

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
В.о. завідувача кафедри
к.т.н., доцент Кунділовська Т.А.
– || 20 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030510 Товарознавство та торговельне підприємництво

за темою:

«Дослідження технології та контроль за якістю надання сюрвеєрських послуг

Виконавець:
Студент 49 ФМЕ

Любошець Микита Ігорович
/підпис/

Науковий керівник:
Кандидат економічних наук, доцент

Траченко Людмила Анатоліївна

/niðnuc/

Одеса 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	1
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ СЮРВЕЄРСЬКИХ ПОСЛУГ ЯК ВИДУ ПОСЛУГ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ В УКРАЇНІ	5
1.1 Аналіз ринку послуг морського транспорту.....	5
1.2 Характеристика законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентують надання сюрвеєрських послуг.....	12
1.3 Особливості сюрвеєрських послуг та забезпечення їхньої якості.....	21
Висновки до розділу 1.....	27
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ТА КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ НАДАННЯ СЮРВЕЄРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ЕНМАС» ..	29
2.1 Характеристика діяльності ТОВ «ЕНМАС».....	29
2.2 Визначення технології надання сюрвеєрських послуг	36
2.3 Оцінювання якості сюрвеєрських послуг	47
Висновки до розділу 2.....	59
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ СЮРВЕЄРСЬКИХ ПОСЛУГ	60
3.1 Компетентність сюрвеєра як головний чинник забезпечення якості надання сюрвеєрських послуг.....	60
3.2. Забезпечення клієнтоорієнтованого підходу при наданні сюрвеєрських послуг.....	64
Висновки до розділу 3.....	68
ВИСНОВКИ.....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	72

ВСТУП

Актуальність теми. Розвиток світових господарських зв'язків неможливий без участі водного, особливо морського транспорту. Морський транспорт забезпечує транспортну безпеку як зовнішньоекономічних так і внутрішньоекономічних відносин країни, морські держави реалізують активну судноплавну політику. Становлення політичного, економічного суверенітету України характеризується втратою морського транспортного потенціалу. Послуги морського транспорту не розвиваються в Україні, хоча транспортування вантажу або пасажирів таким чином є швидкою і зручною.

Морська наглядова діяльність або сюрвей є суттєвою і необхідною частиною будівництва, експлуатації та ремонту флоту, торгівлі, страхування.

Сюрвей - акт огляду, дослідження подробиць, особливо для деякої певної мети; зазвичай формальний або офіційний огляд деталей судна або його запасів. Область морських оглядів дуже широка, але більшість сюрвеєрських послуг може бути надано з наступних причин:

1. Для встановлених законом цілей – зокрема, що стосуються технічної експлуатації суден, обладнання та управління безпекою.
2. Для сфери торгівлі - кількісний та якісний сюрвей.
3. Для цілей страхування - огляд пошкоджень і стану судна.
4. При продажу та купівлі - огляд стану судна.

Різні види сюрвею потрібні з метою запобігання втрат або пошкоджень, а, якщо це вже сталося, то для дослідження природи, розмірів, причин події і для зменшення збитків.

Практично кожен крок на шляху будь-якого товару від місця виготовлення до конкретного покупця контролюється сюрвеєрами різної класифікації. Інспекції потрібні з різних причин і, як наслідок, різні види сюрвеєрської діяльності та типи сюрвейерів [7].

Сюрвеєрські послуги є актуальними й у сфері торгово-економічних відносин. SGS, Inspectorate, ALS Global, Alex Stewart, Alfred H Knight, IPC

Normann, TopFrame, Cargo Inspection — Nord West є прикладами спеціальних сюрвеєрських компаній, які виконують великий обсяг робіт і перевіряють значну частину сировинних товарів міжнародної торгівлі. Такі компанії визначають кількість і якість товару, придатність транспортних засобів до перевезення вантажів на підставі проведених інспекцій. Ці інспекції потрібні, коли право власності на товар переходить від продавця до покупця. Спектр послуг, що надають сюрвеєрські компанії, дуже широкий, наприклад, на аутсорсингу окремі сюрвеєрські компанії виконують для деяких металургійних та хімічних компаній функції відділу технічного контролю (ВТК), відстежуючи якість продукту [8].

Категорія сюрвей згадувалася більше ніж двісті років тому, але питання, відносно цієї теми, залишаються недостатньо дослідженими і на сьогоднішній день. Проблемам сюрвею присвятили свої роботи такі вчені як Т.Апатовская, Д. Бризгалов, А. Циганов, Є. Михайлов, О. Озеров. В їхніх роботах розглянуто можливі шляхи поліпшення функціонування сюрвеєрських компаній. Проте, недостатньо уваги надано питанням щодо дослідження технології та контролю за якістю та безпекою надання сюрвеєрських послуг.

