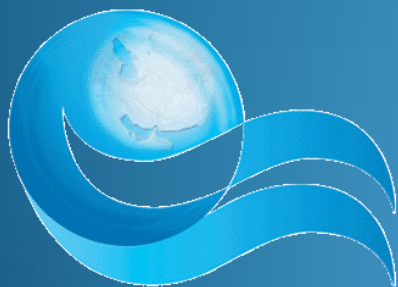


بررسی تاثیر تعرفه های بندری بر کیفیت خدمات، رقابت و سرمایه گذاری

شهاب الدین بچاری

کارشناس ارشد MBA دانشگاه صنعتی شریف
شرکت خدمات بازرگانی و بندری خلیج پژم

Bachary@PejamGulf.com



ویژگی های کیفیت خدمات

پنج گروه از ویژگیها، کیفیت خدمات را تشکیل می دهد (مدل ServQual):

- ۱- ملموس بودن (Tangibility)
- ۲- قابلیت اعتماد (Reliability)
- ۳- قابلیت اطمینان (Assurance)
- ۴- پاسخ گویی (Responsiveness)
- ۵- کیفیت روابط (Empathy)

کیفیت خدمات بندری

- ملموس بودن: شامل تجهیزات کارآمد جابجایی کالا، پرسنل مجرب و کاردان
- قابلیت اعتماد: شامل ارائه خدمات مطابق تعهدات و توافقات، زمان کل حمل و نقل محموله، دفعات ارائه خدمات
- قابلیت اطمینان: شامل پاسخگویی مناسب به شکایات، صداقت، دانش و تجربه پرسنل
- پاسخگویی: شامل کوتاه بودن زمان انتظار کشتی ها برای دریافت خدمات، کامل بودن تنوع خدمات
- روابط انسانی: شامل ارائه خدمات اضافه بر توافقات، حفظ روابط تجاری با مشتریان

تعرفه می تواند بر برخی مهمترین پارامترهای کیفی موثر باشد:

- ۱- تجهیزات کارآمد جابجایی کالا، ایمنی و سلامت فیزیکی کالا
- ۲- زمان کل حمل و نقل محموله
- ۳- کوتاه بودن زمان انتظار کشتی ها برای دریافت خدمات
- ۴- حفظ روابط تجاری با مشتریان

تعرفه و موقعیت رقابتی بندر

موقعیت رقابتی یک بندر در وهله اول تحت تاثیر کیفیت کل زنجیره تامین بوده و تعرفه در رتبه های بعدی قرارداد دارد.

موقعیت رقابتی بندر از دو منظر باید بررسی شود:

۱- انتخاب بندر از سوی صاحبان کالا

۲- انتخاب بندر از سوی خطوط کشتیرانی

بندر و خطوط کشتیرانی

ویژگی های یک بندر از دید خطوط کشتیرانی، در ۵ گروه قابل ارزیابی است:

- ۱- شرایط فیزیکی و عملیاتی بندر
- ۲- هزینه های بندری
- ۳- بازارهای متناسب
- ۴- توسعه یافتگی و کارایی بندر
- ۵- شرایط خطوط کشتیرانی

تعرفه و خطوط کشتیرانی

- تعرفه از طریق ارتقاء کیفیت سرمایه گذاری ها بر شرایط فیزیکی و عملیاتی بندر موثر است.
- تعرفه ها به صورت بر هزینه های مستقیم و غیر مستقیم خطوط کشتیرانی موثر هستند.
- تعرفه بر بازارهای هدف کشتیرانی در بلند مدت موثر خواهد بود.
- تعرفه تا حدودی از طریق بهبود سرمایه گذاری بر توسعه و کارایی بندر موثر خواهد بود.
- شرایط عمومی خطوط کشتیرانی عمدتاً تحت تاثیر تعرفه نیست.

بندر و صاحبان کالا

- در شرایط وجود تعرفه یکسان در تمام بنادر شمال و یا جنوب، تعرفه فقط در جذب کالای ترانشیپی و ترانزیتی موثر است.
- تعرفه در شرایط عادی، درصد پایینی از کل هزینه های حمل و نقل کالا را تشکیل می دهد و کیفیت کل زنجیره در اولویت است.

تعرفه و سرمایه گذاری

- در یک بیان کلی، جذابیت سرمایه گذاری معلول سه ویژگی است:
 - حاشیه سود
 - دوره بازگشت سرمایه
 - ریسک

- ساختار تعرفه و سطح تعرفه، دو بعد اصلی تعرفه موثر بر سرمایه گذاری می باشد.

تعرفه و سرمایه گذاری

- ریسک سرمایه گذاری، در وهله اول معلول ساختار تعرفه است تا سطح تعرفه ها
- حاشیه سود و دوره بازگشت، موثر از ساختار و سطح تعرفه ها می باشد.
- تعرفه تاثیر مستقیم بر درآمدهای بندری و اثر معکوس بر سطح تقاضا دارد. یافتن سطح بهینه تعرفه ها، اولویت تعیین تعرفه است.
- تعرفه آزاد، راهکار واکنش سریع به شرایط بازار و یافتن نقطه تعادل و تعرفه بهینه می باشد.