Санкт-Петербургский государственный университет

Высшая школа менеджмента

**СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ДЛЯ КОМПАНИИ ST.PETER LINE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Выпускная квалификационная работастудентки 4 курса программы бакалавриатапо направлению 080500 «Менеджмент»профиль – Международный менеджмент***ГАЗИЕВОЙ Аминат Лабазановны***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(Подпись)*Научный руководитель:к.э.н.*СТОРЧЕВОЙ Максим Анатольевич*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(Подпись)* |

Санкт-Петербург

2016

ЗАЯВЛЕНИЕ О САМОСТОЯТЕЛЬНОМ ХАРАКТЕРЕ ВЫПОЛНЕНИЯ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Я, Газиева Аминат Лабазановна, студентка 4 курса направления 080500 «Менеджмент» (профиль подготовки – Международный менеджмент), заявляю, что в моей выпускной квалификационной работе на тему «Создания системы управления корпоративной социальной деятельностью для компании St.Peter Line», представленной в службу обеспечения программ бакалавриата для последующей передачи в государственную аттестационную комиссию для публичной защиты, не содержится элементов плагиата. Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищенных ранее курсовых и выпускных квалификационных работ, кандидатских и докторских диссертаций имеют соответствующие ссылки.

Мне известно содержание п. 9.7.1 Правил обучения по основным образовательным программам высшего и среднего профессионального образования в СПбГУ о том, что «ВКР выполняется индивидуально каждым студентом под руководством назначенного ему научного руководителя», и п. 51 Устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет» о том, что «студент подлежит отчислению из Санкт-Петербургского университета за представление курсовой или выпускной квалификационной работы, выполненной другим лицом (лицами)».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Подпись студента)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Дата)

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение 4

ГЛАВА 1. КОМПАНИЯ ST. PETER LINE 7

1.1. Описание компании и отрасли 7

1.2. Управление корпоративной социальной деятельностью в компании 10

1.2.1. Охрана природы 10

1.2.2. Отношения с потребителями 11

1.2.3. Отношения с сотрудниками 12

1.2.4. Отношения с поставщиками и бизнес-партнерами 14

1.2.5. Отношения с конкурентами 15

1.2.6. Благотворительность 15

1.2.7. Отношения с государственными органами 16

ГЛАВА 2. ПРОБЛЕМЫ ЭТИКИ И КСО В КРУИЗНОЙ ОТРАСЛИ 18

2.1. Опыт управления КСО в круизной отрасли 27

2.1.1. Решение экологических проблем 28

2.1.2. Решение проблем, связных с соблюдением прав сотрудников 31

2.1.3. Решение проблем, связанных с развитием регионов 32

2.1.4. Прочие корпоративно-социальные действия 32

2.1.5. Отношения с регулирующими органами и негосударственными организациями и инициативами 33

2.2. Научные исследования по КСО в круизной отрасли 35

ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КСД ДЛЯ ST. PETER LINE 50

3.1. Слабые и сильные стороны управления КСД в компании St.Peter Line 50

3.2. Система управления КСД для St. Peter Line 52

3.2.1. Идентификация рисков и оценка вероятности наступления неблагоприятных событий для компании St.Peter Line 53

3.2.2. Этический кодекс и его применение в решении этических проблем 60

3.2.3. Этический комитет 72

3.2.4. Обучение этике 74

3.2.5. Система отчетности устойчивого развития, критерии эффективности 76

3.2.6. Индекс добросовестности 80

Заключение 83

Литература 84

Приложение 1. Жалобы клиентов St. Peter Line (2011-2015) 94

2011 год 94

2012 год 94

2013 год 96

2014 год 96

2015 год 97

# **Введение**

Данная работа посвящена проблеме управления корпоративной социальной деятельностью круизной компании St. Peter Line — небольшого международного паромного оператора, который совершает регулярные круизы между Санкт-Петербургом и несколькими скандинавскими странами.

*Актуальность* темы обусловлена тем, что круизный бизнес становится все более популярным времяпрепровождением. Около 22 миллионов пассажиров было перевезено в 2015 году. Растет число и размер (вместимость) суден и к 2019 году количество пассажиров ориентировочно возрастет к 25 миллионам.[[1]](#footnote-1) Связанное с круизами загрязнение окружающей среды весьма интенсивно и начинает привлекать большой интерес и еще большую озабоченность. В наибольшей степени это касается развивающихся стран, где системы управления влиянием на окружающую среду не способны предотвратить загрязняющее действие круизных компаний.

Кроме того, *актуальность* данной работы обусловлена следующими факторами:

* большое количество рисков негативного воздействия на окружающую среду и на основные заинтересованные стороны;
* растущая социальная ответственность граждан (потребителей);
* большое количество негосударственных организаций, регулирующих деятельность круизных компаний;
* ужесточения регулирующих органов в отношении круизов и их влиянии на окружающую среду.

*Целью* данной работы является формирование рекомендаций по управлению корпоративной социальной деятельностью для компании St.Peter Line.

Для достижения данной цели были сформулированы следующие *задачи*:

1. Собрать информацию о компании St. Peter Line и ее практиках в области КСО. Сформулировать консалтинговую задачу.
2. Выявить особенности круизной отрасли с точки зрения этики бизнеса и КСО.
3. Выделить основные проблемы связанные с корпоративной социальной ответственностью, характерные для круизной отрасли. Рассмотреть основные практики управления КСД компаний, действующих в круизной отрасли.
4. Сформировать рекомендации для St.Peter Line

*Объектом исследования* является компания St.Peter Line, предметом – система управления корпоративной социальной деятельностью.

Исследованием проблематики этичности круизов занимался ряд зарубежных авторов: *Хвое Карик* в таких работах, как «Влияние круизов на окружающую среду, кейс Дубровника, Хорватия» [Caric H., 2011], «Оценка прямых затрат загрязнения окружающей среды круизами в хорватской Адриатике» [Caric H., 2010],, «Экологические риски круизного туризма» [Caric H., 2011],, *Росс Клейн* – «Ответственный круизный туризм», «Анализ инцидентов на круизных лайнерах» [Klein R. A., 2011], *Хуан Габриель Брида* – «Круизные туризм – экологическое, социально-культурное и экономическое влияние» [Brida J. G., 2009], Джесус Бонила-Приего [Bonilla-Priego M. J., 2014] – «Индекс корпоративной отчетности в области устойчивого развития для круизной индустрии» и другие.

Для достижение цели, указанной выше, данная работа разделена на три главы:

В *первой главе* будут рассмотрены круизная отрасль и деятельность компании*.* Приведены основные показатели отрасли, темпы роста и пути развития. Так же будет рассмотрена компания, ее основная деятельность. После этого будет произведен анализ управленческой проблемы на базе проведенного интервью с сотрудником St.Peter Line и анализа информации в свободных источниках. Результатом данной главы будет всесторонний анализ корпоративной социальной деятельности компании (или ее отсутствия), все этичное и не этичное ее поведение.

Во *второй главе* будет рассмотрены теоритические исследования и практики круизных компаний в области КСО. Будет проведен анализ основных этических проблем отрасли, и способы решения данных проблем круизными компаниями. Приведены статистические данные о нарушениях, штрафах, судебных делах. В качестве результата данной главы будет предоставлен всесторонний анализ теорий и практик управления корпоративной социальной деятельностью в круизной отрасли.

В *третьей главе* будет сформирована система управления корпоративной социальной деятельностью. Будет предложено обоснование каждого из элементов системы управления, у также различные варианты тех или иных практик и условия эффективного внедрения элементов управления. Рекомендации будут составлены на базе использования ведущих практик в области КСО как, например, система отчетности GRI или кодекс организации Caux Round Table.

В *заключении* будут обобщены основные результаты работы и приведены выводы.

В качестве источников были использованы:

1. Официальные сайты компаний круизной отрасли. Официальная группа Вконтакте компании St.Peter Line.
2. Отечности, кодексы круизных компаний, отчетности страховых агентств и круизных компаний о рисках деятельности в море.
3. Базы данных инцидентов на море.
4. Научные публикации, посвященные круизным компаниям и круизной отрасли.
5. Новостные порталы, информация специализированных площадок круизной отрасли.
6. Конвенции и другие регулирующие документы отрасли.
7. Статьи ведущих мировых консалтинговых компаний, другие статьи и монографии.

# **ГЛАВА 1. КОМПАНИЯ ST. PETER LINE**

## 1.1. Описание компании и отрасли

Компания действует в круизной индустрии. Среднегодовой темп роста индустрии отелей, курортов и круизных линий составил 4,8% за период 2010-2014 гг. (таб. 1) Прогнозируется увеличение темпов роста до 5,6% в 2014-2019 гг. Такой прогноз ускоренного роста обусловлен прочным показателям эффективности на мировом рынке, в частности на рынке США и с исключительным темпом расширения на рынках восточной Азии.[[2]](#footnote-2) Круизная отрасль является растущей. Количество пассажиров круизов по всему миру неуклонно растет последние годы. В 2009 году количество пассажиров достигло 17.5 миллионов, что означает рост в более чем 22% с 2005 года. В 2015 году их число возросло до 23 миллионов человек.

*Таблица 1. Темпы роста индустрии отелей, курортов и круизных линий*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Год | Биллионов $ | Рост (%) |
| 2010 | 591,3 |  |
| 2011 | 624 | 5,5 |
| 2012 | 662 | 6,1 |
| 2013 | 687,5 | 3,8 |
| 2014 | 714,1 | 3,9 |
|  |  |  |
|  | Среднегодовой темп роста 2010-2014 | **4,8** |
| (Прогнозируемые значения) |  |  |
| 2014 | 714,1 | 3,9 |
| 2015 | 756 | 5,9 |
| 2016 | 798,2 | 5,6 |
| 2017 | 843,3 | 5,6 |
| 2018 | 889 | 5,4 |
| 2019 | 938,6 | 5,6 |
|  |  |  |
|  | Среднегодовой темп роста 2014-2019 | **5,6** |

Компания St.Peter Line международный паромный оператор существует на рынке с 2010 года. Российская частная судоходная компания основана российскими, швейцарскими и другими европейскими инвесторами, зарегистрирована в Европейском союзе (в офшоре на Кипре). Является оператором пассажирских паромов на Балтике.

 Компания владеет двумя судами: «принцесса Мария» и «принцесса Анастасия», общей вместимостью 2000 пассажиров. Суда находятся под надзором классификационного общества Lloyd’s Register. Техническую эксплуатацию паромов осуществляет датская компания судовладелец DFDS. Особый контроль безопасности на судах обеспечивают администрация флага Мальты и Еврокомиссия в портах захода судов (Хельсинки, Стокгольм, Таллин). Помимо всего в соответствии с международными конвенциями на судах St.Peter Line внедрена система по управлению безопасностью (ISM), в рамках которой распределены действия каждого из сотрудников экипажа. Целью данного кодекса является обеспечение международного стандарта безопасного управления и эксплуатации судов и предотвращения загрязнения окружающей среды.[[3]](#footnote-3) Обучение экипажа удостоверяется дипломом международного образца. Компания St.Peter Line осуществляет регулярные круизы по маршрутам «Санкт-Петербург – Хельсинки – Стокгольм – Таллин» и «Санкт-Петербург – Хельсинки».[[4]](#footnote-4)

В 2014 году компанией St.Peter Line было перевезено около 500 000 пассажиров, но 3 месяца паромы были плавучими гостиницами в Сочи.[[5]](#footnote-5) В 2015 году число пассажиров планировалось увеличить до 600 000 человек. Пассажирами паромов компании являются представители разных стран. Большое количество туристов из Китая и Скандинавских стран. В 2014 году количество пассажиров из Китая увеличилось на 300% по сравнению с 2013 годом. В Китае открыт российский национальный туристический офис в рамках маркетинговой компании «Visit Russia», это все улучшает взаимоотношения и увеличивает количество пассажиров.[[6]](#footnote-6) Такой офис также открыт в Финляндии с 2015 года (первый в скандинавском регионе). Эти офисы совместный проект Ростуризма и паромного оператора St.Peter Line.[[7]](#footnote-7)

Суда компании плавают под флагом Мальты. Международное право обязывает каждое судно быть зарегистрированным в какой-либо стране.[[8]](#footnote-8) Страна, под чьим флагом плавает судно, осуществляет контроль над судном, устраивает регулярные проверки, сертифицирует оборудование и экипаж суда, а также выдает документы по технике безопасности и по требованиям к охране окружающей среды. Это общемировая практика выбирать удобные флаги, большая часть суден США зарегистрирована в Панаме или на Багамах. Флаг Мальты является удобным флагом. Причины выбора удобного флага разнообразны и включают в себя: уклонение от уплаты налогов, возможность избежать национального регулирования условий труда и регулирования влияния на окружающую среду, возможность нанимать экипаж из стран с низким уровнем заработной платы, возможность снизить регистрационные и эксплуатационные расходы, возможность снизить общие транспортные расходы, отсутствие ограничений на количественный состав экипажа, отсутствие ограничений на срок эксплуатации судна. В 11 странах с удобными флагами зарегистрировано более ¾ всех суден (рис. 1).[[9]](#footnote-9)

*Рис.1 Распределение мирового флота по флагам.*

## 1.2. Управление корпоративной социальной деятельностью в компании

В данном разделе будет рассмотрено существующее взаимодействие компании с заинтересованными сторонами с точки зрения этичного и не этичного поведения. Влияние на окружающую среду круизными компаниями значительно, учитывая глобальное присутствие и быстрые темпы роста отрасли. Это вызывает опасения в связи с тенденцией не устойчивого поведения круизных компаний.

В ходе интервью и анализа информации в свободном доступе было выявлено понимание компанией КСО, а также действия компании в направлении управления КСО. Первый вопрос для представителя компании был сформулирован следующим образом: под чьим руководством находится управление корпоративной социальной деятельностью и этическими проблемами. В качестве ответа сотрудник отдела сервиса и интернет-маркетинга компании смог выделить департамент сервиса и его работу с отзывами клиентов. Это говорит об узком понимании корпоративной социальной ответственности компании как ответственности перед клиентами, но не в широком смысле ответственности перед обществом. Однако при последующем интервью стало понятно, что компания совершает не мало ответственных перед обществом действий.

### 1.2.1. Охрана природы

В первую очередь, экологические проблемы. Компания вынуждена соблюдать различные условия европейского сообщества, для того, чтобы совершать круизы в европейские города, как Хельсинки и другие. Так, например, для того, чтобы соответствовать европейским стандартам с 1 января 2015 года компания перешла на использование судового дизельного топлива с содержанием серы не более 0,1% на паромах в целях предотвращения загрязнения воздуха выхлопными газами.[[10]](#footnote-10) Экологические проблемы под ответственностью суперинтенданта. По словам директора по маркетингу Андрея Мушкарева, на протяжении всего времени своего существования St.Peter Line строго следует всем международным экологическим стандартам.[[11]](#footnote-11) Суда компании изначально спроектированы с учетом самых высоких экологических требований. Кроме того, специальные международные правила, действующие на суда, плавающие в Балтийском море, самые жесткие в мире. Компания строго следует существующим нормам экологической политики, необходимых для успешной работы.