Метою дипломної роботи є вивчення процесу надання сюрвеєрських послуг, узагальнення їхньої технології, оцінювання якості цих послуг та надання рекомендацій щодо поліпшення діяльності сюрвеєрських компаній.

Для досягнення мети дипломної роботи необхідно виконати наступні завдання:

- проаналізувати ринок послуг морського транспорту в Україні;
- надати характеристику законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентують надання послуг морського транспорту ;
- ознайомитись з особливостями сюрвеєрських та методами оцінювання їхньої якості;
- охарактеризувати діяльність ТОВ «ЕНМАС», що надає сюрвеєрські послуги;
- узагальнити технологію надання сюрвеєрських послуг на підприємстві ЕНМАС;

- провести оцінювання якості надання сюрвеєрських послуг із застосуванням методу «SERVQUAL»;

- визначити шляхи поліпшення якості надання сюрвеєрських послуг.

Об'єктом дослідження є процес надання сюрвеєрських послуг.

Предметом дослідження є технологія та контроль за якістю надання сюрвеєрських послуг.

Методи дослідження. У роботі використано метод Servqual.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- розроблено критерії, що впливають на компетентність сюрвеєра із застосуванням діаграми Ісікави.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2018 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками Міжрегіональної науково-практичної студентської конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» Одеського національного економічного університету, 2018, № 8, том 1, с. 306-310.

Інформаційною базою досліджень є Податковий кодекс України (статті 172, 173); Закон України "Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні"; Закон України «Про морські порти України»; Постанову №231 " Про проведення оцінки для цілей оподаткування та нарахування і сплати інших обов'язкових платежів, які справляються відповідно до законодавства" від 21 серпня 2014 р. Правові механізми регулювання сюрвеєрської діяльності в Україні недосконалі, тому багато компанії використовують серію книг хорошої морської практики, такі як: «Морський сюрвей і консультація» автора Джона Гая; практика навалочних вантажів Капітана Дж. Ісбестера; сталева каретка на морі автора А. Спаркса; міжнародний морський кодекс твердих навалювальних вантажів; властивості та складування вантажів Капітана Р. Е. Томаса.

Структура роботи: Бакалаврську роботу викладено на 75 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел, а також 14 рисунків та 5 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз ринку послуг морського транспорту в Україні дозволив виявити ряд проблем у розвитку даної галузі, а саме: моральний та фізичний знос суден, відсутність попиту на вантажоперевезення морським транспортом та відсутність фінансування портової галузі. Хоча за результатами досліджень вантажоперевезення морським транспортом вкрай зручна і дешева. Найважливішим сегментом послуг пов'язаних з морським транспортом є сюрвеєрські послуги, але на ринку сюрвеєрські послуги є закритим сегментом і інформацію про них не розголошують.

2. До законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентують надання послуг морського транспорту, зокрема у сфері сюрвеєрських послуг, відносять: Податковий кодекс України (статті 172, 173); Закон України "Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні"; Закон України «Про морські порти України»; Постанову №231 " Про проведення оцінки для цілей оподаткування та нарахування і сплати інших обов'язкових платежів, які справляються відповідно до законодавства" від 21 серпня 2014 р. Правові механізми регулювання сюрвеєрської діяльності в Україні недосконалі, тому багато компанії використовують серію книг хорошої морської практики, такі як: «Морський сюрвей і консультація» автора Джона Гая; практика навалочних вантажів Капітана Дж. Ісбестера; сталева каретка на морі автора А. Спаркса; міжнародний морський кодекс твердих навалювальних вантажів; властивості та складування вантажів Капітана Р. Е. Томаса.

3. Якість сюрвеєрських послуг забезпечується такими показниками: безпека надання послуг та професіоналізма персоналу; надійності; доброзичливості; очевидності та взаєморозуміння зі споживачами. Для оцінювання якості послуг морського транспорту використовуються загальні методи: вимірювальний метод; реєстраційний метод; обчислювальні методи; органолептичні методи; соціологічний метод; експертний метод. Визначили, що

оптимальним методом для контролю за якістю сюрвеєрських послуг є «SERVQUAL».

4. ТОВ «ЕНМАС» надає послуги пов'язані з кількісним сюрвеєм, зокрема: контроль завантаження судна за осадкою; контроль прийняття та виведення судна з тайм-чартеру; повне обстеження судна, якості бункера; огляд готовності вантажних приміщень для навантаження, огляд стану вантажів перед вантаженням, контроль під час вантажно-розвантажувальних операцій; обчислення стабільності, відбір проб навалювальних вантажів, контроль укладання і кріплення вантажів на борту та інші. Основними клієнтами фірми є Р&І клуби та приватні судовласники.

