

Трухинова Ольга Леонидовна, старший преподаватель кафедры бухгалтерского учета, анализа и финансов ФГБОУ ВО «ВГУВТ», старший преподаватель кафедры «Системный анализ в экономике» ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» e-mail: truhinova@mail.ru

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Волжский государственный университет водного транспорта» (ФГБОУ ВО «ВГУВТ»)

603951, г. Нижний Новгород, ул. Нестерова, 5.

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (ФГБОУ ВО «Финансовый университет»)

125993, Москва, Ленинградский пр., 49.

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМНОЙ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ПРОЦЕССЕ ИНВЕСТИЦИОННОГО ВЫБОРА КРУИЗНОГО СУДНА

Ключевые слова: судостроение, круизный флот, системный анализ, удовлетворенность потребителей, комфортабельность судна, инвестиционный проект, многокритериальный выбор, тип проблемной ситуации, представления об ожиданиях потребителей.

Аннотация. В процессе выбора инвестиционного проекта круизного судна встает проблема системной оценки удовлетворенности потребителей продукции судостроения. Для ее решения была поставлена цель разработать основные подходы к оценке удовлетворенности требований потребителей с системных позиций. Действующий порядок оценки удовлетворенности недостаточно обоснован и структурирован, опирается на множество разрозненных показателей, которые применяются бессистемно. Использование системной методологии позволило разработать критериальное пространство показателей удовлетворенности потребителей применительно к круизному флоту. Выявлены особенности оценки вероятностного представления об ожиданиях потребителей в различных типах проблемных ситуаций, сформулированных автором. Новизна исследования заключается в комплексном подходе к инвестиционному выбору с помощью критерия «удовлетворенность» в совокупности с критериями «эффективность» и «результативность», ранжированных в соответствии с типом проблемной ситуации. Это позволяет в дальнейшем формализовать алгоритм выбора инвестиционного проекта. Результаты исследования имеют широкие возможности применения на практике в отрасли судостроения.

Введение

Состояние круизного флота России можно охарактеризовать как кризисное в связи с насущной необходимостью обновления пассажирских судов. С 90-х годов XX века до последнего времени новые круизные суда не создавались по причине их медленной окупаемости и значительных инвестиционных вложений, которые были нереальны для частных инвесторов в текущих условиях. В мировой практике в таких ситуациях наблюдается активное участие государства в виде прямого финансирования, субсидирования и других мер поддержки. В настоящее время российское круизное судостроение начинает возрождаться с помощью государственных лизинговых программ. Однако для успешного развития отрасли необходима разработка механизма инвестиционного выбора проекта. Одним из инструментов такого выбора является оценка удовлетворенности потребителей круизного судна.

Цель и задачи

Цель – разработать основные подходы к оценке удовлетворенности потребителей в процессе осуществления выбора инвестиционного проекта пассажирского круизного судна.

Задачи:

- 1) критически рассмотреть действующий порядок определения удовлетворенности потребителей инвестиционного проекта в гражданском судостроении (в сегменте строительства круизного флота) и наметить направления его совершенствования;
- 2) определить значение и сущность понятия «удовлетворенность» и обосновать концепцию оценки критерия удовлетворенности с помощью отражающих его показателей.

Материалы и методы

Информационной базой исследования являлись российские и международные нормативные акты в сфере менеджмента качества, научные публикации, отраслевые журналы, интервью с представителями отрасли и экспертами, материалы опросов потребителей транспортных услуг круизного флота.

В работе применялись методы системного анализа, кейс-анализа, контент-анализа.

Результаты

Существующая практика выбора инвестиционного проекта опирается на комплекс показателей эффективности инвестиций, при этом под эффективностью понимается, как правило, возможность возврата вложенных средств в определенный срок с заданной доходностью. Таким образом, основой инвестиционного выбора признается преимущественно коммерческий интерес [1, 2]. Однако при формировании системы критериев выбора требуется учитывать многокритериальный характер инвестиций и необходимость отражения других эффектов, производимых инвестиционным проектом, прежде всего, удовлетворение общественных потребностей. Необходимо отметить, что применяемая в России методика оценки эффективности инвестиций [1] содержит показатель общественной эффективности, однако его использование предусмотрено в основном для общественно значимых проектов, под которыми подразумеваются глобальные проекты крупного масштаба. Оценка указанного показателя базируется на тех же принципах коммерческой эффективности; вместе с тем расчет социальных и экологических составляющих весьма сложен и чаще всего их оценивание осуществляется экспертным путем.

