

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ ТУРИСТСКИХ КРУИЗНЫХ РЕЙСОВ

В настоящее время высокая конкуренция в пассажирском секторе морских перевозок, организации регулярных рейсов и круизов среди паромных компаний Балтики объясняет необходимость экономической оптимизации и решения, связанной с этим проблемы повышения качества обслуживания пассажиров. Актуальность данного вопроса будет возрастать по мере дальнейшего насыщения регионального рынка услугами по перевозке пассажиров. В статье рассматриваются четыре основных направления оптимизации в сфере организации и осуществления пассажирских паромных перевозок: технико-технологическая оптимизация; оптимизация в сфере маркетинга; оптимизация в сфере техники безопасности; оптимизация в сфере социального сопровождения персонала.

Ключевые слова: Балтийское море, Эстония, туристские круизные рейсы, качество обслуживания, оптимизация.

Транспорт является одной из ключевых отраслей любого государства, осуществляя перемещение пассажиров и грузов, а также являясь связующим звеном экономического пространства страны. Историко-экономический опыт показывает, что состояние транспортных услуг во многом зависит от состояния экономики страны, однако с уверенностью можно указать и на обратную зависимость, когда сам транспортно-логистический комплекс стимулирует повышение уровня активности экономики. В связи с пассажирскими перевозками это происходит, например, в туристских странах, к которым в полной мере можно отнести и Эстонию.

Понимая важность для экономики Эстонии транспортно-логистического отраслевого комплекса в целом, нельзя не отметить значение пассажирского морского транспорта. Развиваясь изначально в условиях высокой конкуренции, эстонская компания Tallink стала крупнейшим паромным оператором на Балтике. При этом следует отметить, что в настоящее время конкурентная среда в пассажирском секторе морских перевозок, организации регулярных рейсов и круизов не стала мягче. Напротив, актуальность экономической оптимизации деятельности компании и необходимость решения связанной с этим проблемы повышения качества будет возрастать по мере дальнейшего насыщения рынка услугами по перевозке пассажиров.

Основными компаниями, организующими и осуществляющими регулярные пассажирские и круизные рейсы в восточном секторе Балтики, являются:

1) Tallink — эстонская судоходная компания, крупнейший паромный оператор на Балтике. Штаб-квартира расположена в Таллинне. В 2006 г. компания приобрела финскую судоходную компанию Silja Line, являвшуюся главным конкурентом Tallink. Компании объединились под именем **Tallink Silja Oy Ab**. Флот объ-

единенной компании по состоянию на сентябрь 2008 г. состоит из 21 судна, пассажирам предлагается доступ во все регионы Балтийского моря. Маршруты круглый год соединяют Латвию, Финляндию, Швецию и Эстонию.

2) Viking Line — финский судоходный концерн, осуществляющий пассажирские и грузовые перевозки на Балтике. Зарегистрирован на Аландских островах с головной конторой в Мариехамне, который также является портом приписки большей части паромов компании. Флот состоит из семи судов, новейшим из которых является экологически чистое M/S Viking Grace (2013 г.), курсирующее на линии Турку — Мариехамн — Стокгольм.

3) Eckerö Line — финская судоходная компания, образованная первоначально под названием «Эстонские линии» (фин. Eestin Linjat), а затем получившая название острова Экерё на Аландах. Компания основана в 1961 г. для развития судоходства между Швецией, Финляндией и Аландскими островами материнской компанией Rederaktiebolaget Eckerö, однако в настоящее время основной сферой деятельности Eckerö Line является организация паромного сообщения между Хельсинки и Таллинном.

4) St. Peter Line — частная судоходная компания, основанная в 2010 г. российскими, швейцарскими и другими европейскими инвесторами и зарегистрированная в Европейском Союзе (в оффшоре на Кипре) — оператор пассажирских паромов на Балтике. Осуществляет пассажирское паромное сообщение между Санкт-Петербургом и столицами соседних стран ЕС: Финляндии, Швеции и Эстонии.

5) Scandlines — немецко-датский паромный оператор. Суда компании обслуживают 17 линий пассажирских и грузовых перевозок между Данией, Германией, Швецией и странами Балтии.

