

Круизы без «сюрпризов»



Для пассажирских круизных судов наступил межнавигационный период. Абсолютному большинству из них – за сорок, так что ждет их, хотелось бы в это верить, всесторонняя и тщательная подготовка к новому сезону: надо соответствовать всем требованиям безопасности и комфорта. Сейчас судоходные компании и туроператоры подводят итоги круизного сезона и строят планы на нынешний год.

Большинство операторов оценили прошедший сезон достаточно позитивно. Продажи в 2013 году были выше, чем в навигацию 2012 года. После трагедии «Булгарии» рынок, по мнению экспертов, еще не восстановился окончательно, но наблюдается положительная динамика. Представители ряда компаний отмечают рост загрузки судов. В 2013 году наблюдалось восстановление спроса после провального для всех российских операторов речных круизов 2012 года, когда индустрия оказалась под влиянием последствий трагедии «Булгарии» и затянувшегося экономического кризиса. Однако на докризисный уровень отрасль пока не вышла.

Одна из проблем минувшего сезона, по мнению экспертов, – безответственность в работе ряда некрупных туроператоров и судовладельцев. Многие из них не выполняли обязательства перед контрагентами. Самое неприятное событие произошло в Москве: отмена ряда

рейсов и невозврат туристам денег за выкупленные путевки.

Наряду с минусами были и плюсы в ходе круизной навигации 2013 года. Например, введен в эксплуатацию теплоход «Русь Великая». Это трехпалубное судно проекта 588, построенное в 1960 году под названием «Генерал Н.Ф. Ватутин» и полностью перестроенное в 2011–2013 годах в Перми. Теплоходу повысили класс регистра, благодаря чему он совершил несколько прямых рейсов на Соловецкие острова.

Кроме того, в прошедшую навигацию впервые в истории состоялся круиз по реке Вятке. В мае 2013 года теплоход «Василий Чапаев» совершил круиз по этой реке, куда прежде круизные суда не заходили. В будущем сезоне такой рейс будет повторен, его маршрут увеличен, и, возможно, такие рейсы станут регулярными, с учетом особенности реки. Открыть круизы по новому маршруту готовы несколько компаний.

В октябре в Дубне была открыта пристань, и был совершен первый судозаход теплохода «Александр Грин» от компании «Мостурфлот». В следующем году останавливаться круизные суда в Дубне будут постоянно, ряд компаний уже заявили о том, что включают стоянку в расписания своих рейсов.

Главная проблема, стоящая перед всеми участниками рынка, – финансовая. Из года в год цены на все составляющие обеспечения круизных перевозок растут непропорционально росту цен на путевки. Растут цены на сервис, топливо, продукты, на судоремонт. При этом повышать цены на путевки достаточно сложно, из-за чего рентабельность речных круизов сейчас невысокая.

По мнению экспертов, цены для туристов на круизы будут неизбежно расти. Снижать их у компаний возможности просто нет. Те же, кто решил демпинговать в свое время, об этом уже пожалели, ни к чему хорошему это не привело. Однако проблема демпинга остается актуальной, поэтому поддержание грамотной ценовой политики – задача дня. У многих компаний возникает желание привлечь как можно больше клиентов за счет различного рода сиюминутных «горящих» предложений, а это, как считают эксперты, путь в никуда. Такая ценовая политика губительна для рынка. Привлечение клиентов за счет низких цен может, конечно, одномоментно спасти «провальный» рейс, но подобные шаги приводят к таким нежелательным последствиям, как общее падение спроса на турпродукт, рост недоверия

клиента к ценам и турфирмам, невозможность работать по схеме раннего бронирования.

Другая проблема, которая стоит перед компаниями, это нехватка новых комфортабельных судов, отвечающих современным стандартам. Запросы туристов растут. Они хотят отдыхать в хороших условиях. А новых высококлассных судов – единицы. Что остается? Уповать на глубокую модернизацию «старичков», а это удовольствие становится с каждым годом все дороже и дороже.

Наряду с нехваткой комфортабельных новых судов ощущается дефицит и в кадрах. Не хватает не только квалифицированного командного состава, но и рядовых специалистов. Существующая система подготовки специалистов различного профиля для речной отрасли пока не в состоянии утолить кадровый голод.

Что же могут предпринять перевозчики при растущих ценах на турпродукт для привлечения туристов? Вариантов несколько. Какие-то компании делают ставку на повышение уровня обслуживания пассажиров на борту теплохода, другие усиливают развлекательные и экскурсионные программы.

Например, на теплоходе «Михаил Булгаков» компании «Мостурфлот» в минувшем году впервые на круизном рынке проведен эксперимент по замене штатных бортпроводников специально обученными сотрудниками клининговой компании, работавшими раньше в отелях. Итоги их работы признаны отличными, и в будущем, возможно, эту практику применят и на других судах. Кроме того, для пассажиров, выбравших каюты повышенной категории и класса «люкс», были введены дополнительные бонусы в ресторанном обслуживании. Логика понятна – клиенты, заплатившие больше, имеют право получать больше услуг и сервиса.

В некоторых компаниях суда впервые работали в режиме пансионатов: их клиенты смогли извлечь максимум пользы для здоровья во время отдыха. Сделан упор на качественное улучшение внутренних помещений судов и комфортабельности кают. Туристам сейчас есть с чем сравнивать, уровень их ожиданий и требований гораздо выше, чем 3–4 года назад. Поэтому простым оборудованием кают санузлами уже не ограничиться. Нужны и кондиционеры, и душевые кабины, не говоря уже о телевизорах и холодильниках.

В ряде случаев эффективной мерой по привлечению новых туристов стало решение ввести новые стоянки на хорошо известных маршрутах. В других компаниях туристам предлагается не только стандартный набор экскурсий, но и расширенный выбор дополнительных маршрутов и программ. Кроме того, отдельное направление – программа развлечений на борту. На многих судах работают профессиональные творческие группы, которым по силам развлекательные жанры, классическая музыка и даже театральные постановки.

Продажи путевок на навигацию 2014 года начались в некоторых компаниях еще в августе–сентябре 2013 года, где-то они еще и не начинались. Каким выдастся предстоящий сезон, никто точно не скажет. Но многие участники рынка уверены, что в этом году рост продаж продолжится. Туроператорам есть чем привлечь клиентов. В частности, продолжится освоение Вятки. На ряде теплоходов туристам будет предложена гибкая система ценообразования.

Каких-либо кардинальных изменений на рынке круизных перевозок эксперты не прогнозируют. С рынка могут уйти небольшие компании. Ключевые стабильные игроки останутся. Для успешной работы важно учитывать недостаточную платежеспособность клиентуры. Это касается и зарубежных туристов. В последнее время они гораздо серьезнее подбирают оптимальные предложения по соотношению цена/качество. К сожалению, круиз по рекам России – не самое дешевое удовольствие. Перевозчикам необходимо, по мнению ряда экспертов, максимально взвешенно подойти к формированию туристических маршрутов и, может быть, ограничить объем предложения для того, чтобы не «размывать» загрузку круизных судов.

27.02.2014

Collection by gagarinalg.ru