### 1.2.2. Отношения с потребителями

Безопасность пассажиров обеспечивается высококвалифицированным персоналом и проверенными судами. Паромы «Принцесса Мария» и «Принцесса Анастасия» полностью соответствуют международным морским конвенциям в области безопасности мореплавания. На борту паромов есть специальные кабинеты врача общей практики, которые работают круглосуточно. Кабинет предлагает широкий спектр медицинских услуг: можно получить консультацию, пройти осмотр, получить соответствующее лечение, медикаменты. Услуги врача платные. На стойке информации в свободном доступе находятся специальные таблетки от укачивания (Драмина и Авиаморе), их можно получить бесплатно. На судах все инструкции, команды по безопасности и эвакуации выполнены на русском языке и для удобства всех пассажиров дублируются на других языках. Согласно конвенции об охране жизни на море перед каждым рейсом проводится инструктаж пассажиров. Информационные беседы о правилах безопасного поведения на борту проводятся круиз-менеджерами. Также инструктаж по технике безопасности регулярно транслируется на ЖК-экранах в общественных местах на борту паромов.[[12]](#footnote-12)

Департамент сервиса выполняет огромную работу по работе с отзывами клиентов и их жалобами. На все проблемы связанные и несвязанные с деятельностью компании сотрудники департамента сервиса реагируют согласно документу о нормах обслуживания. Жалобы поступают по почте, телефону и чаще всего через интернет (e-mail, официальная группа Вконтакте и другие социальные сети). Жалобы от иностранных граждан чаще всего решаются в зарубежных офисах компании. Если проблема связанна с деятельностью компании, как, например, претензии к вкусовым качествам еды на пароме, жалобы, связанные с утерей чего-либо, плохое расположение кают, то все жалобы собираются в ежемесячный отчет и рассылаются тем, кто ответственен за ту ли иную проблему для последующего устранения (при возможности). Если проблема связана с работой подрядчиков, компания старается связаться с подрядчиком и решить проблему, например, проблемы с качеством предоставляемых экскурсионных услуг партнерами или не выполнение обязательств эстонским фотографом с круиза. При жалобах, связанных с недопониманием информации, размещённой компанией, сотрудники разъясняют все особенности. Например, указанная на сайте цена в 40 евро это цена на определенную дату и определенную каюту, а не на весь период и не на все представленные услуги, кроме того оплата дополнительного портового сбора также вызывает жалобы.

Иногда для решения проблемы компания предлагает подарки и скидки на круизы.

Однако самостоятельное изучение жалоб клиентов в официальной группе Вконтакте показало, что слова интервьюируемого сотрудника компании об ответственной работе с жалобами являются только лишь словами. Очень часто поднимаются одни и те же проблемы на протяжении нескольких лет. Например, с 2012 по 2014 год постоянно поднимается вопрос о доступности питьевой воды и кипятка на борту суден. Официальные представители на сайте всегда сообщают о доступности воды из под крана и о бесплатном кипятке. По факту на судне не сообщают о возможности использовать воду из под крана и продают кипяток. Очень много несоответствия слов и действительности. Такие расхождения отпугивают людей. Клиенты не один раз сообщают о большом количестве о большом количестве нарушений. В сообщения сообщается о решении претензий, на деле большая часть ситуаций повторяется из года в год. Проблемы решаются с каждым конкретным клиентом, но не предотвращаются за счет подготовки персонала и обучения. В приложении 1 полный список жалоб клиентов по годам. К сожалению, судя по сообщениям в обсуждениях, компания удаляет некоторые комментарии, что мешает составлению полной картины.

### 1.2.3. Отношения с сотрудниками

В случае с ответственностью перед сотрудниками ситуация неоднозначная. Так как компания плавает под удобным флагом, для работников на борту это может означать очень низкий уровень заработной платы, плохие условия труда на борту, нехватка продуктов питания и чистой питьевой воды, длительные периоды работы без отдыха.[[13]](#footnote-13) Со слов сотрудника компании проблем с профсоюзами не было, однако интервью проходило не с менеджером по HR. На официальном сайте компании сообщается, что набор и трудоустройство персонала для работы на борту паромов происходит в соответствии с требованиями Конвенции 2006 года о труде в морском судоходстве (MLC 2006).[[14]](#footnote-14) В соответствии с этой конвенцией компания не имеет права[[15]](#footnote-15):

* Использовать детский труд (минимальный возраст 16 лет).
* Нанимать сотрудников без медицинского свидетельства о способности выполнять свои должностные обязанности.
* Нанимать неподготовленных сотрудников, непрошедших профессиональную подготовку.
* Не предоставлять доступ к эффективной, адекватной и подотчетной системе поиска занятости на борту судна.
* Нанимать сотрудников без справедливого трудового договора.
* Не оплачивать работу, задерживать оплату.
* Устанавливать продолжительность рабочего времени без надлежащих периодов отдыха.
* Не предоставлять адекватный отпуск.
* Не обеспечить возможность возвращения моряков домой.
* Не выплачивать компенсации морякам с случае утраты или затопления судна.
* Недостаточно укомплектовывать экипаж персоналом для безопасной, эффективной и надежной эксплуатации судна.
* Не предоставлять возможность карьерного роста и повышения квалификации.
* Не обеспечивать моряков достойными жилыми помещениями и условиями для отдыха на борту судна.
* Предоставлять продукты питания и питьевую воду плохого качества и в ненадлежащих санитарно-гигиенических условиях.
* Не обеспечивать морякам охрану здоровья и безотлагательный доступ к медицинскому обслуживания на борту судна и на берегу.
* Не обеспечивать защиту от финансовых последствий болезни, травмы или смерти, полученных в ходе трудовой деятельности.
* Не обеспечивать производственную среду, способствующую безопасности и гигиене труда.
* Не обеспечивать доступ к береговым объектам и службам для обеспечения ухода за здоровьем и благополучием.
* Не обеспечивать доступ к защите в области социального обеспечения.[[16]](#footnote-16)

Если компания зарегистрирована в той стране которая подписала и ратифицировала эту конвенцию, то в случае нарушения норм данной конвенции, компания несет ответственность. Государство считается связанным обязательством по конвенции о труде в морском судоходстве ( КТМС) не по факту ратификации документа, а по факту принятия ратификационной грамоты генеральным директором международной организации труда, выполняющим функции депозитария. Страны ратифицировавшие конвенцию обязаны привести в норму свое законодательство в соответствии с данной конвенцией. Даже если суда зарегистрированы под удобным флагом, то это не может освободить ее от ответственности. Все споры должны решаться в соответствии с этой конвенцией. Так как компания сообщает о том, что действует по ней, следовательно St.Peter Line находится в юрисдикции страны, которая ратифицировала данную конвенцию. По факту нарушений дело решается в соответствии с конвенцией по месту, где произошло нарушение. На настоящий момент КТМС ратифицировало 64 государства, ратификационные грамоты приняты от 60-ти государств, эксплуатирующих 80% мирового флота. Россия и вся Европа ( в том числе Мальта и Кипр) входят в это число.[[17]](#footnote-17) Конвенция вступила в силу 20 августа 2013 года.

Конвенцией предусмотрен механизм контроля за соблюдением ее выполнения государством флага и государством порта, в рамках процедур государственного портового контроля, согласно которому все суда, плавающие под флагом государства – члена международной организации труда, должны иметь и регулярно подтверждать свидетельство о соответствии трудовым нормам в морском судоходстве и соблюдении конвенционных требований. При этом каждое государство – член международной организации труда, выполняя инспекцию в соответствии с конвенцией, не должно предоставлять судам любого государства, не ратифицировавшего эту конвенцию, более благоприятный режим, чем судам, плавающим под флагом государства, которое ее ратифицировало.

Таким образом можно сказать, что компания St.Peter Line этична по отношению к сотрудникам.

### 1.2.4. Отношения с поставщиками и бизнес-партнерами

Компания при работе с поставщиками или же партнерами в первую очередь выделяет взаимодействие с портами. Часто у потребителей возникают жалобы к компании St.Peter Line, связанные с работой порта. Пропускная способность порта не всегда справляется с пассажиропотоком. Данную проблему называют в зарубежной литературе загрязнением людьми (people pollution). Проблема в первую очередь касается «Морского вокзала» в Санкт-Петербурге. Порт маленький, не имеет коридора для прохождения к кораблю, только трап. При этом перейти в новый порт «Морской фасад», который более современный и удобный компания St.Peter Line на данный момент не может, так как до запуска центрального участка ЗСД порт имеет статус пассажирского. А существенной частью выручки паромного оператора (особенно в зимнее время) является доход от грузовых и автоперевозок.

### 1.2.5. Отношения с конкурентами

Рассматривая ответственность пред таким заинтересованным лицом как конкуренты, возникает небольшая сложность. Так как в широком смысле слова конкурентами паромов является все компании действующие в туристическо-развлекательном направлении: как авиакомпании, поезда, гостиницы, отели, SPA-центры и театры. Если же немного сузить, то все существующие паромы, являются конкурентами, так как часто, потребителям необходимо долететь до пункта отправления парома. И если говорить непосредственно о круизах совершаемых в Балтийском море по таким же маршрутам, что и маршруты компании St.Peter Line, то тогда количество конкурентов небольшое и все конкуренты зарубежные. Это эстонская «Tallink», финские «Viking Line» и «Eckerö Line» и латвийская «Ave Line».

### 1.2.6. Благотворительность

Если говорить о филантропии, компания предоставляет специальные предложения для пенсионеров, ветеранов, блокадников и инвалидов.[[18]](#footnote-18) В знак глубокого уважения и признательности блокадникам Ленинграда компания регулярно представляет блокадникам льготные каюты. В мае 2012 года более 3000 ветеранов получили возможность отправится в круиз бесплатно.[[19]](#footnote-19) Для пенсионеров действуют специальные условия и предложения. St.Peter Line помогает реабилитационным центрам в организации круизов для пассажиров с ограниченными возможностями, паромы оборудованы необходимой инфраструктурой. Компания создает специальные туры для детских благотворительных организаций в рамках программы «Весь мир – в подарок детям».[[20]](#footnote-20) Ответственного лица за выполнение данных программ нет, решение о выделении средств на филантропию коллективное. У компании есть благодарственные письма от благотворительного центра помощи детям «Радуга», союза защиты пожилых и центра реабилитации инвалидов.

### 1.2.7. Отношения с государственными органами

Если говорить об ответственности перед государством, St.Peter Line работает и в этом направлении. Например, оба парома компании были использованы для расселения гостей на олимпиаде в Сочи.[[21]](#footnote-21) По аналогии с олимпиадой паромы могут стать плавучими гостиницами и на время чемпионата мира по футболу в 2018 г.[[22]](#footnote-22) Компания имеет тесные связи с правительством Санкт-Петербурга и работает над совместными проектами. Компания сотрудничает с федеральным агентством по туризму министерства культуры Российской Федерации. По словам заместителя Руководителя Федерального агентства по туризму Сергея Корнеева совместный проект открытия офисов «Visit Russia» продвигает российские туристические продукты, повышает доверие туристов к отечественному туристическому сервису и создает позитивный туристический имидж России как за рубежом, так и среди отечественной аудитории. Кроме того, офисы способствуют своевременному получению актуальной и достоверной информации о туристических возможностях нашей страны, туристических маршрутах и новых проектах. Подобные офисы уже открыты в Германии и Объединенных Арабских Эмиратах. Мобильные туристические офисы будут также открыты на паромах St.Peter Line. Особенностью офиса в Финляндии является тот факт, что он открыт на базе представительства паромного оператора и организован без бюджетного финансирования.[[23]](#footnote-23) На борту парома «принцесса Анастасия» St.Peter Line проходила пресс-конференция «Перспективы развития въездного туризма в современной России», в ходе которой заместитель главы Ростуризма отметил возможность увеличения входящего турпотока в 2016 году более чем на 5%. По оценкам Всемирной туристической организации такой уровень годового прироста въездного туризма считается «взрывообразным». По итогам 2015 года рост въездного туризма в Россию оценивается экспертами на уровне 8%.[[24]](#footnote-24) Таким образом компания St.Peter Line предоставляет паромы в качестве площадок для пресс-конференций.

# **ГЛАВА 2. ПРОБЛЕМЫ ЭТИКИ И КСО В КРУИЗНОЙ ОТРАСЛИ**

В данном разделе рассмотрено, какие особенности имеют проблемы этики бизнеса или КСО в деятельности круизных компаний. На основе анализа научной и деловой литературы были выделены следующие типы проблем:

1. *Выбросы CO2 и других газов*. Если говорить о круизной индустрии, полное отсутствие воздействия на окружающую среду не возможно. Огромное количество выбросов: 0,43 кг CO2 на пассажиро-милю (даже в сравнении с самолетами - 0,257 кг на пассажиро-милю). При этом до места отправления круиза часто необходимо долететь. Выбросы газов в воздух являются причиной смога, уменьшения озонового слоя, окисления среды, изменения климата, что в конечном итоге ведет к изменениям в экосистеме и оказывает влияние на здоровье человека. Один лайнер за день загрязняет воздух больше чем 12000 автомобилей.

В 2006 году «Zuiderdam» ( «Holland America») загрязнял воздух большим количеством сажи из-за неисправности оборудования.

В 2007 и 2008 году «Royal Caribbean» и «Celebrity Cruise ship» были оштрафованы за нарушение качества воздуха на Аляске.

В июле 2008 в порту Генуи судно плавающее под флагом Панамы было оштрафовано за использование судового топлива с содержанием серы выше 1,5%.[[25]](#footnote-25)

В июне 2009 «Cristal Serenity» загрязнило копотью воздух и пляжи у Дубровника. Посетители пляжа засняли все на камеру и предали портовым властям. Судно было оштрафовано на $12 000.[[26]](#footnote-26)

1. *Мусор*. Большое количество мусора - 3,5 кг мусора ежедневно производится пассажирами во время плавания.[[27]](#footnote-27) Мусор негативно воздействует на окружающую среду, особенно в том случае, если он не обработан и не утилизирован должным образом. Практика круизных компаний обращения с отходами часто не отвечают основным техническим условиям. Например, обычной практикой является незаконное сжигание мусора, что провоцирует выбросы токсичных веществ, как диоксины. Кроме того, плавающие в океане отходы провоцируют высокую смертность у морских птиц и млекопитающих. Небольшие фрагменты пластика могут быть переносчиками стойких органических загрязнителей и бактерий. Опасный мусор от обработки фото, стирки, уборки, медицинского и общего обслуживания несет сильный вред и очень токсичен окружающей среде.[[28]](#footnote-28)

В 1993 году «Regent Rainbow» намеренно сбросила 40 пластиковых мешков с мусором в море и была оштрафована на $250 000.

В декабре 2001 «Zenit» ( «Celebrity Cruise ships») сбросили 200 литров опасных отходов в Флориде.

В апреле 2004 «SunCruz» ( «JAB America inc.») были пойманы береговой охраной США во время сброса пластиковых мешков для мусора за борт судна вблизи порта Lauderdale.

1. *Сточные воды.* Сточные воды также являются экологической проблемой, судно вмещающее 3000 человек, генерирует 150000 галлонов сточных вод в неделю. Сточные воды ставят под угрозу существование уязвимых видов и их мест обитания. Балластные воды включают в себя сточные воды, нефть, углероды, бактерии и инвазивные виды. Существуют многочисленные и часто непредсказуемые последствия для морской флоры, здоровья человека и состояния экосистемы.

В отрасли есть стандарты однако круизные компании редко соблюдают их. Американские власти обнаружили, что наиболее используемая технология ( Type || Marin Sanitation Device) не эффективна, а новые технологии ( Advaneced Waste Water Treatment) не исправны в 70% случаев.[[29]](#footnote-29)

В мае 2001 судно «Westerdam» ( «Holland America») было поймана во время сброса сточных вод в порту Джуно, Аляска. Так же судно слило 76 000 литров осадков сточных вод, оставшихся после отчистки сточных вод.

В 2002 году круизное судно Ryndam, (Holland America) выгрузило 40000 галлонов канализационных сточных вод на том же месте, и заплатило штраф в размере 2 миллионов долларов США.