Среди более мелких компаний, организующих морские пассажирские перевозки в акваториях восточной Балтики, можно отметить Ave Līnija (Ave Line) — латвийскую судоходную компанию, осуществляющую сообщение на паромной линии между Любеком (Германия) и Ригой (Латвия), а также ряд других: Birka Line (Стокгольм — Мариехамн), Linda Line (Таллинн — Хельсинки), DFDS (Палдиски — Капельшер), Navirail (Палдиски — Ханко), Finnlines (Финляндия — Германия), Finnlink (Наантали — Капельшер).

В интересах обеспечения конкурентоспособности и эффективности производства судами компании Tallink Silja возникает необходимость удовлетворения постоянно возрастающих требований потребителя, т. е. непрерывного повышения качества услуг. На наш взгляд, одним из наиболее устойчивых факторов конкурентоспособности является регулярное повышение уровня удовлетворения потребностей пассажиров с опережением роста тарифов на оказываемые услуги, что является одной из ведущих составляющих стратегии развития компании.

Качество услуги определяется совокупностью свойств услуги, обуславливающих её способность к удовлетворению определённой потребности пассажира регулярного рейса или морского круиза в соответствии с его требованиями. Следует в этой связи отметить, что рынок круизов растёт намного быстрее, чем другие виды транспортных путешествий. Это произошло благодаря новой концепции методологии обслуживания круизных туристов, которую выдвинул и осуществил главный маркетолог

круизной фирмы «Carnival» Боб Дикенсон (сущность данной стратегии подробно изложена в его работе «Selling the Sea: An Inside Look at the Cruise Industry»).

Анализируя показатели деятельности европейских судовых компаний, работающих в сфере организации и осуществления морских круизных рейсов, можно отметить, что средняя загрузка судов составляет 88 %. На Балтике серьёзным ограничивающим фактором является климат, его сезонность, и в осенне-зимний период востребованность круизных маршрутов значительно падает, а потому средние показатели загрузки судов существенно ниже. Сезонный фактор и высокая конкуренция предъявляют дополнительные требования к повышению эффективности деятельности паромной компании. В настоящее время тенденция морского пассажирского бизнеса — это повышение качества и количества услуг на борту судна.

Изучение проблем обслуживания пассажиров на морском транспорте, в самом общем случае, показывает следующие основные **критерии эффективности перевозки и обслуживания пассажиров**:

- наполняемость рейсов;
- организация безопасности регулярных пассажирских линий и круизов;
- обеспечение комфортности пребывания пассажиров на борту судна.

Основным фактором, влияющим на значение данных показателей, на наш взгляд, является стоимость билетов. Причём наполняемость рейсов обратно пропорциональна стоимости билетов, т. е. чем ниже стоимость билетов, тем вероятнее становится полная коммерческая загрузка рейсов. С другой стороны, чем выше стоимость билетов, тем выше можно поднять уровень комфортности обслуживания пассажиров. Следовательно, если построить аналитические выражения для указанных критериев и оптимизировать их по ряду действующих на них факторов, то можно определить компромиссное решение задачи максимизации показателей по эффективному обслуживанию пассажиров.

Для повышения уровня наполняемости морских пассажирских рейсов необходимо снизить тарифы таким образом, чтобы с одной стороны увеличить число желающих путешествовать на судах компании, а с другой стороны, получить доходы, которые превышают доходы, получаемые паромной компанией при тарифе, используемом на текущий момент времени. Суть методики расчёта рациональных тарифов, удовлетворяющих отмеченным выше требованиям, заключается в следующем.

1. Рассчитывается минимально допустимая стоимость перевозки на данном маршруте S_{\min} по формуле:

$$S_{\min} = C / k ,$$

где C — суммарные затраты, связанные с выполнением морского пассажирского рейса; k — пассажирская вместимость парома.

2. Вычисляются коэффициенты фактического $f_{\text{факт}}$ и желаемого $f_{\text{жел}}$ заполнения морского пассажирского судна соответственно по формулам:

$$f_{\text{факт}} = m_{\text{факт}}/k, \quad f_{\text{жел}} = m_{\text{жел}}/k ,$$

$m_{\text{жел}}$ и $m_{\text{факт}}$ — соответственно желаемое и фактическое заполнение судна.