В мировой практике в процессе создания и эксплуатации какой-либо продукции принято ориентироваться не только на показатель эффективности, но и на критерии удовлетворенности и результативности, предусмотренные международными стандартами качества. Несмотря на всеобщее признание данных критериев, не разработаны конкретные способы и методики их применения в нормативной базе и научных источниках. Вместе с тем для обеспечения успешного развития организации требуется учитывать удовлетворенность потребителей продукции.

В соответствии со стандартами серии ISO 2000 (в частности, в стандарте ISO 9000:2015) под удовлетворенностью понимается процесс «восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий» [3]. В стандарте ISO 10004:2018 установлено, что «для достижения высокой удовлетворенности потребителя может потребоваться удовлетворить ожидание потребителя, даже если оно не установлено, не является предполагаемым или обязательным» [4]. При этом декларируется необходимость взаимодействия с потребителями на всех этапах жизненного цикла объекта (услуг, продукции и т.п.). Эту идею поддерживают и развивают западные ученые, например, Уэстлэнд Д., который отмечает важность оценки удовлетворенности потребителей в особенности при формировании альтернатив на прединвестиционной стадии [5, с. 18–19]. Матачинис Н. и Григоридис Е. утверждают, что такая оценка должна быть обязательно многокритериальной для обоснованности принятия инвестиционных решений с позиции интересов потребителей [6, с. 95–107], [7]. В работе итальянских ученых Арборетти Р., Батке А., Боннини С. и др. рассматриваются методы агрегирования оценки удовлетворенности потребителей и их предпочтений с использованием современного математического аппарата [8], позволяющие обобщить данные измерений удовлетворенности и провести их анализ.

Системный подход предусматривает изучение системы как целого, ее целей и функций в процессе взаимодействия с внешней средой, и в то же время отдельные элементы и связи между ними [9]. Судостроение как отрасль является сложной социально-экономической системой открытого типа, проявляющей свои функции в системе более высокого порядка – экономике страны. В этой связи целесообразно рассматривать выбор инвестиционного проекта круизного судна с системных позиций и выделять заинтересованные стороны и их проблемы [10, 11], а также механизмы прямой и обратной связи между ними, обеспечивающие принятие адекватных управленческих решений и проверку их правильности.

При выборе инвестиционного проекта круизного флота необходимо опираться на указанные принципы и учитывать, с одной стороны, специфику судостроения, с другой стороны, особенности эксплуатации и потребительские свойства сложного технического объекта, каковым является пассажирское судно.

Туристическое назначение круизных судов определяет особые требования к их комфортабельности и эксплуатационным качествам. В судостроительной отрасли и на водном транспорте получила распространение оценка комфортабельности пассажирского судна с помощью шкалы от одной до пяти звезд (по аналогии с гостиничным бизнесом), однако она достаточно условна и не имеет необходимых нормативных и методических оснований.

Эксперт в сфере круизного флота Семин А.А. заявляет, что «критерии, которые позволяют аргументированно судить об уровне комфорта пассажирских судов отсутствуют» [12, 13]. Он отмечает также, что более целесообразно изначально проектировать судно определенной категории комфорта, рассчитанное на запросы конкретной категории пассажиров (имеющих сходные запросы к уровню комфорта, обслуживания и цен на круизные туры), чем располагать на одном судне каюты разной комфортности, как принято в российском круизном бизнесе. Объясняется это тем, что в целом уровень комфорта судна не будет удовлетворять все группы пассажиров (для одних недостаточно, для других избыточно) [13]. Мировая практика также показывает, что более эффективно работают компании, которые ориентируются при проектировании судна на определенную категорию пассажиров (путем формирования соответствующих технико-эксплуатационных характеристик), что позволяет экономить ресурсы при строительстве, эксплуатации судна, организации обслуживания, планировании маршрута и т.д.

Все вышесказанное свидетельствует о недостаточной научной и методической разработке подходов к оценке комфортабельности судна и, в конечном итоге, удовлетворенности потребителей. Таким образом, требуется идентифицировать и классифицировать основные факторы, влияющие на восприятие потребителями качественных характеристик круизного судна.