В 2002 году круизные суда Crystal не выполнили письменное соглашение, предусматривающее, что частично обработанные сточные воды не должны быть выгружены в заливе Монтерей (морской охраняемый район).

В 2005 году Mercury (Celebrity Cruises) был оштрафован на 100 тысяч долларов США за то, что за девять дней выгрузили в общей сложности 500000 галлонов сточных вод в устье Пьюджет-Саунд в штате Вашингтон.

В 2008, 2009 круизные суда Royal Caribbean были трижды обвинены в незаконном сбросе сточных вод в пролив Хатам, Аляска.

Круизные суда Princess (Carnival Corp.) получили около тридцати заявок о регулярном сбросе сточных вод на Аляске в 2008 году, и пятьдесят четыре в 2009 году.

Балластные операции на круизных судах, требующие использования мазутных резервуаров, считаются экологически крайне рискованными, а те операции, которые используют водные резервуары, вызывают особую озабоченность. По мнению американских властей инциденты, связанные с балластной водой практически невозможно контролировать и, следовательно, такие неудачные практики придают огласке крайне редко.

В октябре 2002 года Carnival Cruise Line заплатил административный сбор в размере 200 000 долларов США, чтобы рассчитаться с Комиссией штата Калифорния за несоблюдение круизной линии в соответствие с законом о состоянии балластных вод.

В январе 2006 г. Monarch of the Seas (Royal Caribbean International) опорожнил балластные танки в море с тонной осадков, химикатов и бактерий, во время реализации в сухом доке в Сан-Франциско. Тот же танк был источником аварии газа метана в Сан-Педро 2 сентября 2005, Как сообщается капитаном береговой охраны и его командой, этот инцидент никак не был урегулирован со стороны владельцев судна.

1. *Противообрастающие покрытия.* Очень токсичны и не позволяют ракушкам присасываться к корпусу корабля. Высокая концентрация тяжелых металлов цинка и меди может привести к серьезным проблемам.
2. *Нефть и ее производные.* Чувствительные экосистемы очень уязвимы к загрязнению нефтепродуктами.

В период с 1996 по 2002 год «Ecstasy», «Fantasy», «Imagination», «Paradise», «Sensation» и «Tropicale» ( суда компании «Carnival Corporation») признались в многочисленных нарушениях по выбросам нефтепродуктов в южном округе Флорида. Кроме того, суда компании были уличены в подделке отчетностей о нефти для сокрытия информации. Решением суда компания обязалась выплатить штраф в 9 миллионов долларов на оплату общественных экологических проектов в Флориде.

В 2002 году «Norwegian Cruise Line» обвинялись в многочисленных сбросах нефтепродуктов за период 1997 – 2000. Штраф составил 1 миллион долларов и пол миллиона долларов на оплату местных коммунальных служб.

В 2002 году круизное судно «Carolina» ( «Carnival Corp.») выгрузило 8000 галлонов мазута в районе Рио-де-Жанейро и заплатила штраф в размере $410 000.

«Carnival Cruise» и «Holland America» несколько раз обвинялись в выбросах нефтепродуктов и фальсификации отчетности о выбросах в 2000, 2001, 2002 и 2004.

В Марте 2006 года «Texas Treasure» ( «Corpus Christi Day Cruise») обвинили в препятствовании расследованию береговой охраны в 2004 году, где судно незаконно выгружало отработанное масло и намеренно не использовала оборудование, предотвращающее загрязнение. Компания была оштрафована на $300 000.

В 2006 году «Pacific Sky» ( «Carnival Corp.») незаконно сбросили на остров Вануату к востоку от Австралии 500 000 литров нефти и неочищенных сточных вод.

В 2009 году произошла утечка нефти у судна «Spirit of Adventure» ( «Saga Holidays») в входящий список всемирного наследия ЮНЕСКО фьорд Geirangerfjorden на западном побережье Норвегии.[[30]](#footnote-30)

Судебное разбирательство в США в итоге которого норвежская судоходная компания «DSD Shipping» (Det Stavangerske Dampskibsselskab AS) оштрафована на два с половиной миллиона долларов за нелегальный сброс нефтесодержащих вод в море.

Этот штраф был вынесен в результате признания вины компании по ряду пунктов обвинения, среди которых: препятствование правосудию, нарушение Закона США о предотвращении загрязнения с судов (APPS), оказание давления на свидетелей. Также, в отношении компании установили испытательный срок 3 года и обязали её ввести в действие план соответствия природоохранным требованиям.

Трое офицеров-судомехаников компании DSD также были признаны виновными. Старший механик Bo Gao и второй механик Xiaobing Chen приговорены к 6 месяцам тюремного заключения каждый. Четвертый механик Xin Zhong будет отбывать наказание в тюрьме 2 месяца. Кроме того, все трое лишены своих квалификационных документов и дипломов судомехаников и отстранены от работы в торговом флоте. Ещё один работник компании Daniel Paul Dancu пока ожидает приговора.

1. *Столкновения и физический вред.* Скорость и масса судна и подводные выбросы шума представляют собой огромную проблему выживания для большого количества млекопитающих. Существует угроза исчезновения китов при столкновении с судном. В 2002 году три горбатых кита умерли от столкновения с судном в районе Аляски. Еще по одному киту было убито в 2003 и 2004 гг. В 2006 году столкновение с круизным судном убило кита-полосатика. Популяция тюленей сократилась на 2/3 в Yakutat Bay AK за 10-ти летний период, в то время как круизный траффик увеличился в 10 раз. Якоря разрушают коралловые рифы.

Столкновения вызывают травмы, которые значительно сокращают продолжительность жизни многих видов и только в редких случаях происходит корреляция с судами. Круизное судно Princess (Carnival Corporation) участвовало в 3 подобных инцидентах за 10 лет в водах Аляски.

7 декабря 2001 года в водах национального парка и заповедника Glacier Bay. Капитан не успел замедлить или изменить курс, заметив, что его судно находится на пути к столкновению с двумя горбачами, принадлежавшими к исчезающему и защищаемому виду. В 2007 году Carnival Corporation заплатила штраф в размере 750 000 долларов США.

20 августа 2006 года круизное судно Summit (Carnival Cruise Line) протаранил 15-метрового кита.

28 июля 2010 года сотрудники круизного лайнера Sapphire Princess (Carnival Corporation) нашли мертвую самку горбатого кита 13 м длиной на носовой части судна.

1. *Шумовое и световое загрязнение.* Загрязнение звуком является проблемой для таких организмов, которые основывают свою жизнедеятельность на звук. Шум может менять экосистемы вытесняя рыб или хищников питающихся им. Шумовое загрязнение дезориентирует и убивает китов и дельфинов. Световое загрязнение предоставляет угрозу тем видам, которым необходима темнота для жизнедеятельности. Норвежское Классификационное Общество DNV с 1 января 2010 года вводит новый символ класса по подводным шумам. Об этом ИАА «ПортНьюс» сообщили в пресс-службе классификационного общества. «Необходимо уделять большее внимание шумам, создаваемым судном, на стадии проектирования и строительства. Шумовое излучение с судов становится актуальным вопросом сегодня», - комментирует Кай Абрахамсен, инженер DNV по шумам и вибрации, специализирующийся на разработке методов измерения шумов. На сегодняшний день не существует стандартов в области замера подводных шумов с гражданских судов и оборудования. Однако в связи с возрастающим интересом к ресурсам континентального шельфа, растет интерес и к вопросу шумов и вибраций. Исследования начались после того, как компания StatoilHydro обнаружила, что на акустические приборы, используемые для различных работ под водой, оказывали воздействие шумы c судов, тем самым снижая эксплуатационный диапазон приборов, вызывая сбои в показаниях и даже полностью выводя их из строя. Поскольку извлекаемые в будущем ресурсы будут находиться на все больших глубинах, проблемой станет передача звуков на большие расстояния. Кроме того, было обнаружено, что высокий уровень подводного шума может негативно воздействовать на морских млекопитающих – китов и дельфинов, которые используют звуки для общения, нахождения пищи и ориентации в пространстве. Важнейшими источниками шумов являются гребные винты, дизельные двигатели и редукторы. Новый символ предполагается разделить на 5 подвидов в зависимости от типа судна: acoustic (A), seismic (S), fishery (F), research (R) и более общий environmental (E) для всех коммерческих судов. Подвид research был разработан в соответствии с правилами ICES, регулирующим шумы, создаваемые научно-исследовательскими судами. Требования данных правил считаются самыми высокими в данной области, отмечают в пресс-службе DNV.[[31]](#footnote-31)
2. *Безопасность.* Круизные компании хотят, чтобы клиенты верили в безопасность судов и сообщают о том, что инциденты на судах редки. Однако вопрос не в том, насколько они редки, но как часто они происходят. За период с января 2009 года по июнь 2013 года было зарегистрировано более 350 инцидентов. Самые частые это проблемы с двигателем (20 инцидентов в год), пожары 914 инцидентов в год). В июне 2009 на судне «Royal Princess» случился пожар тот момент, когда компания отходила от порта Саид в Египте. Судно вернулось в порт и после оценки ущерба круиз был прекращен.[[32]](#footnote-32)

 Пожар на судне «Carnival Splendor» во время круиза в ноябре 2010. Пять дней потребовалось для того чтобы добраться до берега, что было испытанием для пассажиров: отсутствовало электричество, не работали туалеты (восстановили к концу первого дня). Загоревшийся двигатель имел пять сигналов тревоги до этого между 21 июля 2010 и 5 ноября 2010. Пожар случился 8 ноября.[[33]](#footnote-33)

В пожаре в сентябре 2011 года на судне «Nordyls» погибло два члена экипажа и ранено 16. Корабль был эвакуирован.

В октябре 2011 года у «Queen Mary 2» ( «Cunard Line») загорелся двигатель, что вызвало потерю мощности во время шторма. Другие суда вернулись, чтобы не попасть под шторм, но не «Queen Mary 2». Спустя три недели судно дважды останавливалось во время круиза, а в феврале 2012 года судно остановилось окончательно во время круиза.

 В марте 2012 пожар на «Azamara Quest» ранил пять членов экипажа ( один критический случай). Судно дрейфовало между Манилой и Борнео. Через 24 часа судно смогло продолжить движение и с трудом дошло до Сандакана, Малайзия. Прибыв через три дня после пожара. Круиз был остановлен, пассажиры улетели домой.

В январе 2009 судно «Richard With» ( «Hurtigruten») село на мель в порту Тронхейм в Норвегии. Все пассажиры были эвакуированы местными спасательными службами с земли.

Если говорить о случаях, когда корабль сел на мель, с 2009 года можно насчитать 19 случаев.

В марте 2009 пассажиры круиза «Aurora» ( «P&O Cruises») ждали на борту судна 5 дней до устранения проблем, связанных с силовой установкой. Маршрут был изменен.

В феврале 2010 «Costa Europa» столкнулась с пирсом в Шарм-Аль-Шейхе. В следствии чего был поврежден корпус судна и затоплены каюты. Три члена экипажа погибли, четверо получили ранения. Круиз прекращен, пассажиры улетели домой.

В январе 2012 года «Costa Concordia» столкнулась со скалой на итальянском побережье. Судно опрокинулось, погибло 32 человека.

Случаи падения людей за борт так же имеют место на суднах круизов.

Случаи сексуального насилия являются постоянной проблемой на круизах. Данные ФБР за октябрь 2007 по сентябрь 2008 сообщают о том, что по крайней мере 18% жертв сексуального насилия моложе 18-ти лет. От 50% до 77% сексуальных нападений совершается членами экипажа на пассажиров, стюардами, официантами и барменами.

Паромы это всегда скопление большого количества людей, что является привлекательным для террористических актов. 16 января 1996 года террористический акт совершенный группировкой «Внуки Шамиля» в турецком порту «Трабзон». Было захвачен паром«Авразия».

Захват «Аккиле Лауро» - террористическая акция Палестинского фронта освобождения, проведенная в октябре 1985 года. Один из заложников был убит.

На протяжении 2015 года зафиксирован рост числа пиратских нападений - 246 эпизодов. В Африке ситуация улучшается. Так, в Нигерии и Сомали количество подобных происшествий идёт на спад, но всё же риск остаётся высоким. Пиратские атаки в Юго-Восточной Азии продолжают свой рост: на регион приходится 60% всех мировых инцидентов, связанных с пиратством, а Вьетнам является его новой «горячей» точкой. Помимо прочего, наблюдается признаки того, что пираты используют «бреши» в системе киберзащиты для определения нужного им груза. Уже произошло несколько примечательных инцидентов, связанных с атакой на морское информационное пространство.

1. ***Строительство портов.*** Как следствие разрушаются коралловые рифы, на восстановление которых потребуется более 50 лет. Для создания нового порта в Фалмуте на Ямайке было уничтожено почти 1 миллион кубических метров коралловых рифов и вырублено более 5 километров мангровых лесов.
2. ***Жесткие условия труда.*** Круизная отрасль обвиняется в жестких условиях труда. Профсоюзы пытаются защитить сотрудников. Оффшорные рабочие не защищены трудовым законодательством. В 2007 году BBC нашла доказательства плохих условий труда, как 18-ти часовой рабочий день, и платы агентам, для того, чтобы обеспечить себя работой.[[34]](#footnote-34) Компания Carnival Corp была оштрафована за недостаточное внимание к персоналу инвалидам, а еще некоторые сотрудники судятся с компанией за выплату сверхурочных. Часто круизные компании не связаны законами конкретной страны. Это позволяет выбирать страны с наименее жестким трудовым кодексом.
3. ***Дискриминация малого бизнеса.*** Спорным является вопрос о том, что круизы развивают экономику городов и портов, которые посещают. Часто круизные лайнеры оснащены огромным выбором услуг и продуктов, что нет необходимости тратить свои деньги в портах. Время которое пассажиры проводят на островах сильно ограничено. Не все пассажиры высаживаются. Но если и существует развитие региона, чаще это происходит на взаимной договоренности между круизами и большими местными бизнесами, что причиняет ущерб малому бизнесу. В карибском бассейне круизные компании выкупают острова, которые изначально не имеют местного населения. Соответственно трудно говорить о развитии местной экономики.

***Таблица 2. Количество загрязнения от одного пассажира в день и от лайнера
вместимостью 3000 человек в день.****[[35]](#footnote-35)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ****Экологический показатель**** | ****На 1 пассажира в день**** | ****На судно вместимостью 3000 человек в день.**** |
| ****Твердые отходы**** | **4 кг** | **10,5-12 тонн** |
| ****Загрязнение воздуха CO2**** | **0.4 кг/км** | **1203 кг/км** |
| ****Черные воды**** | **40 л** | **60 000-120 000 л** |
| ****Серые воды**** | **340 л** | **1 020 000 л** |
| ****Трюмная вода**** | **10 л** | **30 000 л** |
| ****Опасные отходы**** | **0.16 кг** | **390 – 480 кг** |

## **2.1. Опыт управления КСО в круизной отрасли**

В данном разделе мы рассмотрим, каким образом круизные компании подходят к управлению существующими проблемами в области этики бизнеса и КСО.Существует несколько причин, заставляющих круизные компании уделять больше внимания своему влиянию на природную, социальную и экономическую среду: [[36]](#footnote-36)

1. Глобальная угроза изменения климата побуждает регулирующие органы или группы активистов требовать от круизных компаний контролировать свое влияние на окружающую среду, а также сводить к минимуму негативное воздействие на нее.
2. Уменьшение природных ресурсов стимулирует компании бережно относится к возможностям окружающей среды, в силу действий контролирующих органов.
3. В силу значительного социально-экономического неравенства профсоюзы и государство требуют от круизных компаний ответственного и добросовестного поведения по отношению к сотрудникам и другим социально-экономически незащищенным группам.
4. Более экологичные альтернативы. Существует направление ответственного эко-туризма. Так как авиация усугубляет ситуацию с глобальным потеплением, предлагаются альтернативы, которые будут экологичными. Например, локальный туризм, использование альтернативных транспортных средств, как парусные лодки и дирижабли.[[37]](#footnote-37) Ресурсы пропагандирующие ответственный туризм советуют не выбирать огромные круизные лайнеры, а воспользоваться небольшими лодками для путешествий.