3. Проверяется условие: « $f_{\text{факт}} > f_{\text{жел}}$ ». Если условие выполняется, то принимается решение о рациональности используемой стоимости пассажирского билета, в противном случае переходят к следующему пункту.

4. Проводится опрос потенциально возможных пассажиров на предмет определения стоимости билета, при которой они воспользовались бы морскими судами компании (опрос желательно проводить также в аэропорту Таллинна, где существуют авиарейсы, следующие теми же маршрутами, что и регулярные паромные линии: из Таллинна в Хельсинки и Стокгольм). По результатам опроса выбирается максимально возможная стоимость билета $C_{\text{жел}}$, для которой проверяется условие:

$$C_{\text{жел}} m_{\text{жел}} > C_{\text{факт}} m_{\text{факт}}.$$

Если условие выполняется, то в качестве цены билета на данный момент времени рекомендуется использовать тариф $C_{\text{жел}}$.

В противном случае, рекомендуемый тариф вычисляется согласно следующему соотношению:

$$C_{\text{рек}} m_{\text{жел}} > C_{\text{факт}} m_{\text{факт}};$$

$$C_{\text{рек}} = C_{\text{факт}} m_{\text{факт}} / m_{\text{жел}};$$

$C_{\text{рек}}$ — тариф, рекомендуемый согласно сложившейся на рынке ситуации.

На наш взгляд, важной составляющей системы управления качеством обслуживания пассажиров является мониторинг требований потребителя по повышению качества обслуживания, который должен проводиться компанией — морским перевозчиком периодически, а также после внедрения различных новшеств в обслуживание пассажиров. Для проведения такого мониторинга разрабатывается специальная анкета, которая раздается пассажирам при ожидании посадки на рейс в терминале порта и собирается на выходе по его окончанию.

Данная анкета, по нашему мнению, должна включать два блока вопросов, один из которых касается уровня сервиса на пароме и качества оказываемых услуг, а другой — собственно транспортной составляющей, связанной с организацией маршрута и обеспечением безопасности перевозки пассажиров. Данная анкета позволит проанализировать мнение пассажиров относительно основных направлений оптимизации качества обслуживания на паромах компании Tallink — Silja.

Опираясь на эмпирические наблюдения и анализируя опыт организации пассажирских перевозок судами, осуществляющими регулярные рейсы на линии Таллинн — Хельсинки в период с 2012 по 2014 гг., нами были выделены четыре основных направления, где оптимизация технологий обслуживания и организационной сферы особенно актуальна, что подтверждается и активной политикой усовершенствований, проводимой компанией Tallink — Silja. Это следующие **направления оптимизации**:

- 1) технико-технологическая оптимизация;
- 2) оптимизация в сфере маркетинга;
- 3) оптимизация в сфере техники безопасности;
- 4) оптимизация в сфере социального сопровождения персонала.

Рассмотрим каждое из направлений подробнее.

1. Техничко-технологическая оптимизация.

Нельзя не отметить, что различные точки зрения на понимание надёжности транспортной продукции не отражают её экономической сущности, которая заключается в минимизации финансовых потерь и состоит в определении надёжности эксплуатации механизмов и агрегатов судна и хозяйственной деятельности, связанной с их обслуживанием. Ресурсосберегающие показатели качества транспортной продукции характеризуют её свойства, которые определяют уровень затрачиваемых ресурсов. Показатели технологичности транспортной продукции характеризуют особенности перевозки (затраты сырья, материалов, топлива, энергии, труда и времени). Для количественной оценки в морском транспорте формируются показатели применительно к определённому виду затрат и виду работ (например, трудоёмкость при техническом обслуживании или ремонте; энергоёмкость, материалоёмкость), которые приводятся в натуральном или удельном выражении. Показатели ресурсопотребления продукции характеризуют затраты топлива, энергии, труда и времени при непосредственном использовании судна в пассажирских перевозках.

