

УДК 656.614.3
ББК 39.480.3
С 291

Рекомендовано к изданию Ученым советом
Ялтинского университета менеджмента
(протокол № 52 от 9 декабря 2009 г.)

Рецензенты:

О. Н. Кибик – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика предприятия и предпринимательство» Одесского национального морского университета;

А. Г. Шубаев – доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой «Морские перевозки» Одесского национального морского университета;

И. М. Петров – капитан дальнего плавания, кандидат технических наук, доцент кафедры «Морские перевозки» Одесской национальной морской академии.

Научный редактор и консультант – профессор **В. И. Чекаловец**

С 291 Селиванов В.В. Агентирование круизных судов и яхт : монография / В.В. Селиванов. – Одесса : Фенікс, 2010. – 240 с.

ISBN 978-966-438-255-4

ББК 39.480.3

В монографии рассматриваются современные проблемы, касающиеся некоторых теоретических вопросов и комплекса практических проблем, связанных с агентированием круизных пассажирских судов и прогулочных яхт. Выполнен анализ современного состояния практики продвижения бизнес-продукта агентствующих компаний на международный круизный рынок. Большое внимание уделено вопросам оптимизации и рационализации услуг портового морского сервиса, формированию рекламных региональных кластеров в соответствии с современными международными требованиями в сфере организации круизного судоходства. Выполнен критический обзор многих процедур, относящихся к практической деятельности морского агентирования. Рассмотрены вопросы современной деловой этики при организации агентских отношений.

Монография предназначена для специалистов агентских компаний, студентов и курсантов морских учебных заведений, работников органов управления морским транспортом, специалистов предприятий морехозяйственного комплекса.

ISBN 978-966-438-255-4

© Селиванов В.В., 2010

© ЧП "Фенікс", 2010

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
ВВЕДЕНИЕ	9
ГЛАВА 1. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ СУДОВЛАДЕЛЬЦЕВ И ПОРТОВЫХ АГЕНТОВ В СИСТЕМЕ ПОРТОВОГО МОРСКОГО СЕРВИСА	
1.1. ОСНОВНЫЕ РИСКИ БИЗНЕС-ОТНОШЕНИЙ	11
1.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МОРСКИХ АГЕНТСТВ В УСЛОВИЯХ ОПТИМИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ПОРТОВОГО МОРСКОГО СЕРВИСА	13
1.3. О РАЦИОНАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПОРТОВОГО МОРСКОГО СЕРВИСА	17
ГЛАВА 2. ПУТИ ПРОДВИЖЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОДУКТА МОРСКОГО АГЕНТСТВА НА МЕЖДУНАРОДНЫЙ КРУИЗНЫЙ РЫНОК	
2.1. ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ РЫНКА КРУИЗНОГО СУДОХОДСТВА.....	20
2.2. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РЕКЛАМНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ КРУИЗНЫХ УСЛУГ.....	22
2.3. ОБЩАЯ ОЦЕНКА ПЕРСПЕКТИВНОСТИ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ РЕКЛАМНОГО РЕГИОНАЛЬНОГО КЛАСТЕРА	25
2.4. ОТ ПРЕДОГОВОРНОЙ РАБОТЫ ДО РЕЗЕРВИРОВАНИЯ ПРИЧАЛА..	30
ГЛАВА 3. ПОРТОВЫЕ ТАРИФЫ. ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ	
3.1. ДЕЙСТВУЮЩАЯ СИСТЕМА ПОРТОВЫХ ТАРИФОВ В УКРАИНЕ И ЕЕ ДИНАМИКА.....	35
3.2. СКИДКИ И НАДБАВКИ К ТАРИФАМ НА ПОРТОВЫЕ СБОРЫ И УСЛУГИ	41
3.3. НЕКОТОРЫЕ ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ МЕСТНЫХ ТАРИФОВ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КРУИЗНЫХ СУДОВ И ЯХТ	43