В следствии данных факторов компании круизной отрасли не могут игнорировать проблемы, выделенные ранее. Существует необходимость в управлении корпоративной социальной деятельностью для того, чтобы максимально снизить риски и для возможности быть конкурентоспособными и привлекательными для потребителей. Далее мы рассмотрим каким образом компании решают проблемы характерные для отрасли.

### 2.1.1. Решение экологических проблем

Для решения первых проблем, выделенных в предыдущей части, ведущие игроки круизной отрасли предпринимают ряд действий. Компании делают все возможное для того, чтобы снизить негативное влияние на окружающую среду и сохранить океаны и воздух чистыми. Огромное количество усилий круизных компаний направлено на то, чтобы нивелировать воздействие на окружающую среду.

Основным фокусом для компаний является энергоэффективность. Например, круизные лайнеры обычно используют переработанную горячую воду для обогрева пассажирских кают. Окна кают тонированы специальным составом для того, чтобы использовать меньше кондиционера. В каютах переходят на энергосберегающие лампы, что позволяет тратить на 80% меньше энергии.[[38]](#footnote-38)

Holland America line используют светодиодное освещение судов, а также саморегулируемые таймеры, которые позволяют экономить электроэнергию. Круизные линии стараются использовать береговое электроснабжение, вместо генерации своего во время передвижения. Это снижает расход топлива и выбросы в атмосферу. Например, Holland America line снабдила пять из своих кораблей данной опцией.[[39]](#footnote-39)

Разрабатываются международные стандарты, регулирующие обращение с выбросами. Для того чтобы быть на шаг впереди, члены CLIA (Cruise line international organization) следуют Cruise Industry Waste Management Practices and Procedures (практикам управления выбросами в круизной индустрии), которые дают более высокий уровень защиты окружающей среды по сравнению с существующими нормативными требованиями. Опыт одной из линий членов CLIA показывает, что если использовать конденсат из судовых кондиционеров для мытья палубы, можно сэкономить более 22 миллионов галлонов пресной воды. Некоторые линии, в том числе и Holland America line настолько продвинулись в системе отчистки сточных вод, что могут производить воду чище большинства очистительных сооружений США. Cunard line[[40]](#footnote-40) и P&O Cruises[[41]](#footnote-41) добились того, что снизили на 7% расход пресной воды за счет технических нововведений и усилий пассажиров. Один из членов CLIA представил новую разработку для создания пресной воды, которая потребляет на 40% меньше энергии в отличии от устаревших технологий.

Гостей суден тоже призывают быть активными в защите окружающей среды. На кораблях есть возможность сортировать мусор для переработки (бумага, алюминий, пластик и стекло).

Disney Cruise line[[42]](#footnote-42) перерабатывает 12 000 фунтов масла используемого для приготовления еженедельно, 60% используется для создания дизельного топлива. Таким же образом поступает Norwegian Cruise line[[43]](#footnote-43).

Crystal Cruises организовали волонтерскую программу «You care, we care», которая состоит в том, чтобы люди могли развивать экологически города, которые посещают.[[44]](#footnote-44)

Кроме того, Cristal Cruises установила солнечные панели на 5 судах. Royal Caribbean также пользуется солнечной энергией на своих судах.

Круизные компании снижают использование пластиковых пакетов, используя тканевые для стирки и химчистки.

Paul Gauguin cruises[[45]](#footnote-45) минимизируют расход бумаги, отсылая все документы по электронной почте. Часто компании используют технику с высоким КПД (от телевизоров до кофеварок и стиральных машин).

Многие линии покрывают корпус суден экологичным нетоксичным покрытием, позволяющим сократить потребление топлива на 5%. Тавия Робб, представитель бренда Royal Caribbean, сообщает о том, что такая силиконовая краска используется для большинства корпусов суден компании.

Существует независимое агентство Lloyd’s Register Quality assurance[[46]](#footnote-46), которое систематизирует всю экологическую политику, обучение и практики для каждого судового экологического аспекта. Данная система требует экологического офицера на борту каждого судна, для обучения и надзора за соблюдением экологических правил, законов, отраслевых стандартов и политики компании. Компания Holland America line сертифицирована данным агентством. Помимо данной компании на своих судах имеют офицера отвечающего за экологичность MSC cruises[[47]](#footnote-47).

Royal Carribean International[[48]](#footnote-48) начала использовать новейшую передовую технологию в 2013 году на лайнерах «Liberty of the seas”. Эта пилотная программа, помимо нее компания пользуется услугами Eniram[[49]](#footnote-49) (компания разрабатывает программное обеспечение, которое позволяет сократить расход топлива, такие как Optimal speed assist и Dynamic trim assist). Крупнейшая круизная компания в мире Сarnival Corporation получила поддержку от американского агентства по защите окружающей среды (US Environmental Protection Agency EPA), береговой охраны США и министерства транспорта Канады для того, чтобы реализовать огромный проект в области экологичных технологий, для сокращения выбросов в атмосферу от больших круизных и крупных морских судов. Было инвестировано $180 млн для установки технологии отчистки выхлопных газов на 32 судах (суды относящиеся к Carnival Cruise Lines, Holland America Line, Princess Cruises and Cunard Line, регулярно совершающие плавания). Арнольд Дональд, генеральный директор корпорации, назвал это огромным достижением и прорывом для чистого воздуха. Корпорация является партнером в развитии технологий и планирует играть ведущую роль в переработке, проектировании и установке новых технологий и в 2016 году.[[50]](#footnote-50)

Организация Friends of Earth предлагает выбирать самые зеленые круизы. Она оценила круизы по трем параметрам: очистка сточных вод, снижение уровня загрязнения воздуха, снижение уровня загрязнение воды. (таб. 3)[[51]](#footnote-51)

*Таблица 3. Оценка экологичности круизов*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Круизная компания | Очистка сточных вод | Снижение уровня загрязнения воздуха | Снижение уровня загрязнения воды | Прозрачность | Изменение с 2013 года | Финальная оценка 2014 |
| Holland America Line |  B+ | C- | A | F |  | C |
| Norwegian Cruise Lines | A | D- | A | F |  | C |
| Princess Cruises | B- | B | A- | F |  | C |
| Disney Cruise Line | A | B- | A | F |  | C+ |
| Carnival Cruise Lines | F | D | A | F |  | D |
| Cunard Cruise Line | A | F | N/A | F |  | D |
| Regent Seven Seas | C+ | F | A | F |  | D |
| Royal Caribbean Int'I | A | F | N/A | F |  | D |
| Seabourn Cruise Line | A | F | N/A | F |  | D |
| Celebrity Cruises | A | D | N/A | F |  | D+ |
| Oceania Cruises | C | F | C+ | F |  | D- |
| Silversea Cruises | F | F | A | F |  | D- |
| Costa Cruises | F | F | N/A | F |  | F |
| Crystal Cruises | F | F | N/A | F |  | F |
| MSC Cruises | D | F | N/A | F |  | F |
| P&O Cruises | D- | F | N/A | F |  | F |

### 2.1.2. Решение проблем, связных с соблюдением прав сотрудников

Круизная отрасль обвиняется в жестких условиях труда. Для решений этой проблемы компании заявляют на своих официальных сайтах о своей ответственности перед сотрудниками. В этическом кодексе Fred Olsen Cruise lines сформулирована политика компании относительно условий труда, дискриминации, защиты прав сотрудников, антикоррупционных схем.[[52]](#footnote-52) Holland America line также на своем сайте сообщает о своей ответственности перед сотрудниками, окружающей средой и сохранности и безопасности клиентов.

### 2.1.3. Решение проблем, связанных с развитием регионов

Круизные лайнеры обвиняют в дискриминации малого бизнеса. Однако компания Holland America line заявляет на официальном сайте, что старается активно развивать регионы. Каждый год компания получает запросы от десятков портов и выбирает до 10 новых портов каждый год. После выбора порта компания начинает сотрудничество с портовыми властями, туроператорами и другими заинтересованными сторонами общества. Компания считает, что развивает туризм в посещаемых пунктах, поддерживая гостиницы, такси, рестораны магазины и развлечения. В 2013 году средняя сумма с одного человека при посещения составляет примерно $129.[[53]](#footnote-53)

### 2.1.4. Прочие корпоративно-социальные действия

В данном разделе будут рассмотрены прочие корпоративно социальные действия, направленные на повышение лояльности потребителей, государства и заинтересованных групп, не связанные с решением ранее выделенных проблем. К таким действиям относится:

* *Сотрудничество с благотворительными фондами.* Круизная компания Silversea на своем официальном сайте заявляет о том, что поддерживает некоммерческую организацию «Maruzza Lefebvre D’Ovidio Foundation» - фонд помощи социально незащищенным слоям общества.[[54]](#footnote-54)
* *Поддержка университетов.* В партнерств с университетом Майами Rosenstiel School of Marine and Atmospheric science компания Royal Caribbean int приобрела оборудование для того, чтобы измерять изменения климата. Лаборатории на судах измеряющие изменения климата обеспечивают данными более 200 научных работ.
* *Обеспечение безопасности на круизах.* Большинство компаний сообщают о безопасности круизов для клиентов. Также компании обеспечивают медицинскую поддержку на борту судна. Так например, на сайте Carnival Corporation & PLC указано, что они обеспечивают защиту здоровья и безопасность пассажиров. Это сформулировано в качестве миссии компании – соблюдение или обеспечение большего, чем того требуют закон и нормы в отношении здоровья, защиты окружающей среды, безопасности и устойчивости. У компании есть горячая линия, по которой можно обратится в случае возникающих проблем.[[55]](#footnote-55) Участники CLIA сообщают о том, что количество инцидентов снизилось на 15%. Так же по сравнению с другими транспортными средствами, количество инцидентов на круизах чрезвычайно мало.[[56]](#footnote-56)

### 2.1.5. Отношения с регулирующими органами и негосударственными организациями и инициативами

Основной организацией, занимающейся вопросами безопасности на море является Международная морская организация ( International Maritime Organization, IMO), образованная в 1948 году. Эта международная межправительственная организация является специализированным учреждением ООН и служит аппаратом для сотрудничества и обмена информацией по различным вопросам, связанным с международным судоходством. Была составлена конвенция о межправительственной морской консультативной организации. Деятельность организации направлена на создание справедливой и эффективной нормативной базы для судоходной отрасли, которая бы была повсеместно принята и повсеместно используема. Меры организации охватывают все аспекты судоходства, включая проектирование, комплектацию, эксплуатацию и утилизацию. Эффективность использования энергии, новые технологии и инновации, морское образование и профессиональная подготовка, морская безопасность, управление морскими перевозками и развитие морской инфраструктуры: разработка и внедрение глобальных стандартов, охватывающих эти и другие вопросы лежить в основе обязательства ИМО, чтобы обеспечить институциональные рамки, необходимые для зеленой и устойчивой глобальной морской транспортной системы.[[57]](#footnote-57)

Международная организация труда ( International Labour Organization, ILO) с 1919 года объединяет правительства, работодателей и работников представителей 187 государств для того, чтобы установить стандарты труда, разработать политику и программ содействия обеспечению достойного труда для всех мужчин и женщин. Основными задачами является продвижение прав в сфере труда, расширение возможностей достойной занятости, усиление социальной защиты и укрепление диалога.[[58]](#footnote-58)

Агентств мирового класса по расследованию морских происшествий совсем не много. Они выступают в роли скрытого механизма, заставляющего участников морской отрыли выполнять свои обязательства, спасая жизни большому количеству людей. MAIB является отделом Департамента транспорта и базируется в г. Саутгемптон. Отдел состоит из четырех групп опытных следователей, каждая группа включает главного инспектора и трех инспекторов, имеющих квалификации в области мореходства, инженерного дела, кораблестроения и рыболовства. Инспекторы поддерживаются административной группой, которая занимается также финансами, контрактами, анализом данных и публикациями. Отдел по расследованию морских происшествий Великобритании (MAIB) призван способствовать безопасности на море. В его задачи входит определение причин и выяснение обстоятельств морских происшествий, а также взаимодействие с другими организациями, в целях уменьшения вероятности повторения таких происшествий в будущем. Расследование происшествий проводится исключительно в интересах будущей безопасности. В задачи MAIB не входит определение доли вины или ответственности сторон или лиц, MAIB не является законодательным или судебным органом. Организация осуществляет расследования по происшествиям и составляет рекомендации. Два раза в год MAIB публикует Сборник по безопасности. Это бесплатное, доступное всем издание, которое предназначено, в первую очередь, для морских профессионалов. Сборник содержит подборку кратких регистрационных записей морских происшествий и несчастных случаев, из которой удалены все персональные данные для соблюдения анонимности. Заметки написаны в лаконичном стиле, фокусируясь на вопросах безопасности и уроках, извлеченных из каждого происшествия. MAIB имеет базу данных по всем доложенным морским происшествиям, имевшим место с 1991 г. [[59]](#footnote-59)

В России действует российский профессиональный союз моряков, аффилированный член международной федерации транспортных рабочих (ITF). Члены профсоюза являются более защищенными по сравнению с теми, кто не состоит в подобных организациях.[[60]](#footnote-60)

Основные документы, регулирующие деятельность морских компаний:[[61]](#footnote-61)

* SOLAS ( Международная конвенция по безопасности жизни в море, 1974) список необходимых минимальных стандартов для безопасного строительства судов, основного оборудования для безопасности, необходимого на борту. Конвенция требует регулярных проверок судна и выдачи сертификатов странами флага.
* MARPOL ( Международная конвенция по предотвращению загрязнения с судов, 1973/1978) требования по предотвращению загрязнений.
* COLREG ( Конвенция по международным правилам по предотвращению столкновений в море, 1972) правила движения, право прихода и действия по предотвращению столкновений.
* LOADLINE ( Международная конвенция по грузовым ватерлиниям, 1966) минимально допустимый надводный борт, сгласно сезону года и торговым путям судна.
* ISPS ( Международный код безопасности судна и порта, 2002) требования по безопасности судов и портового оборудования.
* ISM ( Международный код по безопасному управлению, 1993) требования по наличию лицензии на работу. Компании и их суда должны проходить регулярные проверки, чтобы убедится, что система безопасности существует, включая достаточные процедуры и связь между судном и его руководством на берегу.
* STCW ( Международная конвенция по стандартам обучения, сертификации и несения вахты для моряков, 1978/1995) единые стандарты для моряков.
* ILO 147 ( Конвенция по торговому судоходству, 1976) требует от правительства стран наличия эффективного законодательства по вопросам труда. Замещена конвенцией MLC
* MLC 2006 ( Конвенция по морскому труду, 2006) стандарты условий занятости моряков.

## 2.2. Научные исследования по КСО в круизной отрасли

Поскольку круизная отрасль является совмещением транспортного и гостиничного бизнеса, нам могут быть интересны исследования по КСО в обеих областях. Проблематика ответственного бизнеса здесь настолько актуальна, что с 1993 г. выходит специальный журнал Journal of Sustainable Tourism.[[62]](#footnote-62) Рассмотрим наиболее интересные исследования.