С позиции проектанта наиболее важными характеристиками пассажирского судна для сравнения различных проектов являются (по мнению инженера-конструктора, автора нескольких инновационных проектов пассажирских судов Фальмонова Е.В.):

- «– водоизмещение на одного пассажира, т/пасс.;
 - суммарная мощность энергетической установки на одного пассажира кВт/пасс.
 - суммарная площадь пассажирских кают по отношению к водоизмещению, м²/т;
 - суммарная площадь общественных помещений по отношению к водоизмещению, м²/т;
 - суммарная площадь жилых помещений экипажа по отношению к водоизмещению, м²/т;
 - суммарная площадь прогулочных палуб по отношению к водоизмещению, м²/т;
 - суммарная площадь помещений камбузного блока по отношению к водоизмещению, м²/т;
 - суммарная площадь помещений энергетической установки по отношению к водоизмещению, м²/т;
 - суммарная мощность энергетической установки по отношению к водоизмещению, кВт/т;
 - средняя площадь каюты, приходящаяся на одного пассажира, м²/пасс.;
 - средняя площадь общественных помещений, приходящаяся на одного пассажира, м²/пасс» [14, с. 18–19].
- Некоторые из этих показателей целесообразно использовать для оценки удовлетворенности потребителей, другие же носят технический характер, важный для инженеров-проектировщиков.

Семенов А.А. подчеркивает, что «[прежний] подход к проектированию пассажирских круизных судов практически исчерпал себя и выбор главных размерений и характеристик судна необходимо жестко увязывать с его комфортабельностью» [12]. При этом он выделяет два вида комфортабельности – конструктивную и сервисную. К конструктивной относятся факторы, которые «учитываются в процессе проектирования и строительства судна и являются неотъемлемой частью конструкции судна либо поставляются вместе с судном в виде оборудования» [12]. Например, площади кают и общественных пространств, уровень шума, вибрации, планировка помещений и т.п. Сервисная комфортабельность зависит от уровня обслуживания пассажиров.

Отечественные разработки 80-х годов по подходам к проектированию круизных судов представлены в работе группы авторов Ю.А. Будницкого, Г.П. Пилипенко, А.Г. Чукавина, В.С. Петухова [15], в которой выделяется два вида факторов, обеспечивающих соответствующий уровень комфорта на пассажирских круизных судах: физиологические (площадь помещений, шум и вибрация, освещение и т.п.); эмоциональные (сервисное обслуживание пассажиров, питание, дизайн, дополнительные услуги и т.п.) факторы. Сочетанием данных факторов авторы обосновывают деление судов на высококомфортабельные, среднекомфортабельные и умереннокомфортабельные [15]. Однако в настоящее время такая градация не получила широкого применения, хотя могут быть использованы отдельные положения по изучению указанных факторов комфортабельности судна.

В государственном стандарте по речным круизам предусматриваются следующие показатели, отражающие требования к комфортности каюты:

- «– площадь каюты;
- количество мест в каюте;
- наличие одноярусных и двухъярусных спальных мест;
- расположение кают на судне (по отношению к носу/середине/корме судна; на разных палубах);
- наличие (отсутствие) сантехнического оборудования в каюте;
- наличие кондиционера и другого дополнительного оборудования» [16].

Также указываются требования к комплектности оборудования, инвентаря, обеспечению бытовыми условиями. Минимальная площадь кают предусматривается от 3,4 до 6,5 кв.м, что значительно меньше значений, принятых в западных круизных компаниях (от 17 кв.м и более) [17, 18] и в новых отечественных разработках (например, в российском проекте круизного судна PV300 предусмотрена площадь кают от 16 до 43 кв.м [19, с. 181]).

Опираясь на экспертные суждения, можно отметить важность для потребителей круизного судна следующих критериев:

- «размещение пассажиров в каютах;
- номенклатура, местонахождение, конфигурация и вместимость пассажирских кают и общественных помещений;
- соотношение количества кают для пассажиров к общему количеству мест;
- удельная площадь каютного блока на одного пассажира;
- эстетичность и эргономичность оформления помещений;
- наличие устройств и систем, создающих благоприятные условия пребывания на судне;
- предоставление различных услуг» [13],
- «шум, вибрация, качка, обслуживание, качество питания» [13].

Кроме того, для пассажиров важен порядок организации питания – в одну смену предпочтительнее, чем в две смены. Значимым является общественное пространство, приходящееся на одного пассажира и наличие дополнительных услуг (бара, фитнес-зала, бассейна, солярия и т.п.).

Вместе с тем, на организацию круиза огромное влияние оказывают такие эксплуатационные характеристики судна, как габариты и осадка судна, позволяющие повысить возможности выбора различных маршрутов, особенно в местах с ограниченными условиями судоходства [14]. Скорость судна также является критерием, оказывающим влияние на выбор пассажирами круизного продукта.