В качестве примера, связанного с изучением возможностей оптимизации эксплуатации судовых систем, можно привести обслуживание систем охлаждения и кондиционирования.

На пассажирских судах большую роль играет микроклимат, поскольку к нему предъявляют повышенные требования и нормы. Соблюдение норм и требований сопряжено с правильной эксплуатацией оборудования: безопасность, компетентность, правильность выбора решений в аварийных и критических ситуациях. Холодильное оборудование на судах эксплуатируется в различных условиях, где присутствуют вибрация, волнение, частое колебание морской воды, разница температур за бортом и изменение влажности, коррозионные воздействия на оборудование, ограниченные возможности ремонта и др.

Наиболее актуальной проблемой, возникающей при эксплуатации холодильной машины, является взаимодействие хладоносителя с металлической поверхностью в системе. Например, это коррозия металла, образование накипи в системе, изменение состава хладоносителя и теплофизических свойств во время эксплуатации. Коррозионный слой (ржавчина) на стенках каналов теплообменника становится изолятором тепла, т. к. имеет теплопроводность примерно в 50 раз меньшую, чем металл. Этот слой в разы снижает скорость теплопередачи, а, следовательно, и эффективность теплообменной системы. Проблема усугубляется тем, что коррозионный слой сужает каналы теплообменников и увеличивает их гидравлическое сопротивление (гладкая прежде поверхность становится шероховатой). Это ведёт к уменьшению скорости движения теплоносителя и дополнительному снижению теплопередачи. В системах отопления коррозия приведёт к тому, что значительная часть тепла будет «вылетать в трубу». В холодильных установках коррозия снижает холодопроизводительность и, соответственно, увеличивает энергетические затраты [1].

Следует также отметить, что в контуре холодильных систем часто присутствуют детали, выполненные из неметаллических материалов, которые также подвержены воздействию хладоносителей, вследствие чего может происходить разгерметизация, приводящая к протечке в хладоноситель охлаждаемого продукта.

В связи со сказанным выше, важнейшим направлением технико-технологической оптимизации в данной конкретной сфере является, на наш взгляд, выработка грамотного подхода к выбору теплоносителя. Необходимо изучить эксплуатационные характеристики теплофизических растворов и выработать чёткие рекомендации по выбору антифриза и соблюдению правил эксплуатации систем охлаждения [2].

Исследования по подбору теплофизического раствора оптимального химического состава и физических свойств в значительной степени улучшат эксплуатацию холодильного оборудования судна.

Несмотря на стратегию экономии ресурсов и снижение затрат, связанных с обслуживанием судов, экологическая безопасность, на наш взгляд, остаётся важнейшим и наиболее актуальным направлением технико-технологической оптимизации. В Балтийском море грузовой и пассажирский трафик очень интенсивен как в широтном, так и в меридиональном направлениях. При этом совершенно необходимо уменьшить загрязнение воздуха, источником которого является морской транспорт. Данный вид выбросов в атмосферу очень вреден как для морской среды, так и для здоровья человека, и по этой причине необходимо использовать наиболее безвредное для окружающей среды топливо.

О предполагаемом ужесточении требований в области окружающей среды в судоходном секторе было известно уже с 2008 г., когда Международная морская организация утвердила новые требования относительно судового топлива, а в 2012 г. была принята так называемая директива по содержанию серы.

С 1 января 2015 г. в Балтийском море, Северном море и в проливе Ла-Манш на всех судах, осуществляющих рейсы в данных акваториях, будет использоваться топливо, содержание серы в котором будет в 10 раз меньше по сравнению с действующими нормативами. Утверждение новых требований является положительным фактором с точки зрения окружающей среды, прежде всего, самой акватории Балтийского моря, т. к. загрязнение воздуха вызывает эвтрофикацию и окисление. Также будет уменьшена угроза для здоровья человека, т. к. известно, что выбросы, состоящие из соединений серы и твёрдых частиц, могут вызывать преждевременную смертность, болезни сердца, рак легких и хронические заболевания дыхательных путей.