Статья [Campbell, 2007] посвящена выявлению причин социально ответственного поведения компаний и институциональной теории корпоративной социальной ответственности. В работе выявлены факторы, влияющие на уровень корпоративной социальной ответственности в компании:

* *Экономические условия.* С точки зрения автора, чаще всего стоимость устойчивого развития является основной причиной, которая может помешать компаниям действовать социально ответственным образом. Стоит отметить, что внедрение зеленых практик в круизной индустрии является очень дорогостоящим мероприятием.
* *Институциональные условия.* В первую очередь автор выделяет государственное регулирование, которое с течением времени более ужесточается и требует более гуманного и ответственного поведения. Так же выделяется не только и не столько наличие правил, сколько совершенствование возможностей контролировать поведение и обеспечивать соблюдение правил. Помимо государственного регулирования существуют отраслевые механизмы, контролирующие различные аспекты деятельности компаний, устанавливающие стандарты. Иногда индустрии стремятся к саморегулированию во избежание государственного вмешательства. Однако, часто без достаточной поддержки со стороны государства компании могут нарушать установленные отраслью нормы. Кроме того, СМИ косвенно контролируют деятельность компании, публично оглашая информацию как о нарушениях, так и о положительных действиях в направлении корпоративной социальной деятельности.

Работа [Neto, 2003] исследует развитие понятия устойчивого развития в туризме. В работе сформулированы негативные последствия туристической деятельности, в особенности влияние на экологию. Автор проанализировал ступени развития устойчивого туризма. Выделено направление экотуризма, которое пока еще занимают малую долю мирового туризма. Однако растет важность данного направления. Важнейшими аспектами экотуризма являются:

* Уважительное отношение к природе и культурным традициям.
* Целенаправленные усилия по снижению вредоносного человеческого влияния на природную и социально-культурную окружающую среду.
* Поддержка действий, направленных на защиту природного и культурного богатства и улучшение благосостояния.

К устойчивому развитию автор работы относит стратегию сокращения бедности в рамках туристической деятельности:

* Улучшение доступа к экономическим выгодам путем расширения возможностей устройства на работу для бедных и возможностей для ведения бизнеса бедными. Предоставление необходимого обучения, для того чтобы дать им возможность максимально раскрыть их потенциал.
* Применение мер по борьбе социальными и экологическими последствиями туристического развития.
* Политическая реформа для расширения участия бедных слоев населения в планировании, развитии и управлении туристической деятельности, имеющей отношение к ним. Устранение некоторых из барьеров для большего участия бедных. Поощрение партнерских отношений между государственными учреждениями частного сектора и бедными слоями населения в разработке новых туристических продуктов и услуг.

Эти стратегии применяются в некоторых развивающихся странах, как Эквадор, Намибия, Непал и Уганда.

В конце статьи предлагаются следующие рекомендации:

* Снижение бедности – приоритетная национальная задача.
* Увеличение доступа бедных к выгодам от туризма.
* Установление партнерских отношений между негосударственными организациями и частным сектором ради развития сегментов туризма с низкой доходностью.
* Роль международного сообщества в развитии бедных слоев населения. Необходимость в большем понимании важности стратегий развития туризма в пользу бедных и в большей поддержке международных инициатив по устойчивому развитию туризма.

В исследовании [Clancy, 2008] рассматривается растущий спрос на круизы, в некоторых регионах прогнозируется большее количество туристов в круизах, чем на суше. В работе расследуется экономика круизного судоходства, а также последствия для стран на примере стран Карибского бассейна. В качестве результатов выделено следующее: глобальные круизные компании максимизируют доход на борту судна и захватывают слишком высокую долю экономического излишка, путем управления производством и продажами. Негативные последствия для развивающихся пунктов назначения велики. Туризм на суше в Карибском регионе несовершенен, что позволяет на их фоне круизным линиям быть привлекательными и получать максимальную выгоду. Часто деньги, которые пассажиры тратят в портах, частично возвращаются круизным компаниям в виде сборов и договорных соглашений. Любопытно заметить, что в данной работе судна называют «пунктами назначения» в силу разностороннего спектра услуг, то есть пассажир может провести неделю в круизе ни разу не сойдя с корабля в порт/населенный пункт. Таким образом несправедливое распределение экономических выгод формирует этическую проблему экономического характера.

В работе [Klein, 2011] вводятся понятия ответственного туризма и ответственного круизного туризма. Ответственный туризм относят к устойчивому туризму. Устойчивое развитие туризма удовлетворяет потребности современных туристов и принимающих регионов, охраняя и приумножая возможность туризма и в целом возможность жизнедеятельности в будущем. Была организованна международная конференция по вопросам ответственного туризма, которая в Кейптаунской декларации сформулировала ответственный туризм как:

* Минимизирование негативных экономических, экологических и социальных последствий.
* Генерирование бóльшей выгоды для местного населения и повышение благосостояния принимающих регионов, улучшение условий труда и открытый доступ к отрасли.
* Вовлечение местного населения в принятие решений, влияющих на их жизнь.
* Внесение положительного вклада в сохранении природного и культурного наследия, для поддержания культурного разнообразия мира.
* Организация более приятного опыта для туристов путем значимых связей с местным населением и более глубокого понимания местных культурных, социальных и экологических проблем.
* Обеспечение доступности туризма для людей с ограниченными возможностями.
* Создание уважительных отношений между туристами и местным населением.

Ответственный туризм имеет три глобальные проблемные области: воздействие туризма на окружающую среду, не справедливое распределение экономических выгод между всеми сегментами туристического направления и наличие негативных социально-культурных последствий. Авторы статьи рассмотрели данные аспекты в соответствии с особенностями круизного туризма, тем самым определив понятие ответственного круизного туризма.

С точки зрения воздействия на окружающую среду круизные лайнеры производят целый ряд отходов и выбросов. Выделяются практики отчистки сточных вод, выбросов в атмосферу при сжигании топлива, а также твердых отходов. В работе отмечаются успехи круизных компаний в снижении негативного влияния на окружающую среду. Однако от компаний требуется прозрачность в отношении отчетностей о влиянии на окружающую среду, регулярность подобных отчетностей и подробность в описании применяемых практик и достигнутых результатов.

Экономические проблемы также присутствуют в работе круизных компаний. Выделены такие проблемы как несправедливое распределение выгод, неоправданность инвестиций в строительство новых портов или расширение существующих, в силу полученных недостоверных данных от круизных линий о прогнозируемом трафике, что приносит убытки владельцам портов.

С точки зрения социокультурных аспектов в круизной отрасли выделены следующие проблемы:

* Загрязнение людьми. Превышение пропускной способности порта, связанное с ростом количества круизов и их размеров, а также краткосрочным притоком большого количества людей (специфично именно для круизного направления).
* Гомогенизация портов. Порты однородны по своему спектру услуг. Представлены одни и те же марки такие как: ювелирные украшения, магазины беспошлинной торговли по продаже алкоголя и другие ориентированные на туристов магазины, что приносит прибыль лишь корпорациям, не затрагивая местный бизнес (кроме собственников площадок, но не местных производителей). Крайне важно, чтобы рост круизного туризма не оказывал негативного влияния на качество жизни граждан в и вокруг порта.
* Социокультурная аутентичность. В ситуации, когда путешественники взаимодействуют с местной культурой, важно чтобы в отношениях присутствовало взаимоуважение. Здесь опять же большой пассажиропоток может усложнить уважительное взаимодействие между местным населением и туристами, как в одну, так и в другую сторону.

В исследование [Johnson, 2002] оценивается то, насколько компании придерживаются принципам ответственного бизнеса в реальности. В качестве результатов было выделено:

* Круизные компании, опасаясь жесткого регулирования, постепенно вводят экологичные практики.
* Некоторые компании и круизы руководствуются этическими нормами при принятии решений, однако, в значительной степени в индустрии достижения в области КСО ограничиваются лишь некоторыми хорошими примерами и отдельными единичными проектами, но не повсеместным применением практик управления КСО в большинстве круизных компаний.
* Туристы, как потребители не смогли оказать давления, необходимого для обеспечения реального улучшения состояния окружающей среды со стороны круизных линий.

Авторы считают, что требуется глобальное регулирование всех крупных и мелких круизных компаний, так как вредоносное влияние слишком велико.

Исследование [Brida, 2010] авторы называют предварительным исследованием круизной отрасли. Формируется понимание об отрасли, его структуре и основных игроках, а так же выделяются основные проблемы. В работе рассматривается обоснованность затрат на управление корпоративной социальной деятельностью в круизной отрасли. Так как обеспечение безопасности требует огромных затрат, компании задаются вопросом: «превысят ли выгоды эти затраты?». И часто компании, не желая тратить большие суммы, не руководствуются практиками устойчивого развития при принятии решений. Недостаточное государственное локальное регулирование позволяет компаниям круизной отрасли быть не этичными. В работе присутствует призыв руководителей круизных компаний принимать ответственные решения. Кроме того планируется дальнейшее исследование, для выделения конкретных рекомендаций для регулирующих органов и круизных компаний.

Работа об управлении КСО в туризме [Dodds, 2005] исследует насколько развитие систем сертификации может помочь странам рассмотреть ожидания стейкхолдеров, обеспечить устойчивое развитие туризма, обеспечить локализацию стандартов сертифицирующих корпоративную социальную деятельность туристических компаний, оценить результативность национальных стандартов для достижения мировых критериев и стандартов устойчивого развития. В качестве выводов выделена потребность:

* В государственном регулировании общедоступности информации о существующих практиках устойчивого развития в отрасли
* В установлении стандартов отчетности, в том числе формулировка общей терминологии, раскрытие информации, используемые методы оценки производительности, системы управления качеством и оценки.
* В формировании стимулов для компаний туристической отрасли для регулярного составления отчетностей ими.

Исследование корпоративной социальной ответственности в круизной индустрии [Font, 2016] рассматривает степень соответствия ожиданиям заинтересованных сторон существующей корпоративно социальной активности круизных компаний. В качестве результатов было выделено чрезмерная отчетность круизных компаний по несущественным вопросам, а также недостаточная отчетность по ключевым вопросам. Таким образом круизные компании не отвечают запросам заинтересованных сторон.

Несмотря на то, что крупнейшие компании других отраслей ввели регулярную отчетность по корпоративной социальной деятельности, лидеры круизной отрасли не отчитываются о своей корпоративной социальной деятельности или же отчетность не регулярная и не полная. В исследовании указан ряд специфических для круизной индустрии характеристик, которые позволяют понять, почему круизные компании отстают от компаний других отраслей в отчетности и в соответствии ожиданиям заинтересованных сторон. Круизы мобильны, и судно подчиняется законам той страны, в которой зарегистрировано. Чаще всего круизные компании регистрируются в тех странах, где законы не строгие и нет органов контролирующих безопасность и условия труда. Таким образом компании могут игнорировать создание отчетностей об устойчивом развитии. Кроме того, в данном исследовании список 200 индикаторов из работы [Bonilla-Priego, 2014] был сокращен до 54 существенных по оценке заинтересованных сторон. Тем самым исследование позволяет расставить приоритеты при работе с отчетностями.

Автор документа свидетельских показаний об инцидентах на круизах [Klein, 2013] структурировал информацию об всех доступных инцидентах на круизах и сформулировал следующие рекомендации для повышения безопасности:

* Создание систематической отчетности обо всех инцидентах отрасли независимым регулирующим органом. Доступность информации позволит не только осведомить пассажиров, но и будет способствовать социальной эпидемиологии инцидентов. Вместо того, чтобы видеть каждый крупный инцидент как уникальный случай, всеобъемлющий набор данных позволит классифицировать тенденции и проблемы.
* Документирование времени прихода судна. Во время или нет пришло судно. Как часто и насколько длинны задержки.
* Повысить степень контроля и мониторинга отрасли.
* Необходимо финансирование круизными компаниями исследования о эффективных методах снижения инцидентов.
* Необходима полная и тщательная инспекция судов.
* Сообщение о случаях сексуального нападения в интернете и с разбивкой по круизам и круизным направлениям.
* Рассмотрение положения о высоте перил, для минимизирования случаев выпадения людей за борт.
* Соблюдения времени доступа экипажа к каютам пассажиров.
* Видеонаблюдение и качественная съемка для предотвращения случаев насилия различного характера. Наличие муляжей камер, известных сотрудникам, и плохое качество съемки, не имеющей доказательной силы в суде, говорит о плохом качестве видеонаблюдения.
* Доступность руководства по безопасности всем пассажирам. Руководство должно быть понятное, в каждой каюте и на необходимых языках.
* Врачи на судах должны быть квалифицированы и сертифицированы.
* Необходим независимый правоохранительный агент с целью расследовать преступления на судах.
* На судах должна быть возможность задерживать лица, совершившие преступления.
* Необходима отчетность о всех преступлениях совершенных во время круиза.

В исследовании [de Grosbois, 2016] изучается поведение круизных компаний в области предоставления социальной отчетности. В качестве результатов анализа выделено:

* Ограниченное использование официальных международных стандартов при составлении отчетностей.
* Почти полное отсутствие третьих лиц, подтверждающих достоверность информации в отчетности.
* Неясное, нечеткое представление информации на веб-сайтах. Без соблюдения регулярности отчетности, объема и источников используемой информации.

В рамках исследования было выделено расхождение слов и заявлений с действительностью: несмотря на то, что большинство круизных линий сообщали о своих обязательствах, немногие из них отмечали конкретные действия и инициативы, и лишь некоторые делились с результатами и оценивали производительность. Экологические проблемы являются основным фокусом для круизных компаний, в то время как вопросы экономического развития, качества условий труда рассматривались в гораздо меньшей степени. Доступность информации, ее достоверность, простота интерпретации и сопоставимость требует значительных улучшений.

В исследовании [Ackerman, 2015] сформулировано восприятие потребителями устойчивости компаний круизной индустрии. В ходе проведенного опроса автор выделила основные критерии выбора круизов, потребительское поведение пользователей услуг круизных компаний, оценку устойчивости круизной отрасли, факторы устойчивого ведения бизнеса, которые влияют на критерии выбора потребителем круизной линии. Был выдвинут ряд гипотез о предпочтениях потребителей в зависимости от цены и экологичности предложенных круизов. Подтвердилась гипотеза о том, что предпочтения потребителей зависят от цены в более значительной степени, чем от устойчивости круизных линий. При этом экологичность рассматривается как важное дополнение, которое увеличивает ценность круиза при прочих равных.

С точки зрения экономических проблем отрасли, выделено стремление потребителей покупать местные продукты, ужинать местной пищей в местных ресторанах. Что является положительной этической тенденцией. Все респонденты посчитали важным соблюдение правил в портах и международных водах. Наименьше значение респонденты придали экологическим проблемам, как, например, энергоэффективное поведение (карточки, включающие электричество в номере, только при входе). Также малозначительным оказалось наличие «зеленых» сертификатов. В отношении дискриминации меньшинств, женщин и предложения рабочих мест для местных жителей потребители отмечают важность, но не выделяют эти аспекты как ключевые. С точки зрения экономически устойчивого поведения компании потребители считают необходимым производить закупочную политику в пользу местных товаров. И самым маловажным было выделено сохранение исторических и археологических памятников.

Автор заметила, что при субъективной оценке устойчивости потребителями возникло расхождение. Из тех, кто путешествовали в круизах единожды, считают круизную индустрию устойчивой 36% респондентов, не устойчивой - 15% и 19% затруднились ответить. Из тех, кто путешествовал от 2 до 9 раз, устойчивой считают 62%, неустойчивой – 13%, и воздержались 25%. Из тех, кто совершал круизные путешествия свыше 10 раз, 79% считают круизы устойчивыми и 14% неустойчивыми (таб. 4). Так же произведена оценка устойчивости основных игроков отрасли.

