

УДК 629.123.3

А.А.Семин

**КЛАССИФИКАЦИЯ СПОСОБОВ ОЦЕНКИ КОМФОРТАБЕЛЬНОСТИ,
КАК СОСТАВЛЯЮЩИЙ ЭЛЕМЕНТ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СУДОВ
И ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ**

В статье приводится классификация способов оценки комфортабельности пассажирских судов. Раскрывается сущность методов, в зависимости от поставленных задач.

Ключевые слова: Пассажирское судно, классификация, оценка комфортабельности.

У статті наводиться класифікація способів оцінки комфортабельності пасажирських суден. Розкривається сутність методів, залежно від поставлених завдань.

Ключові слова: Пасажирське судно, класифікація, оцінка комфортабельності.

The article provides a classification of ways of assessing the comfort of passenger ships. Reveals the essence of methods, depending on the tasks.

Keywords: The passenger ship, classification, valuation of comfort.

Постановка проблемы. Традиционно, качество морского или речного путешествия ассоциируется с комфортом пассажирского судна, поэтому все известные способы оценки качества, реализовывались посредством оценки комфортабельности самого судна и некоторых эмоциональных факторов пребывания на нем. Однако, сами способы оценки комфортабельности судна, очень сильно отличаются друг от друга, как принципами оценки, так и интерпретацией результатов. Кроме того, целесообразность применения того или иного метода зависит от задач или конечных целей: помимо собственно оценки комфорта в рейсе, целями могут быть – создание оптимального проекта судна, тарификация стоимости проезда, экспресс-оценка для принятия быстрого решения и ряд других.

Цель работы. Систематизировать существующие методы оценки комфортабельности, выявить области задач, пригодные для их применения, а также единые присущие им недостатки, не позволяющие производить дальнейшую объективную оценку в современных условиях.

Изложение основного материала. Известные методы можно подвергнуть классификации и сделать выводы о сфере их возможного использования и уровне точности (см. рис.).



Рис. Классификация методов оценки комфортабельности в зависимости от решаемых задач

Оперативный контроль. Задачи оперативного контроля выполняются, как правило, туристическими и круизными компаниями для отслеживания фактической ситуации на борту судна и в течении круиза в целом, а также для планирования необходимого уровня как сервисной комфортабельности – в течении сезона, так и конструктивной – в период ремонтов судна. Методы, в основе которых лежат задачи оперативного контроля, достаточно хороши для выявления недостатков работы персонала компании и экипажей судов.

Наиболее точными, дающими полное представление о наличии либо отсутствии, а также весомости того или иного показателя комфортабельности в процессе обслуживания туристов на судне, либо в офисе, являются *методы коэффициентов весомости*. Суть данных методов состоит в идентификации как можно большего числа показателей комфортабельности, характерных для данного туристического продукта, и определение статистическими методами коэффициента весомости каждого фактора в общей системе идентифицированных факторов комфортабельности. Сумма коэффициентов весомости дает общий числовой показатель, который можно обоснованно связать с действующими стандартами комфортабельности, например – с пятизвездочным международным стандартом, который принят для классификации гостиниц и туристических судов [8].

Методы базовых факторов дают возможность отслеживать колебания комфортабельности по отношению к заранее определенному базисному стандарту качества (уровню комфорта), а также ранжировать уровни комфорта по фиксированным группам. Каждая унифицированная группа факторов отображает определенный уровень комфорта. Ранжирование групп позволяет оценивать уровень комфорта от минимума к максимуму и присваивать каждому уровню отличительные знаки (напр. звезды), баллы, численные индикаторы. По данному методу производится оценка комфорта и классификация гостиниц, в том числе в России и Украине [6]. По результатам инспектирования гостиницы, государственным уполномоченным органом присваивается либо подтверждается уровень её комфортабельности в виде количества условных «звезд». Для пассажирских судов подобная нормативная база не разработана. В качестве варианта использования данного метода может быть разработана корпоративных методик и стандартов. Для каждого судна (либо группы судов) туроператор разрабатывает ряд базовых стандартов, которые представляют собой унифицированный набор факторов комфортабельности (действий, предметов и т.п.), который должен являться неизменным, а также положения по минимизации факторов дискомфорта. Путем оперативной проверки по результатам анкетирования туристов либо внутреннего аудита, могут быть выяснены отклонения от базового стандарта в любой период времени (по окончании круиза, навигации, отчетного периода и т.д.).