ГЛАВА 4. УРОКИ, КОТОРЫЕ НЕ СЛЕДУЕТ ЗАБЫВАТЬ	
4.1. ОФИЦИАЛЬНАЯ АНТИРЕКЛАМА В ОТЕЧЕСТВЕННОМ КРУИЗНОМ БИЗНЕСЕ	52
4.2. НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ ТАМОЖЕННОГО ОФОРМЛЕНИЯ ПАССАЖИРОВ КРУИЗНЫХ СУДОВ	54
4.3. ОТДЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТАМОЖЕННОГО ОФОРМЛЕНИЯ УКРАИНСКИХ МОРЯКОВ	59
4.4. НЕРЕШЕННЫЕ ВОПРОСЫ В РАБОТЕ ИММИГРАЦИОННЫХ СЛУЖБ	64
ГЛАВА 5. ПОРЯДОК ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ОФОРМЛЕНИЯ КРУИЗНЫХ СУДОВ И ЯХТ, ЗАХОДЯЩИХ В ПОРТЫ УКРАИНЫ	
5.1. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ, КАСАЮЩИЕСЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПОРТОВЫХ ВЛАСТЕЙ	70
5.2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ РАБОТА АГЕНТА ДО ПОДХОДА КРУИЗНОГО СУДНА	72
5.3. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПРИХОДА	77
5.4. НЕКОТОРЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ОФОРМЛЕНИЯ ОТХОДА	81
5.5. ОСОБЕННОСТИ ОФОРМЛЕНИЯ КРУИЗНЫХ И ПРОГУЛОЧНЫХ ЯХТ	83
5.6. ПОЛЕЗНЫЙ ОПЫТ ПРОШЛЫХ ЛЕТ	86
ГЛАВА 6. НЕКОТОРЫЕ ФУНКЦИИ МОРСКИХ АГЕНТОВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КРУИЗНЫХ СУДОВ	
6.1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РАБОТЫ ПО БУНКЕРОВКЕ СУДОВ ПРЭСНОЙ ВОДОЙ	91
6.2. ГОСПИТАЛИЗАЦИЯ ПАССАЖИРОВ И ЧЛЕНОВ ЭКИПАЖА	97
6.3. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ДЛЯ КРУИЗНЫХ ЯХТ	101
ГЛАВА 7. НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ СОВРЕМЕННОЙ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ В ОРГАНИЗАЦИИ АГЕНТСКИХ ОТНОШЕНИЙ	
7.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	105
7.2. ВНЕШНИЙ ВИД ЦИВИЛИЗОВАННОГО АГЕНТА	108
7.3. ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ	110
7.4. НЕКОТОРЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ РАЗЛИЧНЫХ ГОСУДАРСТВ	113
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	124
ЛИТЕРАТУРА	127
ПРИЛОЖЕНИЯ	131

ПРЕДИСЛОВИЕ

Так уж случилось, что из моей 30-летней трудовой деятельности в системе морского транспорта более 12 лет было отдано руководству агентской компанией в Ялте, основным направлением работы которой было и остается обслуживание пассажирских круизных судов.

Несмотря на свои небольшие размеры, Ялтинский морской торговый порт по праву считается крупнейшим пассажирским портом Украины, ежегодно принимающим у своих причалов значительное количество зарубежных и отечественных круизных лайнеров. Естественно, Одесский порт ежегодно обслуживает не меньшее количество пассажирских судов. Однако, не умаляя заслуг Одесского порта в организации обслуживания круизных судов, хотелось бы отметить, что для Одессы обслуживание круизов – все же небольшой престижный сезонный эпизод работы морского вокзала по сравнению с общим значительным объемом выполняемых портом работ.

Для Ялтинского порта организация работы с круизными судами является одним из основных направлений производственной деятельности. Доходы порта, получаемые от портовых сборов и услуг, оказываемых заходящим круизным и другим судам, составляют более 23 % общих годовых доходов порта и в значительной степени способствуют обеспечению устойчивости его работы. Не будет преувеличением сказать, что деятельность порта, связанная с обслуживанием круизов в Ялтинском порту, определяет основное направление и специализацию деятельности не только портовиков, но и государственных контролирующих служб: пограничной, таможенной, санитарной, карантинной, экологической и др.