В качестве альтернативы топливу с низким содержанием серы компании-судовладельцы могут использовать биотопливо, сжиженный природный газ или усовершенствованную систему очистки выхлопных газов, в результате чего уровень загрязнения воздуха будет таким же или даже ниже, чем при использовании топлива с низким содержанием серы. Следует отметить, что внедрение директивы сопряжено с активными исследованиями и тестированием новых методов уменьшения выбросов в плане эксплуатации судовых систем, расчётом технико-

экономических показателей судов на разных режимах эксплуатации при использовании нового топлива.

В связи с введением со следующего года новых требований Инспекция по охране окружающей среды начнёт осуществлять более масштабный и тщательный надзор за исполнением директивы.

2. Оптимизация в сфере маркетинга и коммуникаций.

Современные маркетинговые стратегии в области продвижения круизных и регулярных пассажирских линий связаны с особенным вниманием к физическому и психологическому комфорту клиентов. Так, например, компанией Tallink — Silja реализуется политика, согласно которой нет термина «пассажиры», а есть только термин «гости». Качество услуг обеспечивается достаточным количеством обслуживающего персонала пассажирских судов (соотношение 1 чел. на 2–3 пассажира) и их высоким профессионализмом.

Существует ряд принципов маркетинга и эффективных коммуникаций, которые должны соблюдаться и учитываться паромными пассажирскими компаниями и сервисными центрами.

1. Информированность пассажиров. В обязательном порядке населению предлагается комплекс сервисных услуг. Пассажиры должны иметь информацию обо всех сервисных услугах, оказываемых в начальных и конечных пунктах, а также на судах в пути следования. Службы сервиса паромов и сервисные центры портов должны принимать на себя в полном объёме те обязательства, выполнение которых они гарантируют.

2. Необязательность использования клиентом сервисных услуг. Сотрудники служб сервиса и их структур не должны навязывать клиенту свой сервис.

3. Эластичность сервиса. Сервисные услуги должны предлагаться пассажирам от единичных до максимального набора, состав которых определяет сам клиент.

4. Удобство сервиса. Сервисные услуги предоставляются в том месте, в такое время и такой форме, которые устраивают клиента.

5. Техническое соответствие сервиса. Технический уровень и оснащение пассажирского судна должны соответствовать технологии сервиса, иначе предлагаемые услуги не будут отвечать требованиям к качеству обслуживания клиентов.

6. Информационная отдача сервиса. Паромная компания должна прислушиваться к информации об оценке и мнениях клиентов, инновационных решениях и приемах сервиса конкурентов и соответствующим образом реагировать на неё.

7. Разумная ценовая политика в сфере сервиса может оказывать существенное влияние на потребление товаров и услуг не только на пароме, но и для фирм — партнеров (услуг гостеприимства, экскурсионного обслуживания в портах прибытия и т. п.) при продаже пакетов услуг.

В качестве примера эффективной, на наш взгляд, политики оптимизации в сфере маркетинга можно привести разработанную и внедрённую компанией Tallink — Silja **программу для постоянных клиентов «Club One»**.

Данная клиентская программа является трёхступенчатой (Gold — Золотая, Silver — Серебряная и Bronze — Бронзовая ступени) программой для постоянного

клиента, в которой предлагаемые льготы зависят от объёма использования услуг. Программа для постоянного клиента Club One, основанная на бонусной системе, предназначена для индивидуального клиента и членов его семьи. Ступень клиента Club One определяется на основании количества бонусных пунктов, полученных за последние 12 месяцев. По истечении срока нахождения на определённой ступени, занимаемой клиентом, подсчитывается количество накопленных бонусных пунктов за последние 12 месяцев. В соответствии с этим определяется новая ступень. Количество использованных бонусных пунктов не влияет на определение новой ступени. Карты дают право на широкий спектр льгот, предусмотренных каждой ступенью.

3. Оптимизация в сфере техники безопасности.

К показателям безопасности транспортных услуг в сфере осуществления морских пассажирских перевозок относят следующие.

3.1. Надёжность функционирования транспортных средств — пассажирских судов. Характеризует особенности пассажирских перевозок, определяющие безотказную работу всех систем судна в течение рейса или другого заданного интервала времени. К показателям надёжности относят: ресурс, срок службы, вероятность безотказной работы, наработку на отказ, периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора, наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации.