Решение инженерных задач. Методы определения комфортабельности, которые используются в процессе проектирования нового судна либо переоборудования (реновации) существующего, объединены в отдельную группу, специально предназначенную для решения инженерных задач в области конструирования, расчета тарифных сеток, объема инвестиций и т.п. Это обусловлено тем, что факторам комфортабельности, используемым в инженерных процессах можно присвоить точное числовое значение, и, благодаря этому ввести в различные формулы проектирования и экономических расчетов. В дальнейшем процессе, эти факторы оказывают фундаментальное значение при определении главных элементов судна, его экономической эффективности и строительной стоимости.

Наибольшее распространение для решения инженерных задач получили *методы надбавочных величин*. В основе данных методов [1, 9] лежат коэффициенты приращения площади, объема либо иной характеристики – в зависимости от предполагаемого уровня комфортабельности будущего судна, а также требований нормативных документов. Как правило, надбавочные величины (коэффициенты) являются результатом различных статистических исследований и вычислений как ранее построенных судов, так и результатом социологических исследований различных групп респондентов, связанных с проектированием, эксплуатацией судов, организацией турпродукта на судах, а также в среде туристов «со стажем». В связи с этим, методы надбавочных величин дают наиболее точ-

ный результат при подборе главных элементов судна, площадей помещений, конструкций, систем и устройств, создающих благоприятные условия отдыха на борту судна.

Кроме вышеописанных, в основе методов надбавочных величин, также могут быть т.н. коэффициенты «функциональности», которые исследуются для каждой группы помещений на судне, и, в итоге, уменьшают либо увеличивают величину площади либо объема отнесенную к одному пассажиру, что в сумме дает значение фактической функциональной площади, которая далее используется при проектировании. Сами коэффициенты «функциональности» могут также служить критериями комфортабельности судна.

В работах [4, 5] коэффициент комфортабельности представлен в виде отношения комплексной (т.н. «базовой») пассажироместимости к круизной пассажироместимости. Данные методы можно выделить в отдельную группу – *методов базовых величин*. Под базовой пассажироместимостью судна подразумевается условно-расчетное число мест одинаковой категории (с учетом каютного комплекса и общественных помещений), равное по сумме действительному числу мест различных категорий на данном судне. Комплексная базовая пассажироместимость определяется расчётным путем по формуле, в которую включены каютная пассажироместимость и целый ряд показателей площадей помещений, коэффициентов весомости помещений и дихотомических признаков стабилизаторов качки, системы кондиционирования воздуха и возраста судна, а также численность экипажа и коэффициент обслуживания.

Предлагаемая авторами методика более совершенна, нежели все предыдущие, описанные выше. Однако коэффициенты весомости определены лишь для базового каютного места, стабилизаторов качки, кондиционирования воздуха, изношенности интерьеров. Такие факторы как: конструкция и оборудование помещений, их эстетичность и эргономичность, наличие других систем и устройств не включены в данные формулы. Также следует сказать о том, что, включив в указанные формулы определения коэффициентов комфортабельности, авторы полагали прямую зависимость между численностью экипажа и уровнем обслуживания пассажиров. Однако наличие в некоторых отечественных экипажах большого количества персонала, не задействованного в обслуживании пассажиров и различный уровень квалификационной подготовки части экипажа задействованных в работе с пассажирами в совокупности могут негативно повлиять на результат расчета.

Описанные методы отражают также идею оценки комфортабельности кают на основе сравнения с уровнем комфорта в условной базовой каюте. Будучи условной единицей измерения числа кают судна, базовая каюта имеет коэффициент комфортабельности, равный 1. При совпадении базовой и круизной пассажироместимостей, и при оптимальном распределении площадей общественных помещений, комплексный коэффициент комфортабельности судна равен единице или близок к ней. Пользуясь

приведенными в работах [3, 4, 5] формулами, можно сравнивать пассажировместимость различных судов в сопоставимых единицах – числе комфортабельных мест.