Некоторые исследования, основанные на опросах потребителей, подтверждают важность указанных критериев. В частности, в работе Безруковой Н.Л. утверждается, что пассажиры почти всех возрастных групп наиболее ценным считают комфорт каюты, затем по значимости выделяется питание и обслуживание [20, с. 194–196] (в т.ч. экскурсионное, которое может быть обеспечено только при соответствии характеристик судна тому или иному маршруту, вызывающему интерес потребителей). В научных трудах ряда зарубежных ученых также подтверждается направленность измерения удовлетворенности в судоходном секторе [21].

Таким образом, с учетом системного подхода на основе проведенного анализа для отражения удовлетворенности потребителей и выполнения их ожиданий предлагается установить критерии, представленные на рисунке 1.

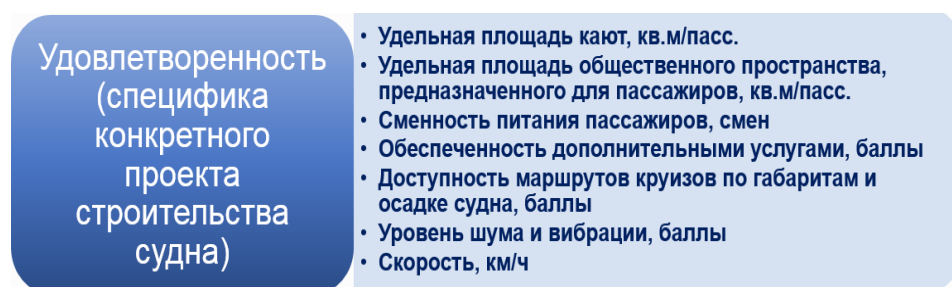


Рис. 1. Показатели удовлетворенности потребителей круизного судна (составлено автором) [22]

На этапе выбора инвестиционного проекта заказчик (инвестор) принимает определенное решение, предполагая, что оно будет способствовать удовлетворению потребителей.