3.2. Профессиональную квалификацию персонала, его способность обеспечивать перевозки пассажиров в соответствии с требованиями безопасности морских пассажирских перевозок. К критериям оценки профессионализма экипажей судов и сотрудников служб сервиса парома относят:

- стаж работы на занимаемой должности;
- уровень квалификации;
- периодичность повышения квалификации;
- число нарушений должностных инструкций за определённый период.

Одним из ключевых документов, регулирующих данную сферу, является Международная Конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты (англ.: «International STCW Convention») — это одна из трёх основополагающих морских конвенций, принятых под эгидой Международной морской организации (ИМО) [3].

Данную Конвенцию ратифицировали и приняли к исполнению более семидесяти стран.

Конвенция закрепляет международные нормы подготовки моряков, стандарты наличия необходимых дипломов и сертификатов и предусматривает положения, обеспечивающие критерии и содержание необходимого уровня их обучения и подготовки. Конкретные требования предъявляются к объёму опыта, профессиональным навыкам и квалификации, психофизиологическим параметрам состояния здоровья и годности к выполнению своих обязанностей таким образом, чтобы обеспечить безопасность и сохранение человеческой жизни и имущества на судах, выполняющих морские рейсы. С целью получения и актуализации необходимых знаний, умений и навыков для членов экипажей и всего персонала морских судов проводятся необхо-

димые курсы повышения квалификации, перечень которых регулируется конвенциями или законодательством. Обучение может быть периодичным или одноразовым.

Данный перечень доводится до сведения компаний-нанимателей и организаций, работающих в области подбора персонала для работы на морских судах — круизных компаний.

Общие положения:

– каждый член экипажа, устраиваясь на работу, обязан пройти медицинский осмотр и получить справку, подтверждающую требуемые нормативы состояния здоровья работника, которая выдаётся на срок до двух лет (после 50 лет медицинский осмотр выполняется раз в год);

– подготовка по вопросам безопасности и инструктажа всех моряков VI/6-1.

Прохождение необходимых курсов, требуемых конвенцией, зависит от занимаемой должности члена экипажа.

Командный состав (к командному составу относятся: капитан судна, штурманы и механики):

– повышение квалификации судоводителей уровня эксплуатации II/1, И/11;

– повышение квалификации судоводителей уровня управления II/2, И/11;

– повышение квалификации судовых механиков уровня эксплуатации III/1, И/11;

– повышение квалификации судовых механиков уровня управления III/2, И/11.

Рядовой состав (к рядовому составу относятся: боцман, матросы, мотористы, электрики и ремонтные мотористы):

– подготовка специалистов по спасательным шлюпкам и плотам VI/2;

– подготовка к борьбе с пожаром по расширенной программе VI/3;

– подготовка по первой медицинской помощи VI/4, А-VI/4-1;

– подготовка и повышение квалификации матросов II/4;

– подготовка и повышение квалификации мотористов III/4.

Обслуживающий персонал (к судовому обслуживающему персоналу относятся: интендант, начальники отделов, администраторы, повара, стюарды):

– помощь в критической ситуации;

– морская система эвакуации (MESS) (также зависит от должности).

3.3. Готовность транспортного средства и экипажа к выполнению перевозок. Характеризует технические и организационные параметры, определяющие подготовленность морского круизного или выполняющего регулярные пассажирские рейсы судна обеспечивать перевозки по заданному маршруту на основании нормативной документации.

К данным показателям относят:

– укомплектованность обслуживающим персоналом;

– минимальную норму состава экипажа;

– обеспеченность спасательными средствами, средствами оказания первой медицинской помощи;

– укомплектованность специализированным спасательным оборудованием и инвентарем; периодический контроль и проведение тренировок в использовании спасательных оборудования;

– обеспеченность нормативными документами, системами навигации и картами на выполнение рейса и др.

4. Оптимизация в сфере социального сопровождения персонала.