Комплексный показатель комфортабельности судна может определяться для любой плановой пассажировместимости – круизной, полной и промежуточной. Полученные результаты могут использоваться при разработке тарифных систем и выработке тактики выхода на круизный рынок, а также служить ориентировочным инструментом при выборе направлений модернизации судов.

Вместе с тем, авторы полагают справедливым решение о том, что с уменьшением количества пассажиров на судне комфортабельность его автоматически возрастает. Данное утверждение не совсем корректно, т.к. даже при уменьшенной вместимости на судне могут существовать ряд факторов дискомфорта либо недостаточного комфорта, которые в итоге не дадут существенного повышения комфортабельности от снижения пассажировместимости. Учитывая сегодняшнюю тенденцию к классификации пассажирских судов по количеству условных звезд, авторы вышеперечисленных методов не дают рекомендаций по привязке судов к определённому количеству условных звезд комфортабельности исходя из полученных значений комплексных показателей комфортабельности.

В работе [10] коэффициент комфортабельности определяется путем отношения суммы коэффициентов весомости различных факторов комфортабельности к базовому коэффициенту, отражающему усредненный уровень комфорта. В итоге, подобный метод расчета позволяет ранжировать помещения по различному уровню комфорта. Данный метод предложен авторами для расчета тарифных сеток проезда на судах в помещениях различных категорий комфортабельности и для конструкторских расчетов неэффективен.

Экспресс-оценка. Наравне с вышеописанными группами методов оперативного контроля и решения инженерных задач, существуют, также, отдельная группа методов, которая позволяет при первичном принятии решения о приобретении судна, фрахте, круизном путешествии и т.д. оценить уровень его комфорта. Такая *экспресс-оценка*, как правило, применяется в случаях, когда необходимо достаточно быстро и без особых трудозатрат получить представление об уровне комфортабельности судна располагая всего лишь одной-двумя его характеристиками. В связи с этим, большинство экспресс-оценок базируется на соотношении каких-либо двух величин между собой. По данному признаку их можно объединить в группу *методов относительных величин*.

Наиболее часто для экспресс-оценки комфорта используются чистая либо валовая регистровая вместимость судна и численность его экипажа, в пересчете на одного пассажира. В более ранних методах [11] использовалась также длина и прочие характеристики. Объединяющим признаком всех экспресс-методов является то, что они дают начальное представление о комфорте судна со значительной погрешностью, которой, при

первичной оценке можно пренебречь. Авторы данных экспресс-методов полагали справедливым решение о том, что с уменьшением количества пассажиров на судне комфортабельность его автоматически возрастает. Данное утверждение не совсем корректно, т.к. даже при уменьшенной вместимости на судне могут существовать ряд факторов дискомфорта либо недостаточного комфорта, которые в итоге не дадут существенного повышения комфортабельности от снижения пассажироместимости. Это не позволяет обоснованно определить и заявить о фактическом уровне конструктивной и сервисной комфортабельности судна, а главное – об уровне его дискомфорта. В таблице 1 приводится сравнительная оценка комфортабельности между известными экспресс-методами и методом автора.

Таблица 1

Сравнительная оценка уровней комфортабельности

Название судна	Валовая вместимость, рег.т	По А.А. Семину	По относительной вместимости	По А.В. Кузьменко	По В.Урбановичу
Казань	3280	4,75	15,26	1,93	2,09
a'Rosa Donna	3524	4,57	16,62	1,91	2,11
Donauprinzessin	2000	4,30	9,35	1,92	2,58
Т.Г.Шевченко	5526	3,95	25,70	1,93	2,09
Максим Горький	4200	3,95	17,57	2,05	2,00
Украина	3205	3,88	20,16	1,65	1,92
Dresden	1000	3,81	4,31	2,01	2,09
Princesse de Provence	1132	3,82	5,29	1,92	2,58
Антон Чехов	4680	3,75	11,70	2,85	3,16
Волга	2125	3,57	8,78	2,06	2,04
Владимир Ильич	5284	3,30	14,68	2,65	3,05
Дунай	1407	2,83	3,52	2,85	3,16

Исходя из данных таблицы видно, что относительная вместимость не является корректным показателем комфортабельности. Так например, для т/х “Donauprinzessin” коэффициент комфортабельности по относительной вместимости не так высок, хотя фактический уровень комфортабельности данного судна соответствует четырехзвездочному. И наоборот: т/х «Владимир Ильич» по относительной вместимости имеет один из самых высоких коэффициентов комфортабельности, хотя действительный уровень комфортабельности этого судна невысок, что подтверждается расчетами по методике автора.