5. Узагальнено технологію надання сюрвеєрських послуг, яка містить такі етапи виконаної роботи: оформлення та аналіз заявки від замовника з викладанням завдань для сюрвеєрів; укладання договору про надання сюрвеєрських послуг; прибуття сюрвеєра на об'єкт замовника для виконання завдань; відправка замовнику оперативного щоденного звіту; складання загального звіту; підписання акту виконаної роботи.

6. Оцінювання якості сюрвеєрських послуг проведено із застосуванням методу «SERVQUAL» за такими показниками: фізичний стан, надійність, чуйність, впевненість, емпатія. У результаті оцінювання якості сюрвеєрських послуг визначили рівень якості послуг, які надаються компанією «ЕНМАС». Рівень якості за результатами опитування клієнтів компанії склав 97,1%, а за опитуванням представників фірми 99,4%. Клієнти в загальному оцінили діяльність компанії в 170 балів із 175 можливих, в той час як представники фірми оцінили свою діяльність в 174 із 175 можливих.

7. З метою поліпшення якості надання сюрвеєрських послуг розроблено критерії, що впливають на компетентність сюрвеєру: мати міцні технічні знання; мати тверду впевненість у своїй правоті; мати здатність до гнучкості та адаптованості; мати здатність контактувати з людьми; бути чесним та надійним; мати здатність коротко викладати свої спостереження і висновки.

8. Для забезпечення клієнтоорієнтованого підходу при наданні сюрвеєрських послуг важливими кроками є: спонукання споживача до відвертого діалогу; організування і навчання персоналу; удосконалення маркетингове диференційованого управління у споживчих сегментах; за будь-яких вимог виконання взятих перед клієнтом обов'язків; залучення клієнта для створення споживчих цінностей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Податковий кодекс України. № 2374-VIII від 22.03.2018 // Відомості Верховної Ради України. – 2018. - №№ 172-173. – Ст. 112. - (редакція від 19.04.2018).
2. Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні: Закон України від 26.11.2015 № 848-VIII (848-19) // Відомості Верховної Ради України. – 2015. - №47. – Ст. 251. - (редакція від 16.01.2016).
3. Про морські порти України: Закон України від 16.11.2017 № 2210-VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2017. - № 7. – Ст. 65. - (редакція від 06.01.2018).
4. Постанова №231 " Про проведення оцінки для цілей оподаткування та нарахування і сплати інших обов'язкових платежів, які справляються відповідно до законодавства" № 358 від 21.08.2014 р.
5. Постанова №1185 про затвердження Національного стандарту №4 "Оцінка майнових прав інтелектуальної власності" № 1185 від 03 жовтня 2007 р.
6. Системи управління якістю. Вимоги.: ДСТУ ISO 9001:2009. - К.: Держспоживстандарт України, 2009. - 26 с. - [Національний стандарт України].
7. Ляшенко А. Б. Введення в морський сюрвей : Навчальний посібник / А.Б. Ляшенко. – ОДМУ. Торгово-промислова палата України. Українське бюро інспекцій, 2002.–59 с.
8. Яворська Т. В. Страхові послуги: Навч. посіб. / За заг. ред. д.е.н., проф. Реверчука С. К. – К.: Знання, 2008. — 350с.
9. Барышникова В. В. Современный порт в логистической цепочке доставки грузов / В. В. Барышникова // Экономика и управление предприятиями машиностроительной отрасли: проблемы теории и практики. – 2009. – № 4. – С. 26.

10. Буркинський Б. Формування Морської доктрини України / Б. Буркинський, О. Котлубай, В. Степанов // Вісник НАН України. 2008. – № 9. – С. 6–11.
11. И.М.Петров, В.А.Виговский Агетирование морских судов. Теория и практика / Черновцы Книги – XXI. 2005. - 350с.
12. Снопков В. И. Технология перевозки грузов морем : учеб. для вузов. – 4-е изд., перераб. и доп. – С.Пб. : НПО «Профессионал», 2006. – 560 с.
13. Винников В. В. Проблеми комплексного розвитку морського транспорту : монографія /В. В Винников // Ін-т проблем ринку та економіко-екологічн. досліджень НАНУ ; Одеськ. нац. морська акад. – Одеса : Фенікс, 2005. – 300 с.
14. John Guy. Marine Surveying and Consultancy: Fairplay Publications, 1989. – 158 с.
15. Captain J.Isbester. Bulk Carrier Practice: ExC FNI, 1995. – 398 с.
16. A. Sparks. Steel Carriage by sea. Second edition: LLP, 1995. – 233 с.
17. IMSBC CODE: IMO. 2009. – 453 с.
18. Captain R. E. Thomas. The properties and stowage of cargoes. Third edition: Extra Master. Glasgow. 1995. – 397 с.
19. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю // Навчальний посібник видання 2-ге, виправлене та доповнене. – 2015. – С. 310 – 318.
20. Зверяков М. І. Банківський капітал: вимоги Базеля III / М. І. Зверяков, В. В. Коваленко // Фінанси України. – 2011. – № 6. – С. 13-23.
21. Зверяков М. І. Національна економічна система: проблеми теорії / М. І. Зверяков. – Одеса : Астропринт, 2012. – 320 с.
22. Зверяков М. І. Пізнавальний потенціал політичної економії [Текст] / М. І. Зверяков // Економічна теорія . – 2012. – № 3. – С. 5–14.
23. Гордин В.Э., Сущинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг: Учебник. — СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2007. — 271 с.
24. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. — Х.: Фактор, 2008. — 544 с.
25. Журавлев Ю.М. Словарь-справочник терминов по страхованию и