*Таблица 4. Оценка устойчивости круизных линий потребителями (в %)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Устойчивые | Не устойчивые | Воздержался |
| Все респонденты | 65.9 | 15 | 19.1 |
| 0-1 раз были в круизе | 35.7 | 14.3 | 50 |
| 2-9 раз были в круизе | 62.2 | 13.8 | 25 |
| 10-24 раз были в круизе | 79.5 | 13.6 | 6.9 |
| 25 и больше раз были в круизе | 74.5 | 20 | 5.5 |

Исследование [Caric, 2015] посвящено проблемам и перспективам оценки деятельности круизных компаний. Оценка загрязнения и оценка ресурсов имеют основополагающее значение для развития экономики окружающей среды, экологической и промышленной экономик.

Термин «экономика окружающей среды» возник из дискуссии ученых неоклассической доктрины экономики в 1960-х и 1970-х гг. Экологический ущерб, нанесенный в качестве побочного продукта процесса производства или потребительской активности, за который загрязнитель не платит и не включает в цену, формирует проблему взаимодействия с окружающей средой. На данный ущерб происходит основной акцент экологической экономики, порождая принцип – загрязнитель платит. Продукты и сервисы предоставляемые природой не представлены на рынке, как следствие они неоценимы, что приводит к неустойчивому развитию. Однако существуют трудности, связанные с оценкой природных ресурсов, так как оценка субъективна и зависит от того, сколько готовы заплатить производители и потребители.

После введения понятия экологической экономики, возникло большое количество инициатив:

* Чистое производство от организации EU IPPC (о комплексном предотвращении и контроле загрязнений).
* Предотвращение загрязнения и жизненный цикл оценки от организации US EPA.
* Эко-эффективность от всемирного совета предпринимателей по устойчивому развитию.
* Стандарты управления, как EMAS (экологическая схема менеджмента и аудита) и ISO 14001.

Концепция устойчивого туризма разработана как реакция на негативное воздействие туризма на окружающую среду и на местное население. Устойчивый туризм, как правило, интерпретируется как поиск равновесия между туризмом, защитой окружающей среды и удовлетворения потребностей туристов и местного населения.

В рамках данной работы автором была разработана модель измерения загрязняющего влияния (Рис.2).

Прямые

издержки

загрязнения

Количественные Качественные

Анализ рисков

Трансакции природного капитала

Матрица воздействия на окружающую среду

Природный капитал

Все известные и неизвестные природные продукты

*Рис. 2. Модель измерения загрязняющего влияния.*

Преимущество качественных показателей в том, что они охватывают большую информацию, недоступную для измерения количественным методом. Однако количественные показатели более надежные.

Под *природным капиталом* понимается все известные и неизвестные продукты предоставляемые природой за счет биологического разнообразия. Данный критерий обеспечивает оценку способов сохранения биоразнообразия. Например, услуги обработки сточных вод и защиты от наводнений болотистых местностей. В случае экстремальных событий, где поставлено на карту выживание или благополучие человечества ценность природного капитала неоценима (бесценна), то есть слишком ценна, чтобы выразить ее в денежном эквиваленте. Тем не менее денежную стоимость сложно присвоить. Положение конвенции о биологическом разнообразии 1992 года определяет биоразнообразие как совокупность разнообразия живых организмов и экосистем.

*Матрица воздействия на окружающую среду* представляет собой обзор причин и последствий загрязнения. Очень важно, чтобы заинтересованные стороны понимали полную картину науки об окружающей среде, обычно, только некоторые выбросы и последствия понятны большинству. В случае с адаптации к круизной индустрии данная матрица выявляет все действия круизных суден, выявляет их связь с загрязнением окружающей среды и описывает прямое воздействие круизов на природу. Выделены следующие действия: мусор, выбросы различных газов, сточные воды, балластные воды, противообрастающие покрытия (биоциды), нефть и ее производные, столкновения и физический вред, шумовое загрязнение, экологическое световое загрязнение.

*Трансакция природного капитала* определяет взаимоотношения между участниками и природными ресурсами и оценивает их взаимодействие. Участники подразделяются на три группы: загрязнители ( круизные лайнеры), местная община ( зависимые от ресурса) и регулирующие органы по охране окружающей среды. Этот качественный анализ позволяющий понять как «человеческая» система влияет на окружающую среду. Автор составил таблицу по круизной отрасли по трансакциям природного капитала, согласно которой круизные компании имеют значительную финансовую выгоду, предоставляя минимальную защиту окружающей среды. При этом местное сообщество частично покрывает расходы на защиту окружающей среды посредством налогов. Регулирующие органы не в состоянии воспринимать и снизить риски и распределять обязанности соответствующим образом.

*Анализ рисков* - это принцип предосторожности. Целью принципа является выявление рисков и отслеживание ответственности воздействия на окружающую среду. Анализ рисков включает в себя три этапа: выявление рисков ( установление «разумных сомнений»), оценка рисков (более детальное понимание возможности рисков и их возможных последствий), измерение рисков. В случае с круизной отраслью анализ рисков автор подразделяет на: анализ рисков непредсказуемых событий (кораблекрушение), анализ опасных для здоровья человека последствий, анализ рисков исчезновения охраняемых видов, мест обитания, экосистем.

*Прямые издержки загрязнения* – это количественная оценка. Финансовая оценка влияния на окружающую среду оценивается в соответствии с презумпцией существования отрицательных внешних факторов. Данная оценка позволяет компаниям находится в выигрышной ситуации формируя экологически чистое производство, профилактику загрязнений, снижение налогов и сборов. Обычное применение прямых издержек загрязнения можно найти в примере возникновения коллапса экономически ценных экосистем. Например, в лагуне Amvrakikos в Греции, где ущерб экосистеме стоил 500-700 тонн погибшей рыбы и расходы на очищение составили 7 миллионов евро. Большинство примеров прямых затрат происходят из крупных инцидентов нефтяных танкеров, таких как инцидент 1989 Exxon Valdez, когда было сброшено 120 000 м3 нефти, в результате чего затраты на очистку и компенсацию составили 3,4 млрд долларов США. Эти цифры основаны на расчете и сопоставлении потери доходов и расходов на восстановление. Тем не менее, последствия загрязнения также исходят от ежедневных операций, которые зачастую трудно оценить.

Согласно исследованию [Bonilla-Priego, 2014] проведенному в 2014 году и которое охватило 80 круизных линий, то не все, а только лишь меньшая часть составляет отчетность о корпоративно социальной деятельности. Кроме того было выявлено, что решения принимаются на слишком раннем этапе, без анализа влияния деятельности компании на глобальный или частный уровни. Так же, меньшая часть указывает законодательство в качестве основного стейкхолдера. Исследование было направлено на разработку индекса, который учитывает влияние на окружающую среду ( материалы, вода, выбросы, сбросы, отходы и др.) и социально-экономическое влияние (условия труда, дискриминация, использование детского труда, коррупция, безопасность, конфиденциальность, создание рабочих мест). Данная работа является первым шагом в разработке индекса.

Авторы исследования об устойчивом управлении цепями поставок [Schwartz, 2008] сообщают о необходимости внедрения концепции устойчивого управления цепями поставок. Это позволит улучшить контакт с поставщиками для того, чтобы они быстро могли реагировать на новые экологичные запросы эффективно. Так как говорить о социальной ответственности компании можно лишь в том случае, если каждый из поставщиков реализуемого товара руководствуется принципами социально ответственного поведения. В исследование данная концепция рассматривается в рамках туристической индустрии.

В результате 24-х месячного полевого (поровну на круизных судах и в головном офисе круизной компании) исследования [Véronneau, 2009] управления глобальной цепочкой поставок были сформулировано три основные проблемы, с которыми сталкиваются компании круизной отрасли:

* Поддержание непрерывного глобального оснащения необходимыми ресурсами, при сохранение качества конечного продукта.
* Специальная группа специалистов, необходимая для контроля за большим количеством разнообразных продуктов.
* Короткий временной промежуток для подготовки судна требует хорошо спланированной координированной работы.

Для решения всех данных проблем необходима гибкость и хорошие партнерские отношения.

Изучение практик КСО 183-х отелей [Grigoras, 2015] показало, что отели имеют желание быть социально ответственными, однако, считают эти затраты высокими, и лишь часть из отелей в действительности вовлечена в социальную деятельность. Гипотеза о том, что основным фокусом является защита окружающей среды была опровергнута, так как на первом месте в основном упоминались образовательные программы для сотрудников и волонтерские программы.

Общие выводы.

Анализ литературы показал, что корпоративная социальная деятельность круизов на данный момент развивается. Еще с начала 2000 годов происходит переход от полностью безответственного поведения по отношению к заинтересованным сторонам, как использование удобного флага, дешевая рабочая сила, дискриминация местного бизнеса, огромный вред окружающей среде, к ответственному поведению в данных направлениях. Круизные компании стали более экологичными, появились Конвенции регулирующие безопасность и охрану труда, стало меньше серьезных нарушений. Но к сожалению нельзя сказать, что все проблемы решены.

Особое внимание уделяется тому, что на данный момент замечено не регулярное, не проработанное использование инструментов управления корпоративной социальной деятельностью. Не смотря на то, что КСО получила распространение относительно давно, круизные компании только начинают внедрять принципы КСО. Компании ограничиваются некоторыми единичными проектами, но не внедрением целостной системы управления КСД. Редкие компании составляют регулярные отчетности по устойчивому развитию. Работы показывают ограниченное использование практик управления КСД круизными компаниями. Исследования направлены на разработку индексов, на разработку форм отчетностей и показателей учета, на объяснение необходимости внедрения инструментов управления КСД. Что интересно все работы достаточно новы и датированы 2014/2015/2016 годами, что говорит о актуальности тематики.

Кроме того, исследования направлены на формирование понимания, что такое устойчивый круизный туризм, каков ответственное поведение круизных компаний, и каковы этические проблемы отрасли, что предоставляет собой базу для моего исследования.

# **ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КСД ДЛЯ ST. PETER LINE**

В данной главе будет составлен комплекс мер, по управлению КСД для компании St. Peter Line.

В первую очередь будут рассмотрены сильные и слабые стороны компании – все ответственное и безответственное поведение. В силу узкого понимания сотрудниками компании КСО использование различных инструментов управления КСД ограничено. Существует необходимость внедрить управление КСД и сформулировать как это сделать наиболее эффективным для компании способом.

Внедрение системы управления корпоративной социальной деятельностью для компании St.Peter Line включает:

* Идентификацию рисков и оценка вероятности наступления неблагоприятных событий в условиях компании.
* Разработку кодекса и его эффективное использование.
* Политику и процедуры в области КСО.
* Составление программы обучения.
* Подбор этического комитета и установление его функций.
* Программу внутреннего аудита.
* Разработку критериев оценки риска и показателей эффективности деятельности.
* Разработку формы отчетности в области устойчивого развития, в соответствии с требованиями руководства GRI.
* Использование индекса добросовестности на базе acme.info.

## 3.1. Слабые и сильные стороны управления КСД в компании St.Peter Line

На базе осуществленной в первой главе анализа практик управления корпоративной социальной деятельностью St. Peter Line были выявлены следующие *сильные стороны*:

* Существуют способы взаимодействия с потребителями. Любой пользователь услуг может оставить отзыв о работе компании, на который последует реакция департамента сервиса. Некоторые претензии устраняются.
* Существуют способы взаимодействия и выстраивания партнерских отношений с государством.
* Существует социально ответственное филантропическое поведение компании.
* Некоторые из обязанностей этического менеджера распределены между сотрудниками (суперинтендант, департамент сервиса, менеджер по HR).
* Компания соблюдает экологические требования европейского и международного сообществ.
* Некоторая информация о корпоративных социальных действиях компании находится в открытом доступе (официальный сайт, СМИ).
* Высокая степень ответственности перед потребителями.
* Высокая степень ответственности перед сотрудниками.

И следующие *слабые стороны*:

* Закрытость (непрозрачность) компании. Компания не предоставила для анализа документа, в котором указаны нормы реагирования на жалобы клиентов.
* Отсутствие этического кодекса.
* Отсутствие регулярной отчетности о корпоративной социальной деятельности компании.
* Отсутствие анализа потенциальных этических проблем.
* Отсутствие оценки деятельности компании третьими лицами (внешние консультанты).
* Миссия компании неясно сформулирована и не указана на официальном сайте.
* Отсутствие менеджера по этике.
* Отсутствие этического тренинга и консультирования.
* Отсутствие взаимодействия с некоторыми из заинтересованных сторон и отсутствие партнерских программ (с поставщиками и конкурентами).
* Отсутствие программы устойчивого развития. Нет проактивного поведения, а только лишь реактивное (соблюдение существующих норм).
* Расхождение обещаний и реальности при продаже круизов. При анализе жалоб в официальной группе Вконтакте, работа департамента сервиса имеет ряд негативных моментов. Основной проблемой является то, что в реакции на претензии клиентов сотрудники офиса сообщают одну информацию, а на судне посетители встречаются с действительностью, не соответствующей заявленной информации. Такая несогласованность формирует ожидания и разочарования. Компания перекладывает на клиентов контроль качества услуг: запрашивается информация о сотрудниках совершивших нарушение, дате и времени (и это не единичные случаи, а продолжающиеся из года в год).

## 3.2. Система управления КСД для St. Peter Line

Использование систем управления корпоративной социальной деятельностью нельзя назвать дешевым и простым. Поэтому компании важно понимать, для чего внедрять этичное и ответственное поведение и как это повлияет на эффективность и рост. Прямо или косвенно КСО имеет влияние на всю деятельность компании и на финансовые и нефинансовые результаты, особенно в долгосрочной перспективе. Существует множество причин, которые в совокупности позволяют оценить значимость КСО для компании:

* Формирование и укрепление *имиджа и деловой репутации*.
* Рост *капитализации.*
* Развитие *прозрачности.*
* Могут *сокращаться операционные расходы*, например, за счет сокращения отходов производства или их переработки, увеличения эффективности использования электроэнергии или продажи переработанных материалов.
* Повышение *инвестиционной привлекательности*. Включение даже в общие списки индекса (на основе соответствия общим и отраслевым показателям «устойчивого развития») ведет к прямой финансовой выгоде: для портфельных инвесторов этот индекс среди наиболее важных.
* *Потребители* все больше внимания проявляют к производителю товаров. Ответственные люди предпочтут не пользоваться услугами тех компаний, чья деятельность вызывает сомнение или вредит окружающему миру. Часто, при прочих равных, КСО является плюсом для компании, и может стать решающим фактором. Некоторые потребители даже готовы платить больше за «ответственные» продукты и услуги.
* Сокращаются претензии со стороны регулирующих органов.
* Компания избегает риски, снижает потери.
* *Привлечение талантливых кандидатов.* Сотрудники хотят от работодателя большего, чем регулярная заработная плата. Им нужно чувство гордости и удовлетворения своей работой. Для людей важно, чтобы цели и ценности компании совпадали с их собственными. Согласно данным исследования компании Net Impact, 53% сотрудников заявили, что для их счастья необходима работа, где они «могу делать нечто важное». В таком же ключе высказались 72% студентов о своей желаемой работе. Этот феномен ярче проявляется среди молодежи. Опрос, проведенный группой Millennial Cause, выявил, что 80% из 1 800 респондентов в возрасте 13—25 лет хотят работать в компании, которую заботит то, какое влияние она оказывает на общество. Более половины заявили о том, что они бы отказались от работы в безответственной корпорации. При этом важно понимать, что к 2020 году респонденты этой возрастной группы будут составлять 50% всех сотрудников.
* Поддержание *вовлеченности сотрудников компании*.
* Бизнес, несмотря на то, что он должен извлекать прибыль и приносить прибыль акционерам, должен быть *нравственным* и, безусловно, социально ответственным. Некая моральная ответственность каждого человека.