Выводы.

1. Несмотря на существующее множество методов оценки комфортабельности судов, до сих пор ни в одном из известных методов не учитывались группы факторов не связанные непосредственно с судном: реклама и продвижение, процесс выбора и приобретения круиза, обслуживание в офисе, экскурсионное обслуживание, трансферы и т.д. Данные группы факторов также оказывают значительное воздействие на качество круизного путешествия и его восприятие туристами. В условиях конкуренции любая из этих групп может послужить отталкивающим фактором, что приведет к потере клиента либо еще до приобретения круиза либо после окончания путешествия для туристов, совершающих круиз впервые.

2. Кроме того, ни один из известных методов не содержит факторов дискомфорта. Это значительно искажает результаты оценки комфортабельности судна. Принципы построения существующих методов подразумевают, что каждый член экипажа судна выполняет свои обязанности надлежащим образом, а само судно и его оборудование работают согласно своих паспортных характеристик, однако, зачастую это далеко не так. Анализ отзывов туристов о круизных путешествиях позволяет идентифицировать целый комплекс факторов дискомфорта, способных негативно воздействовать на восприятие круизного путешествия, как до его начала, так и в процессе, что, в итоге, снижает впечатление от круиза в целом.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Вицинский В.В. Основы проектирования судов внутреннего плавания / В.В. Вицинский, А.П. Страхов. – Л.: Судостроение, 1970. – 454 с.
2. Ларкин Ю.М. Надежность и функциональность пассажирского судна / Ю.М. Ларкин, Г.П. Пилипенко // Судостроение и судоремонт. – Одесса: ОИИМФ. – 1978. – № 10. – С. 71-73.
3. Морские пассажирские суда / Ю.А. Будницкий, Г.П. Пилипенко, А.Г. Чукавин, В.С. Петухов. – Л.: Судостроение, 1989. – 224 с.
4. Пилипенко Г.П. Методика расчета усредненных технико-эксплуатационных характеристик круизных судов / Г.П. Пилипенко // Экономика и эксплуатация морского транспорта. – М.: Рекламинформбюро ММФ, 1977. – № 12. – С. 42-50.
5. Пилипенко Г.П. Совершенствование эксплуатации морского пассажирского флота / Г.П. Пилипенко. – М.: Транспорт, 1989. – 103 с.
6. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2003-12-23]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с.

7. Проектирование судов внутреннего плавания / [Н.К. Дормидонтов, В.Н. Анфимов, П.А. Мальный, и др.]. – Л.: Судостроение, 1974. – 335 с.
8. Сёмин А.А. Влияние комфортабельности на выбор главных размерений пассажирских круизных судов внутреннего и смешанного плавания / А.А. Сёмин // Вісник Одеського Національного морського університету: Зб. наук.праць. – Вип. 17. – Одеса: ОНМУ, 2005. – С.39-45.
9. Сёмин А.А. Определение площадей внутренних помещений и открытых палуб пассажирских судов внутреннего и смешанного плавания / А.А. Сёмин // Вісник Одеського Національного морського університету: Зб. наук. праць. – Вип. 19. – Одеса: ОНМУ, 2006. – С.64-75.
10. Шиф М. И. Обслуживание пассажиров на судах морского флота / М.И. Шиф, Ю.В. Чернышев, А.А. Голиков. – М.: Транспорт, 1982. – 240 с.
11. Урбанович В. Архитектура судов / В. Урбанович: Пер. с польск. – Л.: Судостроение, 1969.

Стаття надійшла до редакції 21 вересня 2012 р.