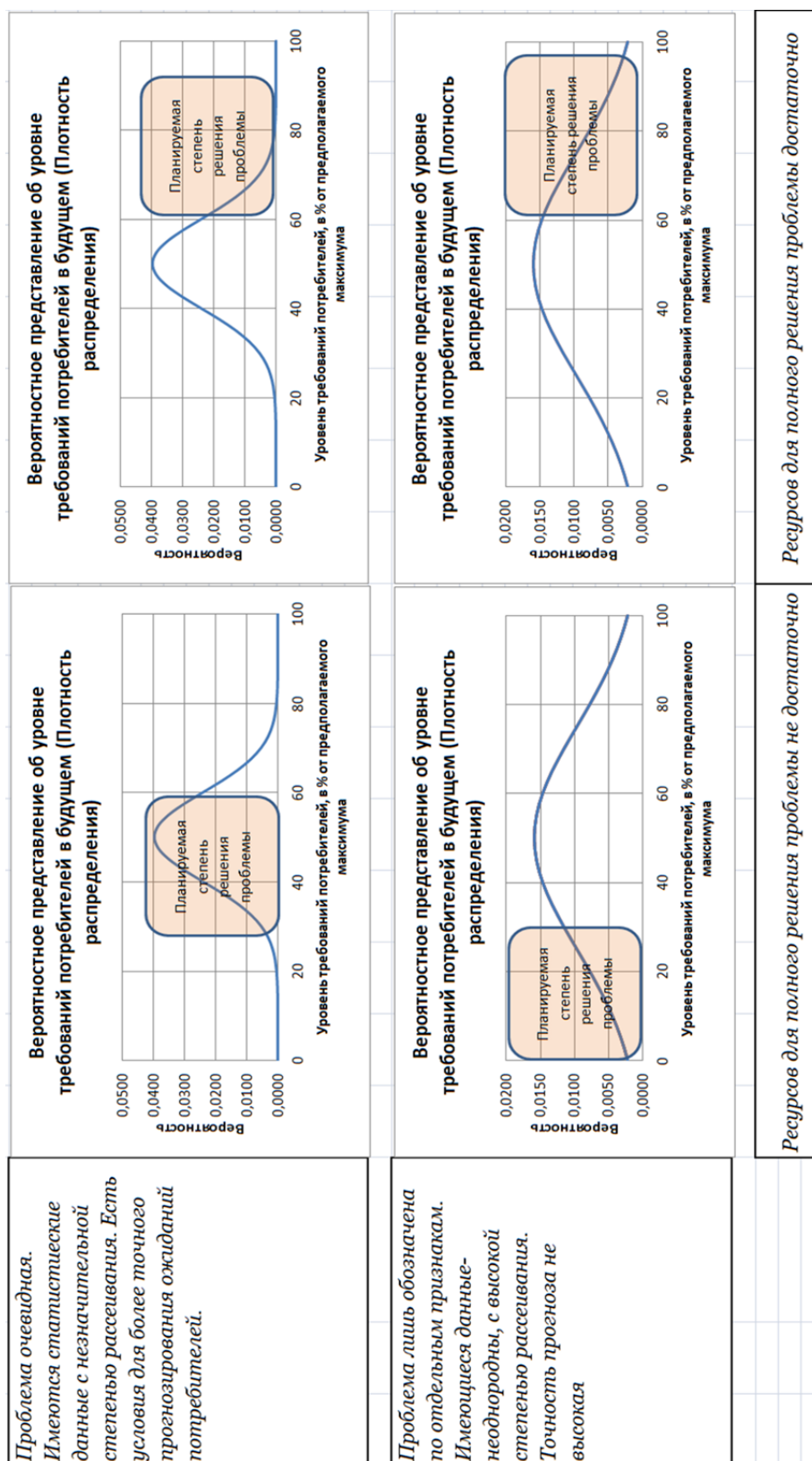


Рис. 2. Оценка представлений об ожиданиях потребителей в матрице проблемных ситуаций (составлено автором)

В матрице проблемных ситуаций, показанной на рис. 2, отражено, каким образом меняются вероятностные представления об уровне требований потребителей в каждом типе ситуации. Планируемая степень решения проблемы будет зависеть, во-первых, от наличия ресурсов у заказчика, во-вторых, от того, насколько ясна проблема.

С позиции системной методологии, как отмечают Т. Саати и К. Кернс, при ограниченных ресурсах требуется направить усилия на управление наиболее важными элементами системы [23, с. 89]. Кроме того, необходимо использовать механизм обратной связи, способный моделировать реакцию системы на изменения внешней среды [23, с. 90].

В ситуациях 1 и 4 имеющиеся ресурсы не позволяют полностью решить проблему, при этом она лишь обозначена по определенным признакам, имеющиеся данные не однородны, с высокой степенью рассеивания; в соответствии с этим точность прогноза невысокая и решение принимается в условиях значительной неопределенности. В ситуациях 2 и 3 при достаточных ресурсах проблема очевидна, имеются статистические данные с незначительной степенью рассеивания; таким образом, имеются условия для более точного прогнозирования ожиданий потребителей, неопределенность снижается по сравнению с другими типами ситуации.

В таблице 1 приведены расчеты распределения степени удовлетворенности (вероятности того, что требования потребителей будут ниже обеспеченных принятым решением проблемы) с использованием нормального закона распределения.

Таблица 1

Распределение степени удовлетворенности

Обеспеченный принятым решением проблемы уровень обеспеченности требований потребителей, %	Параметры распределения для проблемных ситуаций I и IY	Параметры распределения для проблемных ситуаций II и III
	Среднее – 50	Среднее – 50
	Стандартное отклонение – 25	Стандартное отклонение – 10
	Распределение для проблемных ситуаций I и IY	Распределение для проблемных ситуаций II и III
0	0,0228	0,0000
2,5	0,0287	0,0000
5	0,0359	0,0000
7,5	0,0446	0,0000
10	0,0548	0,0000
12,5	0,0668	0,0001
15	0,0808	0,0002
17,5	0,0968	0,0006
20	0,1151	0,0013
22,5	0,1357	0,0030
25	0,1587	0,0062
27,5	0,1841	0,0122
30	0,2119	0,0228
32,5	0,2420	0,0401
35	0,2743	0,0668
37,5	0,3085	0,1056
40	0,3446	0,1587
42,5	0,3821	0,2266
45	0,4207	0,3085
47,5	0,4602	0,4013
50	0,5000	0,5000
52,5	0,5398	0,5987
55	0,5793	0,6915
57,5	0,6179	0,7734
60	0,6554	0,8413
62,5	0,6915	0,8944
65	0,7257	0,9332
67,5	0,7580	0,9599
70	0,7881	0,9772
72,5	0,8159	0,9878
75	0,8413	0,9938
77,5	0,8643	0,9970
80	0,8849	0,9987
82,5	0,9032	0,9994
85	0,9192	0,9998

Обеспеченный принятым решением проблемы уровень обеспеченности требований потребителей, %	Параметры распределения для проблемных ситуаций I и IV	Параметры распределения для проблемных ситуаций II и III
	Среднее – 50	Среднее – 50
	Стандартное отклонение – 25	Стандартное отклонение – 10
	Распределение для проблемных ситуаций I и IV	Распределение для проблемных ситуаций II и III
87,5	0,9332	0,9999
90	0,9452	1,0000
92,5	0,9554	1,0000
95	0,9641	1,0000
97,5	0,9713	1,0000
100	0,9772	1,0000

В соответствии с проведенными ранее исследованиями [24] важно отметить, что для применения критерия удовлетворенности требуется измерить его значимость путем измерения чувствительности данного показателя к изменениям внешней среды в различных ситуациях инвестирования.