### 3.2.1. Идентификация рисков и оценка вероятности наступления неблагоприятных событий для компании St.Peter Line

Разработка хорошо продуманной, надежной и эффективной стратегии управления корпоративной социальной деятельностью является серьезной задачей, требующей значительных затрат времени. В мире не существует и, возможно, не может существовать единого понимания и подхода к управлению КСД. Это связано со спецификой того или иного бизнеса и отрасли. Организации необходимо понимать, какие стратегические и репутационные риски возникают при осуществлении ими деятельности, и определять их приоритетность. Слишком часто компании обращаются к разработке стратегии КСО в ответ на негативные события.[[63]](#footnote-63) Действуя в режиме подобного реагирования, компания зачастую принимает поспешные решения. Заблаговременные рекомендации в области внутреннего контроля до наступления риска позволят избежать большую часть из них. Помимо финансовых рисков в виде штрафов или потери прибыли в сложной ситуации, существует так же ряд нефинансовых рисков.

Компания St.Peter Line относительно молодая компания. На данный момент СМИ не осветили ни одного случая ее причастности к таким негативным ситуациям как пожары, столкновения, затопления судна, сброса отходов, неверной утилизации мусора, столкновений с китами и др. Однако мировая практика показывает, что практически любая компании не застрахована от тех или иных проблем, и, следовательно, для минимизации риска этих проблем компании необходимо выстроить и поддерживать эффективную систему управления КСД.

Высококвалифицированный грамотно подобранный персонал и необходимое уместное обучение сотрудников, своевременная проверка оборудования позволит избежать большую часть рисков.

Идентификация рисков представляет собой формирование *полного перечня* неблагоприятных событий. *Оценка вероятности наступления* неблагоприятных событий как в краткосрочном, так и в долгосрочном периоде возможна разными способами: на основании статистических данных, на основании аналитического исследования причинно-следственной связи, а так же на основании экспертного мнения. При анализе эколого-экономических рисков следует учитывать, что выявленный возможный ущерб может стать не прямым следствием, но проявится через негативное изменение окружающей среды. Общий вывод, который сделали в IUMI (страховое агентство) в результате анализа рисков круизной отрасли, показывает, что размеры и сложность рисков растут, в связи с чем в будущем перед страховым сообществом встанут новые задачи, которые потребуют комплексные решения.

* *Сброс сточных вод.* Международная морская организация (IMO) на сессии 1 октября 2010 года приняла резолюцию о запрете сброса сточных вод с пассажирских судов и паромов в Балтийское море, сообщает Baltic-course со ссылкой на доклад Всемирного фонда дикой природы (WWF).[[64]](#footnote-64) Вероятность ненамеренного сброса мала, а намеренный сброс сильно ограничен регулированием и запретами. Возможны штрафы и судебные заключения членов судна, ответственных за происшествие.
* *Не утилизированный должным образом мусор.* Нарушение законодательства в утилизации мусора грозит штрафами и репутационными рисками для компании. Статистические данные сообщают о вероятности таких событий. Однако ужесточение регулирования и инциденты с высокими финансовым и нефинансовым ущербом провоцирует компании обучать сотрудников и ужесточать контроль внутри фирмы.
* *Загрязнение нефтью и нефтепродуктами.* Балтийское море очень сильно загрязненное море. Очищение Балтийского моря трудно в силу географии и все загрязняющие вещества остаются в море в течении 30 лет. Штрафы высоки.
* *Уничтожение морской флоры и фауны в результате столкновений.* Солоноватая вода и холодные зимы создают сложные условия для обитания организмов в Балтийском море. Число представителей флоры и фауны, приспособившихся к жизни в солоноватой воде, незначительно, тем не менее, количество особей отдельных видов может быть очень велико. Пищевые цепи в Балтийском море достаточно просты. Многие обитающие в Балтийском море виды живут на пределе адаптации, поэтому флора и фауна Балтики чрезвычайно чувствительна к изменениям в окружающей среде. Международная морская организация (International Maritime Organisation, IMO) в 2004 году объявила Балтийское море особо уязвимой морской зоной.[[65]](#footnote-65) В Балтийском море обитают киты, однако условия для них в Балтийском море не совсем благоприятные.[[66]](#footnote-66)
* *Несчастные случаи, пожары, посадка на мель.* Отрицательная динамика сокращения несчастных случаев с тяжкими последствиями прослеживается четко с 1998 по 2014 гг. ежегодное уменьшение несчастных случаев. Среди множества причин особняком стоит посадка судна на мель. Наблюдается увеличение в процентном выражении частоты посадки на мель. Страховой клуб Britannia P&I Club опубликовал очередной выпуск своего бюллетеня «Risk Watch», в котором основное внимание было сосредоточено на несчастных случаях на рабочем месте, приведшим к травмам кисти и пальцев. Страховщики отмечают, что на судах до сих пор нередко происходят несчастные случаи с порезами, переломами и в самых тяжелых случаях — с ампутацией - кисти или пальцев рук.[[67]](#footnote-67) Травмоопасна работа в воздухе - инцидент привел к серьезным травмам моряков, работающих на высоте во время покраски воронки корабля.[[68]](#footnote-68)
* *Штормы и ураганы.* По сравнению с другими морями волнение на Балтийском море незначительно. В центре моря встречаются волны высотой до 4 метров. Однако не редки случаи образования больших волн, высотой более 10 метров. В зимних условиях плавания судам угрожает обледенение. Данные особенности Балтики наряду с высоким уровнем судоходства, большим количеством навигационных опасностей делают навигацию в этом море довольно сложной. Метеорологические прогнозы предвидят более экстремальные погодные условия. Последние создают для судоходства дополнительную угрозу безопасности и образуют потенциальный риск нарушения цепочки поставок. Для компании St.Peter Line, совершающей круизы в Балтийском море данная проблема не столь значительна, в силу относительного спокойствия на море.
* *Террористические акты.* Паромы это всегда скопление большого количества людей, что является привлекательным для террористических актов. В сравнении с авиаперевозками круизы достаточно безопасны в этой ситуации. Частота происшествий относительно не велика. Однако нельзя назвать стабильной ситуацию в России и Скандинавии, и существует возможность террористических актов как со стороны жителей скандинавских государств, так и со стороны российского населения.
* *Неисправность оборудования. Чрезмерное загрязнение, связанное с неисправностью оборудования.* Угроза безопасности от снижения вредных выбросов в атмосферу. Судоходная индустрия активно работала над вопросом сокращения вредных выбросов в атмосферу, однако, в этой области обнаружились непрогнозируемые для безопасности негативные последствия от использования топлива с низким содержанием серы. Регистрировались случаи поломки двигателей и потери тяги. Количество подобных происшествий может вырасти, что связано с дальнейшим ужесточением требований к содержанию серы в топливе. В целом, «AGCS» наблюдает рост страховых претензий по поломке оборудования, связанного с используемым топливом.[[69]](#footnote-69)
* *Угрозы связанные с изменением и отменой маршрутов ( смена расписания).* Такие ситуации не редкость. Их происхождение связано с рядом факторов, начиная от неисправности оборудования, заканчивая политическими ситуациями. В случае непредставления судна в срок, предусмотренным договором, либо невозможности выполнения круизной программы в полном объеме – время задержки судна, продления или сокращение круиза более чем на 12 часов, существует необходимость виновной стороны оплатить фактические убытки. Исключение составляют ситуации, когда судно оказывает помощь потерпевшим крушение. В случае с компанией St.Peter Line имели место несколько существенных задержек судна, связанных с закрытием дамбы или погодными условиями. Ситуации с дамбой, к сожалению, не редкость на маршрутах компании.
* *Обвинение в дискриминации бизнеса на суше.* Не существенно для St.Peter Line. Проблема характерна для паромов плавающих в Карибском бассейне, и на другие небольшие острова, где власть круизных лайнеров слишком высока, и местное население экономически зависимо от паромов. В случае с такими городами, как Санкт-Петербургом, Хельсинки, Таллином, Стокгольмом, а также планирующимся Владивостоком и Шанхаем[[70]](#footnote-70) круизы не имеют настолько большую власть над туризмом на суше, и не могут диктовать собственные несправедливые условия. Кроме того на паромах St.Peter Line, пассажиры, купившие экскурсионный билет имеют преимущество при высадке в населенных пунктах, что мотивирует приобретать билеты и подрядчики получают большее количество клиентов.
* *Обвинение в жестких условиях труда*. Европейское законодательство и проверки в европейских портах обязывают круизы следовать установленным нормам труда. В 2013 году в силу вступила Конвенция о труде в морском судоходстве, ратифицированная большим количеством стран. В том числе и Россия с 2012 года, Швеция с 2012 года, Финляндия с 2013 года, в Китае конвенция вступит в силу в 2016 году, а также страна флага - Мальта в 2013 году.[[71]](#footnote-71) На данный момент проблема уже не столько актуальна и все громкие статьи о нарушениях условий труда устарели и повествуют о давних нарушениях.
* *Несчастные случаи, изнасилования, кражи.* К сожалению такие случаи не редкость на круизных паромах. На грузопассажирских паромах, курсирующих между Финляндией и Швецией, участились случаи изнасилования. На популярном среди карельских туристов паромном сообщении только с начала 2015 года зафиксировано уже 17 преступлений на сексуальной почве. А в 2008 году на этих же паромах совершено почти 100 изнасилований. Одним из факторов, приводящих к разнузданному поведению туристов на борту круизных судов, является беспошлинная торговля алкоголем, которая разрешена в открытом море. В свою очередь, судовладельческие компании полагают, что увеличение случаев изнасилования объясняется ростом количества пассажиров. Согласно статистике, сейчас паромным сообщением между Финляндией и Швецией пользуются около 12 миллионов человек. Сорок лет назад шведский парламент единогласно принял решение о превращении страны в “мультикультурное общество”. C тех пор количество преступлений с применением насилия увеличилось на 300%, изнасилований на – на 1 472%. По количеству изнасилований Швеция – на первом месте среди европейских стран и на втором (после Лесото) в мире. Данный доклад не затрагивает вопроса этнического происхождения насильников. Следует учитывать, что по официальной статистике, мигранты второго поколения считаются шведами. Данные полицейской статистики свидетельствуют, что за три года количество заявлений об изнасилованиях на круизных паромах« Tallink Silja Line», «Viking Line» и «Birkа Line» с 2011 года по 2013 выросло почти в десять раз - с 16 до 136.[[72]](#footnote-72)
* *Кораблекрушения.* Многие при слове круиз вспоминают «Титаник», «Косту Конкордию» и другие морские катастрофы за последние 100 лет. В реальности же статистика свидетельствует о том, что за последние 40 лет морские круизы оставались самым безопасным видом отдыха, а число несчастных случаев с круизными пассажирами несоизмеримо меньше количества пострадавших в авиакатастрофах, авариях с автобусами и поездами, в пожарах в отелях и даже от укусов насекомых и животных. C 1997 года частота случаев гибели судов, как процентное соотношении к мировому флоту, сократилась более чем наполовину, что относится к пересчету судов по количеству, так и тоннажу. Также заметно сокращение прямой видимости между возрастом судов и частотой их гибели в период с 2005 по 2014 гг.[[73]](#footnote-73) За последние десятилетия наблюдается медленное, но неуклонное движение к повышению уровня безопасности в шлюпке.[[74]](#footnote-74)
* *Обвинение в использовании выгод удобного флага, уход от налогов.* Основная претензия к использованию удобного флага связанна с пониженным регулированием судов и не удовлетворяющими требованиям условиями труда. Однако с вступлением в силу Конвенции о труде в морском судоходстве в 2013 и принятием этой Конвенции большим количеством стран нивелировало данную проблему. В случае с St.Peter Line - Мальта, страна флага обоих судов компании, ратифицировала данную Конвенцию. Актуальны претензии относительно этичности ухода от налогов, как в случае с использованием офшора. С точки зрения этики, использование офшора значит, что компания St.Peter Line не признает законодательство России справедливым, и считает обязанность платить установленные налоги принуждением, а не сознательным актом проявления социальной ответственности. С другой стороны компания не использует офшор для сокрытия правонарушений.
* *Проблемы киберпространства.* Зависимость морской индустрии от взаимосвязанных систем несёт в себе как риски, так и преимущества. Угрозы могут возникнуть как из-за неверной интеграции и неправильного взаимодействия кибер-систем и их обновления, так и по причине атак из внешних источников, которые не всегда обнаруживаются. В настоящее время вероятность кибер-вторжения, которое выводит из строя значительную долю торговли, остается низкой, незащищенность информационного пространства только увеличивается. Такие технологические достижения, как концепция «Интернет вещей», которая повышает зависимость от электронной навигации, означают, что у страховщиков в запасе осталось меньше 5 лет, чтобы подготовиться к кибератакам или инцидентам, материализующимся в гибель судна, машин и оборудования.
* *Пиратство.* В Балтийском море данная угроза не значительна. Пиратство распространено в Африке и Юго-Восточной Азии.
* *Угроза потери партнеров и инвесторов.* Проблема взаимоотношений с партнерами коснулась компанию St.Peter Line. Совладелец St.Peter Line Александр Потемкин подал в суд кипрской Никосии иск о ликвидации SC Maritime Cruises Ltd, которой принадлежит контроль в паромном операторе.[[75]](#footnote-75) С приходом в St. Peter Line нового акционера начались изменения в организации работы компании в России, что вызвало недовольство миноритарного акционера Александра Потемкина. По мнению бизнесмена, он оказался полностью исключен из процесса руководства бизнесом. Например, компания начала совершать сделки без согласования с ним, а также перестала присылать финансовую отчетность. В сентябре 2015 года Потемкин узнал из СМИ о планах St. Peter Line продать за 200 млн евро 25% процентов своего уставного капитала китайскому инвестиционному фонду «Маоруи», хотя подобные сделки должны согласовываться, в том числе, с ним. Предполагается, что новый инвестор увеличит туристический поток из Китая в Россию. Кроме того, без согласования с Потемкиным компания досрочно расторгла договоры по управлению его магазинами dury free на паромах Princess Maria и Princess Anastasia, а «все значимые контракты» на обслуживание судов были перезаключены со структурами, аффилированными с менеджментом St. Peter Line и банком «Санкт-Петербург», утверждается в сообщении представителей Потемкина. Пресс-служба St. Peter Line отреагировала на иск Потемкина неравнодушно. Во-первых, говорится в сообщении, Потемкин с момента создания круизного перевозчика в 2010 году не принимал участия в руководстве бизнесом и не интересовался его делами. Во-вторых, перевозчик рассматривает возможность подать иск «по факту мошенничества» к компании Потемкина UAB Mello Trading.[[76]](#footnote-76)

### 3.2.2. Этический кодекс и его применение в решении этических проблем

Не смотря на то, что среди небольших круизных компаний не так популярно использование этических кодексов, данный инструмент управления является чрезвычайно важным и был бы весьма полезен для компании St.Peter Line. Исключительно корыстное ведение бизнеса без заботы о заинтересованных сторонах, не позволяет компаниям развиваться устойчиво и выигрывать больше в конечном счете. Кодекс является неким моральным компасом, ориентиром. Кодекс имеет несколько сфер применения: как инструмент развития корпоративной культуры, как инструмент повышения эффективности управления, как инструмент предотвращения возможных этических проблем и рисков. При эффективном использовании этический кодекс способен значительно повысить корпоративную социальную ответственность компании. Компания может как предотвратить возникновение многих проблем (прежде всего связанных с мотивацией персонала), так и эффективно разрешать произошедшие проблемы при его помощи. Здесь нужно заметить, что при тщательно разработанном кодексе его неэффективное применение может ухудшить имидж компании. Составленный, написанный, запущенный, а после забытый кодекс этики не вызовет ничего кроме циничного отношения сотрудников и клиентов. Поэтому компании необходимо быть последовательной как в разработке, так и в применении кодекса.