С целью мотивации обеспечения качества в отношении экипажей судов и обслуживающего персонала круизных и регулярных пассажирских рейсов должны быть задействованы все три основных элемента структуры заработной платы: тарифные ставки (должностные оклады), надбавки и премии.

Однако кроме поддерживающей социально-ориентированной политики компании-работодателя в отношении сотрудников действуют ещё и системы социальной поддержки, предлагаемые профсоюзными организациями. Независимый Профсоюз моряков Эстонии (EMSA) был основан в 1995 г. Он объединяет более 2000 моряков и работников портов. Больше половины членов профсоюзной организации работают на пассажирских судах или в предприятиях береговых структур, которые входят в структуру компания Таллинк. Около 400 членов работают в торговом флоте под флагами иностранных государств, а также на предприятиях, связанных с обеспечением судоходства и в портовых структурах.

Примером оптимизации системы организации труда и социальной поддержки экипажей судов и обслуживающего персонала можно считать выработку и внедрение новой конвенции, которая станет опорой в связке с STCW (сертификация, несение вахты), MARPOL (окружающая среда), SOLAS (безопасность жизни).

Конвенция носит название Maritime Labour Convention 2006 (MLC 2006). Она объединяет в себе требования разных существующих конвенций ILO, а также вносит свои новые требования. Конвенция направлена на повышение уровня и стандартизацию качества работы моряка, его защищённость [4].

Данная конвенция охватывает широкий круг вопросов, в том числе:

- чёткую регламентацию рабочего времени, нагрузки;
- определение требований и контроль обеспечения достаточного уровня качества проживания и питания моряка в рейсе (в частности, размеры кают, высоту потолков, качество спального места, качество еды и прочее);
- гарантии своевременного получения зарплат;
- социальные гарантии (пенсии, страховки), а также гарантии покрытия всех расходов по прохождению необходимых курсов и получению сертификатов; конвенция практически обязывает социально защитить моряков не только в период контракта, но и в период отдыха;
- возможность моряка быстро и организованно обратиться в службы, призванные защищать и отстаивать его права и права семьи моряка. В частности, конвенция снимает возможность возникновения конфликтной ситуации (в правовом аспекте) в случае прекращения контракта по собственному желанию члена экипажа (при условии заблаговременного оповещения офиса компании, согласно контракту) или его списания по собственному желанию без оповещения в ситуации, если судно идет в зону военных действий.

Следует отметить, что технологические и организационные методы повышения качества обслуживания пассажиров туристских круизных и регулярных паром-

ных рейсов не исчерпываются сформулированными в данной статье предложениями. Нами были выбраны лишь некоторые примеры, иллюстрирующие многогранность данного направления, целью которого является повышение качества обслуживания пассажиров, снижение издержек и достижение успеха компанией в условиях высокой конкуренции в секторе морских пассажирских перевозок на Балтике. Дальнейшая разработка данной проблематики по каждому из направлений возможна в рамках составления развёрнутой стратегии развития транспортной компании. Кроме того, системная оптимизация системы пассажирских перевозок на уровне страны в целом позволит Эстонии достичь передовых позиций в этом секторе экономики среди стран Балтийского региона и в мире.

Литература

1. Albri R. Külmatehnika. Tallinn: Eesti Mereakadeemia, 2011.
2. EVS-EN 378-1:2008+A2:2012, Eesti Standardikeskus, avaldatud eesti keeles, 2013.
3. International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers (or STCW).
4. Maritime Labour Convention 2006 (MLC 2006).

E. Demina

TECHNOLOGICAL AND ORGANIZATIONAL METHODS FOR IMPROVING SERVICE QUALITY OF CRUISE VOYAGES

Currently, the high rivalry in maritime industry and organization of regular voyages and cruises among Baltic ferry companies cause the need for economic optimization and providing better service for passengers. The relevance of the issue will increase due to further saturation of the regional market with different services for passengers. The article considers four main areas of optimization in ferry transportation: technical and technological optimization; optimization in the field of marketing; optimization in the field of safety; optimization in the field of social support of the staff.

Key words: *Baltic Sea, Estonia, cruises, quality of service, optimization.*