

УДК 338.4

Воліна О.О.¹, Кукліна Т.С.²

¹ студ. гр. МТЕ-410 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА КРУЇЗНИХ ЛАЙНЕРАХ

Морські круїзи – один із найбільш комфортабельних, а тому і найбільш дорогих видів відпочинку. Термін проведення морських круїзів в залежності від напрямку маршруту може варіюватися від одного тижня до одного місяця. Морські круїзи ще прийнято називати авіаційно-теплоходними турами, оскільки туроператори доставляють клієнтів у порт відправлення і назад додому літаком. Міжнародні морські круїзи найбільш популярні по Середземному і Адріатичному морях; навколо Європи з відвідуванням Британських островів і островів Ісландії; по Скандинавським країнам; через Аравію в Індійський океан; по островах південної частини Тихого океану [40]. З великих портових центрів, де розвинена круїзна справа, виділяються Майамі (США), Акапулько (Мексика), Генуя (Італія), Сінгапур, Дубай (ОАЕ), Ванкувер (Канада), Гонолулу (Гавайські острови, США).

Круїзи поєднують морський та береговий відпочинок, у т.ч. екскурсії. Пасажири морських круїзних суден не користуються послугами готелів і ресторанів та вважаються екскурсантами з особливим імміграційним паспортним режимом. У більшості випадків для країн транзиту, де пасажери виходять на берег, віза не вимагається, однак строк їх перебування, як правило, не перевищує 72 години.

На ціну туру також впливають клас корабля і тип каюти. Відзначимо, що внутрішнє оздоблення і площа кают практично не відрізняються від «змісту» звичайного готельного номера: аналогічні ліжка, шафи, душові або ванні кімнати.

При обслуговуванні туристів на водному транспорті, особливо на круїзах, основний натиск робиться на можливість одержання всіх доступних розваг і сервісних послуг. Швидкість прибуття в пункт призначення стає другорядним показником. Судноплавні компанії практикують різноманітні види круїзів, найпопулярнішими з яких є класичні. Характерні риси – велика кількість заходів у порти, багата екскурсійна і розважальна програма. Серед інших видів круїзів (за основною метою) виділяються такі: конгресові, оздоровчі, лікувальні, освітні, комбіновані, мінікруїзи.

Ланцюжок постачання харчових продуктів на морський транспорт передбачає закупівлю їжі через кількох постачальників, а також доставку належної кількості продовольства на борт протягом всього круїзу. Постачання продуктів харчування має бути гнучким, пунктуальним, оперативним і швидким для реалізації потреб туристів та персоналу. Ланцюжок постачання харчових продуктів має кілька ключових характеристик, включаючи обмеження терміну зберігання для сировини та швидкопсувних продуктів, тривалість часу виробництва, сезонність виробництва, необхідність високоорганізованого транспортування та зберігання отриманих продуктів. Будь-які зміни відстані, часу або температури в ланцюзі зберігання сировини можуть значно збільшити витрати компанії.

Організація дозвілля є важливим моментом обслуговування клієнтів при реалізації круїзів. На круїзних кораблях працюють різні клуби, проводяться художні виставки, виступи акторів і естрадних виконавців, проведення різноманітних шоу, а також організовується доставка бажаючих на острови і міста на березі. На борту круїзних суден також є все необхідне для сімейного відпочинку, який передбачає послуги няні для маленьких дітей, дитячі клуби і різні анімаційні програми розважального характеру. Однак для відвідування деяких розважальних заходів на лайнерах встановлюються вікові обмеження. При реалізації недорогих круїзів використовуються невеликі кораблі старого планування з усіма зручностями, необхідними для нормального життєзабезпечення.

На сьогодні круїзні компанії розробляють процедури надання максимальної безпеки та гігієни, покращують методи циркулювання повітря та збільшують простір громадських місць на борту туристичних суден. Круїзні компанії співпрацюють з адміністраціями портів і місцевими органами влади, розробляючи ефективні плани дій у надзвичайних ситуаціях для боротьби зі спалахами COVID-19. Співпраця круїзних компаній і туристичних агенцій для розробки сучасних маркетингових рішень в індустрії вказує на те, що найближчим часом пасажирів шукатимуть більш персоналізовані послуги, а менші судна дозволять забезпечити відчуття конфіденційності та безпечності відпочинку. Тому компанії, що відновлюють туристичні послуги, приділяють увагу співпраці з портовими агентствами для закупівлі продукції, організації інфраструктури та високоякісного обслуговування на невеликих лайнерах, популярність яких до пандемії була значно меншою.