Заключение

Сложность измерения удовлетворенности потребителей вызвана многокритериальным характером оценки, которая включает в себя множество параметров, позволяющих лишь в совокупности определить, насколько удовлетворены ожидания потребителей и каков уровень их удовлетворенности.

Важно учитывать, что критерий удовлетворенности характеризуется различными показателями в зависимости от сферы его применения. При оценке удовлетворенности потребителей круизного флота необходимо использовать специфические критерии, отражающие особенности восприятия пассажирами условий комфортности судна, его эксплуатационных характеристик и др.

Таким образом, сформированные в статье показатели удовлетворенности позволяют осуществлять обоснованный выбор инвестиционного проекта пассажирского круизного судна в судостроении.

Список литературы:

- [1] Методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов: [приказ Госстроя России, Минфина России, Минэкономики России от 21 июня 1999 N ВК 477] [Электронный ресурс] // Официальный сайт Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=28224&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.04876191854908196#022650388920373166> (Дата обращения: 27.10.2019).
- [2] Manual for Evaluation of Industrial Project // UNIDO, Vienna, 1986. – 152 p.
- [3] ISO 9000:2015. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.
- [4] ISO 10004:2018. Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring.
- [5] Westland J. The Project Management Life Cycle // London and Philadelphia, Kogan Page, 2006. – 238 p.
- [6] Matsatsinis N., Grigoroudis E. Preference Disaggregation in Multiple Criteria Decision Analysis // Springer, Cham, Switzerland, 2018. – 251 p.
- [7] Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2010). Customer satisfaction evaluation. Methods for measuring and implementing service quality. New York: Springer.
- [8] Arboretti R., Bathke A., Bonnini S., Bordignon P., Carrozzo E., Corain L., Salmaso L. Parametric and Nonparametric Statistics for Sample Surveys and Customer Satisfaction Data. // Springer, Cham, Switzerland, 2018. – 84 p.
- [9] Gharajedaghi J. This edition of Systems Thinking: Managing Chaos and Complexity: A Platform for Designing Business Architecture is published by arrangement with Elsevier INC // Amsterdam, Boston, Heidelberg, London, New York, Oxford, Paris, San Diego, San Francisco, Singapore, Sydney, Tokyo, 2011 – 343 p.
- [10] Трухинова О.Л. Институциональные проблемы в российском судостроении как социально-экономической системе. В сборнике: Труды 19-го международного научно-промышленного форума «Великие реки-2018» Труды международного научно-промышленного форума. Материалы научно-методической конференции профессорско-преподавательского состава, аспирантов, специалистов и студентов. Нижний Новгород, 2018.
- [11] Трухинова О.Л. Инвестиционный процесс в судостроении с позиции заинтересованных сторон // Мягкие измерения и вычисления. – 2018. – № 2. – С. 39–50.
- [12] Семин А.А. Основы теории комфортабельности пассажирского судна / Интернет-портал «infloflot.ru» / URL: <https://www.infloflotforum.ru/topic/22797-%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%84%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8-%D0%BF%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B0%D0%B6%D0%B8%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%BD%D0%B0/> (Дата обращения: 27.10.2019).
- [13] Семин А.А. Речной круизный флот: перспективы и современность / А.А. Семин // Газета «Флот и круизы». – 2006. – № 28. – С. 13–15.
- [14] Фальмонов Е.В. Архитектура – категория экономическая / Е.В. Фальмонов // Речной транспорт (XXI век). – № 2. – 2012. – С. 18–27.

