судоходством.

При возникновении аварийных ситуаций и разливе нефти происходит не только снижение репутации судовладельца, но также падение рыночной стоимости судоходной компании, так как авария влечёт за собой выплату штрафов, расходы на очистку, ведение судебных разбирательств на государственном уровне из-за возможности возникновения экологической катастрофы.

Поскольку суда часто перевозят опасные и коррозионные грузы, такие как сырая нефть и химикаты, судоходные компании должны уделять особое внимание безопасности и антикризисному управлению, что, в противном случае, может привести к огромным издержкам, понесённым компанией. Учитывая, что окружающая среда представляет собой огромную проблему, которая всегда находится под вниманием общественности, было бы разумно предположить, что большинство компаний рассматривают ее как фактор качества, гарантирующий их корпоративный имидж.

Вследствие этого еще одним критерием качества морской отрасли можно считать качество экипажа: квалифицированный морской персонал имеет первостепенное значение для судоходства, так как большинство морских аварий вызваны «человеческим фактором».

Человеческий аспект в области судоходства можно свести к четырем основным факторам, таким как: компетентность персонала, организация труда на судне, развитая система коммуникации и стратегия компании. Эти факторы очень важны и хорошо сочетают сущность крьюинга. Многие негативные аспекты мореплавания могут быть сведены к минимуму благодаря таким мероприятиям в кадровой политике, как более короткие рейсы, непрерывная занятость, постоянное развитие морских кадров и так далее.

Персонал не всегда является основным фактором в сферах деятельности. Тем не менее, морские грузоперевозки

неразрывно связаны с физическими активами и экипажем, который владеет этими активами. Крьюинг, таким образом, является уникальным аспектом качества в судоходной отрасли, который не следует упускать из виду.

Отбор и вербовка офицеров и членов экипажа – это долгий поэтапный процесс. Крьюинговые компании стараются задействовать всевозможные ресурсы для выполнения задач, поставленных судовладельцами, чтобы их клиенты могли быть уверены, что суда находятся в ведении компетентных лиц.

Услуги крьюинга на этапе подбора экипажа включают в себя как строгий процесс отбора кадров, так и анализ всех входящих заявок, квалифицированный подбор экипажа, проведение интервью и полный инструктаж кандидатов. Чтобы найти подходящую для каждого судна кандидатуру на ту или иную должность, проводится колоссальная работа. Во время этого процесса весь персонал крьюинговой компании должен полностью осознавать свои профессиональные обязательства и высокий уровень ответственности за услуги, которые они оказывают.

Постепенно создается своеобразная база морских кадров как внутри каждого крьюинга, так и общая на морском рынке труда. Современная база данных крьюингов хранит подробные профессиональные данные о персонале, чтобы судовладельцы могли воспользоваться всей необходимой информацией о кандидате, начиная от образования, опыта работы, личных данных и заканчивая отзывами о непосредственной работе морского специалиста.

Прежде чем включать кандидата в базу данных или обновлять информацию о квалификации и опыте моряка, все данные проверяются и уточняются у его прошлых работодателей, дипломы об образовании и полученные сертификаты проходят проверку подлинности по средствам сообщения с государственными учреждениями и другими учебными организациями.

Профессиональный подход, поведение и личные качества тщательно оцениваются во время индивидуальных интер-

вью.

Крюинговые услуги должны помочь судоходной компании повысить эффективность своего бизнеса и увеличить рыночную стоимость.

Независимо от того, нужна ли судовладельцу помощь в оформлении документов или кадровой политике, помощь во взаимоотношениях с сотрудниками и в повышении производительности труда, крюинг охватывает весь спектр услуг работы с морскими кадрами. Квалифицированный крюинговый персонал старается понять культурный, нормативный и экологический контекст ведения бизнеса клиента и предлагает решения, наиболее подходящие для эксплуатационных и технических требований в той или иной судоходной компании.

Иными словами, крюинг оказывает услуги непосредственно судовладельцу по отбору, подбору и курированию квалифицированной морской рабочей силы, что впоследствии повышает конкурентоспособность судоходной компании, которая благодаря тому, что использует высококвалифицированные кадры, может оказывать услуги высокого качества по перевозке грузов.

Безопасность морских активов, а также экипажа имеет первостепенное значение для всех вовлеченных сторон. Например, общие положения относительно аварий на танкерах содержат полный перечень факторов безопасности, которые включают в себя:

- подбор квалифицированных кадров;
- обязательный инструктаж по технике безопасности;
- разработанную систему обучения и переобучения морских специалистов;
- обеспечение безопасности плавания;
- определение приоритетов по проблемам безопасности;
- систему коммуникации;
- идентификацию проблем;
- обратную связь с судном;
- ответственность за нарушение норм международного права судном;
- предоставление полномочий;
- анонимную отчетность;

- индивидуальную обратную связь.

Все перечисленные факторы могут быть сведены к стандартам качества культуры безопасности компании и количественной эффективности безопасности на судне.

Исполнение определенных положений ведется для достижения целей обеспечения и соблюдения международного законодательства, предотвращения крупных аварий по загрязнению международных вод нефтью, повышения информированности и управления безопасностью на борту, снижения аварийных ситуаций на борту – предотвращения опасности взрыва или пожара и обеспечения качества безопасности судов. Поэтому важно, чтобы данная практика учитывалась как фактор качества обслуживания для морских грузоперевозок, особенно для подсектора танкеров.

Подводя итог, можно сказать о том, что тематика качества обслуживания на рынке услуг морских грузоперевозок на данный момент мало изучена.

Исходя из практики и рассмотрения специальной морской литературы, можно сделать вывод, что, безусловно, для повышения качества оказываемых услуг необходимо придерживаться основных критериев качества, таких как ориентация на клиента, лидерство, вовлеченность людей, технологический подход, системный подход к управлению, непрерывное совершенствование, фактический подход к принятию решений, взаимовыгодные отношения с поставщиками в соответствии со стандартами качества ISO или любой другой моделью систем качества. Но при этом очень важно учитывать специфику отрасли, в которой функционирует компания.

Помимо всех перечисленных критериев, очень важными показателями являются: безопасность на судне, безопасное управление судном, соблюдение экологических норм и, в первую очередь, квалифицированный морской персонал, который обеспечит выполнение всех требований и норм и который является залогом предоставления услуг высокого качества судоходной компанией своим клиентам.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Кашин С.* Восемь принципов качества // Quality.eur.ru: [сайт]. URL: <http://quality.eur.ru/MATERIALY2/8pr.htm> (дата обращения: 22.06.2017).
2. *Хеле Дж.* Восемь принципов менеджмента качества – реализация на практике // Quality.eur.ru: [сайт]. URL: <http://quality.eur.ru/GOST/8pr-gr.htm> (дата обращения: 24.06.2017).
3. ISO. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/ISO_9000 (дата обращения: 27.06.2017).
4. «Lloyd's Register Quality Assurance Ltd (LRQA)». URL: <https://www.quality-register.co.uk/bodies/body64.htm> (дата обращения: 27.06.2017).
5. *Thai Vinh V.* Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence // Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics; Patrington. 2008. P. 493–518.