перестрахованню. – М.: Анкил, 1994. –180 с. – ISBN 5-86476-054-4.

26. Журавлев Ю.М. Словарь-справочник терминов по страхованию и перестрахованию. – М.: Анкил, 1994. –180 с. – ISBN 5-86476-054-4.

27. Мирошниченко Н., Загороднюк Д. журнал «Морской сюрвей». – 2013

28. Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О, Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг. — К.: Академія, 2006. — 311 с.

29. Стефанчук Р.О. Цивільне право України. Навчальний посібник. Київ Прецедент 2005

30. Письменный М.Н., Определение количества груза по осадкам судна. – Владивосток, 2006.

31. Белан Ф.Н., Чудновский А.М. Основы теории судна. - Л.:Судостроение, 1978.

32. Горячев А.М., Подругін Е.М. Пристрій і основи теорії морських суден. - Л.: Суднобудування, 1971.

33. Бекенський Б.В. Практичні розрахунки морехідних якостей судна. - М.: Транспорт, 1978.

34. Мельник В.М. Експлуатаційні розрахунки морехідних характеристик судна. - М.: Транспорт, 1990.

35. Хурс І.Ф. Практичні розрахунки морехідних якостей судна, м.Ізмаїл, ИМТЦ, 2001.

36. Исикава К. Японские методы управления качеством / Сокр.пер. с англ. / Под. Ред. А. В. Гличева. — М: Экономика, 1988. — 214 с.

37. Свисту І.І, Тульчинська С.О. Аналіз розвитку морського транспорту в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://probleconomy.kpi.ua/pdf/2012-39.pdf>

38. Резніченко Ю.Ю. Роль і структура морських портів України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2013-2_0-pages-53_59.pdf

39. Мирошниченко Н., Лебедев В. За що відповідає сюрвеєр? – 2011 - [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://blog.interlegal.com.ua/?p=348>

40. Житніков А. Що таке – хороша морська практика? – 2011 - [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://wwportal.com/chto-takoe-horoshaya->

41. Джон Хеле. Восемь принципов менеджмента качества – реализация на практике. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://quality.eur.ru/GOST/8pr-gr.htm>
42. Тарченко Л.А. Важливі аспекти формування систем управління якістю в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015. – 2018 – [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.economy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/49.pdf
43. Морякова А.В. Качество услуг и процесса их предоставления: система тренировок, проблема управления. – 2015 – [Электронный ресурс] - Режим доступа: edu.tltsu.ru/sites/sites_content/site3456/html/media94898/29_Moryakova.pdf
44. Ногалес К.А. Модель «SERVQUAL» — эффективный способ измерения сервиса. – 2016 – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://4brain.ru/blog/модель-servqual/>
45. Счет количества мест груза (тальманский счет). – 2008 - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.meridian60.ru/manydoc/a-334.html>
46. Подводный осмотр подводной части корпуса судна на плаву. – 2018 - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://diving-ms.com.ua/ru/articles/91-in-water-survey-of-ships-afloat>
47. Содержание сюрвейерского отчета). – 2008 - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.meridian60.ru/manydoc/a-353.html>
48. Мудра М. Клієнтоорієнтованість як філософія. – 2014 - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://open.kmbs.ua/ua/articles/finance/18803/klijentoorijentovanist-yak-filosofiya>
49. Ковальчук С. В. Клієнтоорієнтованість – сучасне спрямування маркетингової концепції. – 2016 - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/4116>
50. Блищенко И.П. Международное морское право: Учебник / Блищенко И.П. – М.: Изд-во УДИ, 1988. – 288 с.
51. C.F. Durham. Marine Surveys: London, Fairplay Publication, 1988.
52. C.F. Luddeke. Marine Claims: London, LLP, 1996
53. Lloyds Survey Handbook: London, LLP, 1999.