- [15] Будницкий Ю.А. Морские пассажирские суда / Ю.А. Будницкий, Г.П. Пилипенко, А.Г. Чукавин, В.С. Петухов. – Л.: Судостроение. – 1989. – 221 с.
- [16] ГОСТ Р 56221-2014 Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования (с Изменением N 1) / Официальное издание. – М.: Стандартинформ, 2015.
- [17] Mein Schiff. Die Kabinen der Mein Schiff. <https://www.tuicruises.com/mein-schiff-herz>
- [18] Saga Cruises. Saga Sapphire cabin grades. URL:<https://travel.saga.co.uk/cruises/ocean/our-ships/saga-sapphire/cabin-grades.aspx>
- [19] Егоров Г.В. Концепт речного круизного пассажирского судна PV300 для замены основной части существующего флота / Г.В. Егоров, И.А. Ильницкий, Я.В. Калугин / Труды Крыловского государственного научного центра. – Крыловский государственный научный центр: Санкт-Петербург – 2018. – № S2. – С. 179–186.
- [20] Безрукова Н.Л. Системный подход к оценке качества речного круизного продукта // Сервис в России и за рубежом. Российский государственный университет туризма и сервиса: Черкизово, Пушкино. – 2016. – № 3 (64). – С. 184-198.
- [21] Grigoroudis, E., Malandrakis, J., Politis, J., & Siskos, Y. (1999a). Customer satisfaction measurement: An application to the Greek shipping sector. In D. K. Despotis & C. Zopounidis, (Eds.), Proceedings of the 5th Decision Sciences Institute's International Conference on Integrating Technology & Human Decisions: Global Bridges into the 21st Century (Vol. 2, pp. 1363–1365). Athens.
- [22] Трухинова О.Л. Системный анализ прединвестиционной стадии инвестиционного процесса в судостроении России // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2017. – № 11, том 9 (83). – С. 49-55.
- [23] Saaty T.L., Kearns K.P. Analytical Planning. The Organization of Systems // Pergamon Press, Oxford, New York, Toronto, Sydney, Frankfurt, 1985. – 208 p.
- [24] Железнов С.В., Трухинова О.Л. Политика и предпочтения выбора в процессе конкурентного способа размещения заказа // Экономика и предпринимательство. – 2012. – № 2 (25). – С. 269–274.

FORMATION OF A SYSTEM ASSESSMENT OF CUSTOMER SATISFACTION IN THE PROCESS OF CHOOSING AN INVESTMENT CRUISE SHIP

*Trukhinova Olga L., Senior lecturer of the Department of Accounting, Analysis and Finance Volga State University of Water Transport
5, Nesterov st, Nizhniy Novgorod, 603951*

*Senior lecturer of the Department of System Analysis in Economics
Financial University under the Government of the Russian Federation
49, Leningradsky av., Moscow, 125993*

Keywords: shipbuilding, cruise fleet, system analysis, customer satisfaction, ship comfort, investment project, multi-criteria choice, a problem situation type, concept of consumer expectations.

Annotation. In the process of choosing an investment project for a cruise ship, there is a problem of systematic assessment of shipbuilding products' customer satisfaction. For its solution, the goal to develop basic approaches to assessing customer requirements satisfaction from a systemic perspective was set. The current procedure for assessing satisfaction is not sufficiently underpinned and structured, based on a variety of disparate indicators that are applied haphazardly. Using the system methodology made it possible to develop a criterion space of customer satisfaction indicators regarding cruise fleet. The features of assessing probabilistic representation of consumer expectations in various types of problem situations formulated by the author were revealed. The research novelty consists in a comprehensive approach to investment choice using the criterion of «satisfaction» alongside with the criteria of «efficiency» and «effectiveness», ranked in accordance with the type of problem situation. It allows to further formalize the algorithm of choosing an investment project. The research results have wide opportunities of practical application in the shipbuilding industry.

References:

- [1] Metodicheskie rekomendatsii po otsenke effektivnosti investitsionnykh proektov. Prikaz Gosstroya Rossii, Minfina Rossii, Minekonomiki Rossii ot 21.01.1999 N VK 477. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=28224&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.04876191854908196#022650388920373166>
- [2] Manual for Evaluation of Industrial Project (1986), UNIDO, Vienna. 152 p.
- [3] ISO 9000:2015. Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.
- [4] ISO 10004:2018. Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring.
- [5] Westland J. The Project Management Life Cycle. London and Philadelphia, Kogan Page, 2006. 238 p.
- [6] Matsatsinis N., Grigoroudis E. Preference. Disaggregation in Multiple Criteria Decision Analysis. Springer, Cham, Switzerland, 2018. 251 p.
- [7] Grigoroudis E., & Siskos Y. Customer satisfaction evaluation. Methods for measuring and implementing service quality. New York, Springer, 2010.
- [8] Arboretti R., Bathke A., Bonnini S., Bordignon P., Carrozzo E., Corain L., Salmaso L. Parametric and Nonparametric Statistics for Sample Surveys and Customer Satisfaction Data. Springer, Cham, Switzerland, 2018. 84 p.

- [9] Gharajedaghi J. This edition of Systems Thinking: Managing Chaos and Complexity: A Platform for Designing Business Architecture is published by arrangement with Elsevier INC. Amsterdam, Boston, Heidelberg, London, New York, Oxford, Paris, San Diego, San Francisco, Singapore, Sydney, Tokyo, 2011. 343 p.
- [10] Trukhinova O.L. Institutionalnye problemy v rossiyskom sudostroenii kak sotsialno-ekonomicheskoy sisteme. V sbornike: Trudy 19-go mezhdunarodnogo nauchno-promyshlennogo foruma «Velikie reki-2018» Trudy mezhdunarodnogo nauchno-promyshlennogo foruma. Materialy nauchno-metodicheskoy konferentsii professorsko-prepodavatelskogo sostava, aspirantov, spetsialistov i studentov. Nizhniy Novgorod, 2018.
- [12] Semin A.A. Osnovy teorii komfortabelnosti passazhirskogo sudna / Internet-portal «infoflot.ru» / URL: <https://www.infoflotforum.ru/topic/22797-%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%84%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B0%D0%B6%D0%B8%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%BD%D0%B0/>
- [13] Semin A.A. Rechnoy kruiznyy flot: perspektivy i sovremennost. Gazeta «Flot i kruizy». – 2006. – № 28. – pp. 13-15.
- [14] Falmonov Ye.V. Arkhitektura – kategoriya ekonomicheskaya. Rechnoy transport (XXI vek). – № 2. – 2012. – pp. 18-27.
- [15] Budnitskiy, Yu.A., Pilipenko G.P., Chukavin A.G., Petukhov V.S. Morskie passazhirskie suda – L.: Sudostroenie. – 1989. – 221 p.
- [16] GOST R 56221-2014 Turistskie uslugi. Rechnye kruizy. Obschie trebovaniya (s Izmeneniem N 1) / Ofitsialnoe izdanie. – M.: Standartinform, 2015.
- [17] Mein Schiff. Die Kabinen der Mein Schiff. <https://www.tuicruises.com/mein-schiff-herz>
- [18] Saga Cruises. Saga Sapphire cabin grades. URL: <https://travel.saga.co.uk/cruises/ocean/our-ships/saga-sapphire/cabin-grades.aspx>
- [19] Egorov, G.V. Koncept rechnogo kruiznogo passazhirskogo sudna PV300 dlya zameny osnovnoj chasti sushchestvuyushchego flota / G.V. Egorov, I.A. Il'nickij, YA.V. Kalugin / Trudy Krylovskogo gosudarstvennogo nauchnogo centra. – Krylovskij gosudarstvennyj nauchnyj centr: Sankt-Peterburg – 2018. – № S2. – pp. 179-186.
- [20] Bezrukova N.L. Sistemnyj podhod k ocenke kachestva rechnogo kruiznogo produkta // Servis v Rossii i za rubezhom. Rossijskij gosudarstvennyj universitet turizma i servisa: Cherkizovo, Pushkino. – 2016. – № 3 (64). – pp. 184-198.
- [21] Grigoroudis, E., Malandrakis, J., Politis, J., & Siskos, Y. (1999a). Customer satisfaction measurement: An application to the Greek shipping sector. In D. K. Despotis & C. Zopounidis, (Eds.), Proceedings of the 5th Decision Sciences Institute's International Conference on Integrating Technology & Human Decisions: Global Bridges into the 21st Century (Vol. 2, pp. 1363–1365). Athens.
- [22] Trukhinova O.L. Sistemnyj analiz predinvesticionnoj stadii investicionnogo processa v sudostroenii Rossii // Ekonomika i upravlenie: problemy, resheniya. – 2017. – № 11, tom 9 (83). – pp. 49-55.
- [23] Saaty T.L., Kearns K.P. Analytical Planning. The Organization of Systems // Pergamon Press, Oxford, New York, Toronto, Sydney, Frankfurt, 1985. – 208 p.
- [24] ZHeleznov S.V., Trukhinova O.L. Politika i predpochteniya vybora v processe konkurentnogo sposoba razmeshcheniya zakaza. Ekonomika i predprinimatel'stvo. – 2012. – № 2 (25). – pp. 269-274.

Статья поступила в редакцию 05.11.2019 г.