Для *эффективной работы* кодекса необходимо соблюдение следующих принципов:

* Строгая дисциплина в соответствии со принципами этического кодекса. абсолютно все сотрудники начиная с топ-менеджмента должны следовать принципам. Этический лидер должен своим показывать пример дисциплинированности.
* Осведомлённость каждого сотрудника о содержании кодекса. Ответственность за исполнение норм и правил, отражённых в кодексе, возлагается на каждого сотрудника St.Peter Line вместе с процедурой подписания трудового договора. Необходимо обучение сотрудников в соответствии с кодексом.
* Строгое следование принципам, согласованность политики и действий. Иначе несоответствие слов и действительности создаст имидж недобросовестной компании. К сожалению, данная проблема очень существенна для ST.Peter Line: в официальной группе Вконтакте сообщается о решение проблемы, по факту клиенты сталкиваются с одной и той же проблемой снова и снова на протяжении нескольких лет.
* Желательно участие сотрудников компании в составлении кодекса для того, чтобы все сотрудники чувствовали себя сопричастными составлению документа.
* Измерение и оценка эффективности. Фиксирование изменений, как количественных так и качественных позволит, во-первых, следить за исполнением кодекса, во-вторых, понять ошибки и зоны риска, над которыми необходимо работать.
* Этический лидер компании должен показать значимость кодекса для компании, что воспитает сознательное отношение сотрудников к работе, к окружающей среде, и к другим заинтересованным сторонам.

Не существует единой жесткой *причины*, по которой использование кодекса поможет принести компании экономическую выгоду. Однако существует несколько важных моментов, которые в совокупности формируют значимость этического кодекса для компании:

1. *Ориентир* для сотрудников компании. Человек ясно понимает как и почему он должен работать этично.
2. *Объединение сотрудников*, появляется ощущение принадлежности к одной команде.
3. Создание *положительного образа социально-ответственной компании*. Официальный документ вызывает автоматически доверие новых клиентов, еще не знакомых с компанией, не имеющих опыта пользования услугами. Работающий кодекс повышает привлекательность конкретного бизнеса для партнеров и инвесторов.
4. Кодекс является одним из *публичных документов* управления, который предъявляют общественности, когда организация выходит на новые рынки, развивает и расширяет свою деятельность. Что как раз является важным для компании St.Peter Line, которая планирует выходить на рынок Азии.
5. Компании необходим кодекс для *единого понимания социальной ответственности всеми сотрудниками*. Кодекс регулирует неоднозначные вопросы. Если отсутствуют правила поведения регулирующие сложные ситуации, то люди обычно руководствуются собственными нравственными представлениями. У каждого сотрудника свое понимание плохого и хорошего, справедливости, долга и ответственности. А компания стремится к тому, чтобы сотрудники отстаивали и защищали, в первую очередь, именно интересы St.Peter Line. В этом может помочь этический кодекс компании, в котором четко прописывается, что можно, а что нельзя. В результате, наличие ясных и соблюдаемых норм и правил существенно *снижает риск возможных нарушений*.
6. Новые сотрудники смогут *легко* *социализироваться*, ознакомившись с кодексом. Необходимо достаточно продолжительное время для того, чтобы ознакомиться со всеми инструкциями, положениями, понять суть целей и задач компании, принципы взаимодействия между руководством и сотрудниками, и др. А кодекс этики предприятия помогает сделать это быстрее. Также на этапе подбора новых работников с помощью кодекса можно оградить компанию от людей, не разделяющих ее ценности и убеждения.
7. Каждый сотрудник видит заинтересованность компании в предоставлении хороших условий труда и сможет быть благодарным и уверенным в завтрашнем дне. Таким образом создается имидж *добросовестного работодателя*.

*Целью кодекса* является определение стандартов деятельности компании St.Peter Line и ее сотрудников. Эти стандарты направлены на поддержание этических норм, честной и справедливой деятельности компании, производство качественных услуг, повышение прибыльности и финансовой стабильности компании и повышение общественного благосостояния. Являясь действующей в круизной отрасли компанией, St.Peter Line не всегда способна понимать как реагировать в сложных ситуациях, возникающих в ходе деятельности и выстраивания взаимоотношений с сотрудниками, сообществами, общественностью, государством, партнерами, поставщиками, подрядчиками и другими заинтересованными сторонами. Кодекс этики показывает, как реагировать с максимальной выгодой для всех сторон. Следуя кодексу при взаимодействии с заинтересованными сторонами, St.Peter Line сохраняет репутацию. Кроме того, кодекс служит руководством этического ведения бизнеса, определяет поведение, которое можно ожидать от компании, помогает принимать этически верные решения и предотвращать потенциально неэтичное поведение. Разработка кодекса этики — это необходимый шаг, который, в совокупности с другими мерами, поможет St.Peter Line обезопасить себя от действий, способных скомпрометировать репутацию организации и поставить ее деятельность под угрозу, и подскажет верный путь в случае сомнений.

В начале кодекса указана *миссия* компании, которая учитывает такие аспекты, как общество, справедливость и экономическое развитие компании в отрасли. После этого структура кодекса подразумевает определение взаимоотношений с основными наиболее значимыми заинтересованными сторонами.

Ключевыми заинтересованными участниками являются те, кто вносит свой вклад в успех и устойчивость предприятия. Клиенты обеспечивают денежный поток за счет приобретения благ и услуг; сотрудники производят товары и услуги, владельцы и другие инвесторы предоставляют средства для бизнеса; поставщики обеспечивают жизненно важные ресурсы; конкуренты обеспечивают эффективность рынка; сообщества обеспечивают социальный капитал и эксплуатационную безопасность бизнеса; и окружающая среда предоставляет природные ресурсы и другие существенные условия.

В свою очередь, основные заинтересованные стороны зависят от бизнеса для их благополучия и процветания. Они являются бенефициарами этической деловой практики.

Кодекс составлен *на русском и английском языках*, так как клиентами компании являются как русскоязычные пользователи, так и иностранцы, преимущественно жители скандинавских стран, которые в большинстве своем хорошо говорят по-английски. А также не все сотрудники компании россияне.

*Контроль* исполнения настоящего Кодекса возлагается на руководителей подразделений и на *комитет* по корпоративной этике.

При составлении кодекса, был проведен анализ большого количества кодексов различных компаний. За основу был выбран кодекс организации Caux Round Table, созданной в 1986 году.[[77]](#footnote-77) Участники круглого стола согласились с тем, что производство качественных товаров и услуг, справедливая заработная плата, отсутствие ущерба для окружающей среды – критерии законного присутствия на рынке в любой точке мира. К сожалению, организации пренебрегают устойчивым развитием. Группа приняла решение собирать ежегодны «круглый стол» в Caux. Принципы ведения бизнеса во всем мире являются принципами этического и ответственного корпоративного поведения и служат основой для действий бизнес-лидеров по всему миру. Плюсами их разработанных принципов этического кодекса является *системность и фундаментальность*. Были объединены восточный и западный подходы и разработаны два базовых принципа: kyosei и human dignity. Японская концепция «kyosei» означает жить и работать вместе для общего блага, создавать условия для сотрудничества и взаимного процветания и сосуществовать в здоровой и честной конкуренции. А «human dignity» или человеческое достоинство означает сакральность и ценность каждого человека, а не использование человека в качестве ресурса для достижения целей других людей или даже большинства. В то время как законы и рыночные силы необходимы, они недостаточны для ответственного ведения бизнеса.

**Этический кодекс**

**Миссией** компании St.Peter Line является добросовестная и эффективная работа в круизной отрасли ради блага всего общества и экономического процветания компании.

**Принципы компании**

*1 принцип. Быть ответственными перед всеми заинтересованными сторонами.*

Общественным вкладом St.Peter Line является улучшение благосостояния и создание рабочих мест, а также продукты и услуги, предлагаемые покупателям.

St.Peter Line поддерживает свою экономическую стабильность не только в интересах акционеров, но и для других заинтересованных сторон.

St.Peter Line уважает интересы и действует честно по отношению к потребителям, сотрудникам, поставщикам, конкурентам и остальному обществу.

*2 принцип. Способствовать экономическому, социальному и экологическому развитию.*

St.Peter Line осознает ограничения для устойчивого развития бизнеса в экономически неразвитом обществе.

Поэтому St.Peter Line вносит вклад в экономическое, социальное и экологическое развитие регионов для того, чтобы обеспечить себя ресурсами - финансовыми, социальными, природными.

St.Peter Line способствует экономическому и социальному развитию посредством эффективного и благоразумного использования ресурсов, свободной и честной конкуренции, а также за счет инноваций в области технологий и методов ведения бизнеса.

*3 принцип. Создавать доверительные отношения, выходя за рамки существующего законодательства.*

St.Peter Line осознает, что некоторая деятельность, хоть и дозволенная законом, тем не менее может имеет неблагоприятные последствия для общества.

St.Peter Line работает искренне, правдиво, ничего не утаивая и выполняя свои обещания.

*4 принцип. Уважать закон.*

St.Peter Line уважает культуру и традиции тех регионов, где осуществляет свою деятельность, придерживаясь принципов справедливости и равенства.

Где бы не осуществляла свою деятельность St.Peter Line, она соблюдает все национальные и международные конвенции, законы, нормативные акты и соглашения.

*5 принцип. Поддерживать ответственные глобальные инициативы.*

St.Peter Line, являясь участником мирового рынка, поддерживает открытые и справедливые торговые отношения.

St.Peter Line поддерживает изменения в законодательстве, способствующие развитию международной торговли.

*6 принцип. Уважать окружающую среду.*

St.Peter Line защищает и, если возможно, способствует развитию окружающей среды. Компания против расточительного использования природных ресурсов.

St.Peter Line гарантирует соответствие высоким стандартам в области защиты окружающей среды. Компания способствует устойчивому развитию – удовлетворяет потребности современности, при этом сохраняя ресурсы для будущих поколений.

*7 принцип. Избегать незаконную деятельность.*

St.Peter Line не участвует и не потворствует взяточничеству, коррупции, отмыванию денег, террористической деятельности, распространению наркотиков и любой другой незаконной деятельности.

St.Peter Line поддерживает инициативы по сокращению и предотвращению незаконной деятельности.

**Взаимоотношения с заинтересованными сторонами**

*Экология*

Мы ценим жизнь и здоровье человека а также возможность дальнейшей жизнедеятельности людей и животных превыше всего. Компания предоставляет возможность путешествовать, оставляя возможность будущим поколениям так же существовать и путешествовать.

*Сотрудники*

В St.Peter Line сотрудники работают в доверительной и уважительной среде за достойную плату, где каждый может проявить свои возможности и развиваться, где ничьи права не ущемляются и отсутствует дискриминация.

Мы предоставляем безопасные условия труда.

Мы прислушиваемся к нашим сотрудникам и их жалобам.

Мы не используем и не будем использовать детский или принудительный труд.

*Потребители*

Мы предоставляем качественный продукт по адекватным ценам, удовлетворяя потребность в путешествии и отдыхе. St.Peter Line гарантирует максимальную безопасность на судах.

Мы обязуемся обеспечивать здоровье и безопасность на круизах.

Мы уважаем права человека, их достоинство и не дискриминируем пассажиров.

*Общество*

Мы поддерживаем незащищенные слои общества, предлагая возможность путешествовать инвалидам, сиротам, пенсионерам.

Суда компании оборудованы необходимой инфраструктурой и персонал подготовлен к приему людей с ограниченными возможностями.

*Государство*

Мы соблюдаем законодательство европейского союза.

Мы работаем над совместными проектами с Ростуризмом и администрацией Санкт-Петербурга для продвижения российского туризма за рубежом и развития российского туризма.

*Конкуренты*

St.Peter Line ведет честную конкурентную борьбу.

Мы содействуем конкурентной борьбе, так как она является двигателем социальной и экологической ответственности.

Мы не участвуем в сговорах ради того, чтобы обеспечить конкурентное преимущество.

Мы уважаем материальную и интеллектуальную собственность и не ведем шпионаж.

*Партнеры*

Мы стремимся к установлению взаимовыгодных отношений с нашими деловыми партнерами.

Мы раскрываем всю необходимую нашим акционерам информацию, за исключениям ограничений, накладываемых конкурентной средой.

*Поставщики*

Мы ищем и развиваем отношения с теми подрядчиками, которые разделяют наши ценности и уважают права человека, а так же чья деятельность отвечает экологическим требованиям.

Поскольку многие заинтересованные стороны St. Peter Line не знают русского языка, компании необходимо предложить им следующую англоязычную версию.

**Code of ethics**

**Target** of St.Peter Line’s activity is to provide fair and honest work in cruise industry aimed at community flourishing and company economical prosperity.

**Company’s principles**

*Principle 1. Respect all stakeholders*

St.Peter Line acknowledges its duty to contribute value to society through the wealth and employment it creates and the product and services it provides to consumers.

St.Peter Line maintains its economic health and viability not just for shareholders, but also for other stakeholders.

St.Peter Line respects the interest of, and acts with honesty and fairness towards, its customers, employees, suppliers, competitors, and the broader community.

*Principle 2. Contribute to economic, social and environmental development.*

St.Peter Line recognizes that business cannot sustainability prosper in societies that are failing or lacking in economic development.

St.Peter Line therefore contributes to economic, social and environmental development of the communities in which operates, in order to sustain its essential «operating» capital – financial, social, environmental.

*Principle 3. Build trust by going beyond the letter of the law.*

St.Peter Line recognizes that some behaviors, although legal, can nevertheless have adverse consequences for society.

St.Peter Line always operates with candor, truthfulness, and transparency, and keeps its promises.

*Principle 4. Respect rules and conventions.*

St.Peter Line respects the local cultures and traditions in the communities in which it operates.

St.Peter Line, everywhere it operates, respect all applicable national and international laws, regulations and conventions.

*Principle 5. Support responsible globalization.*

St.Peter Line, as a participant in the global marketplace, supports open and fair multilateral trade.

St.Peter Line supports reforms of domestic rules and regulations where they unreasonably hinder global commerce.

*Principle 6. Respect the environment.*

St.Peter Line protects and, where possible, improves the environment, and avoids wasteful use of resources.

St.Peter Line ensures that its operations comply with best environmental management practices consistent with meeting the need of today without compromising the needs of future generations.

*Principle 7. Avoid illicit activity.*

St.Peter Line does not participate in, or condone, corrupt practices, bribery, money laundering, does not participate in or facilitate transactions linked to or supporting terrorist activities, drug trafficking or any other illicit activity.

St.Peter Line actively support reduction and prevention of all such illegal and illicit activities.

**Relationships with stakeholders**

*Environment*

We value human life and health and the possibility for further human and animal livelihood most. Company offers the opportunity to travel and gives the possibility for newer generation to exit and travel as well.

*Employees*

St.Peter Line is committed to diversity a working environment where there is mutual trust and respect and there is no discrimination, providing worthy payment. Everyone can develop and enhance skills and capabilities.

We are committed to safe working conditions.

We listen to employees and act in good faith on employee complaints and issues.

We will not use any form of compulsory or child labor.

*Consumer*

We offer high quality product at reasonable price to meet the need of traveling and leisure.

We ensure that the health and safety of customers is protected.

We respect the human rights, dignity and do not discriminate.

*Community*

We support vulnerable society segments by providing opportunity to travel for disabled, orphans and pensioners.

Company ships have all needed infrastructure and prepared staff to serve disabled people.

*Government*

 We comply with the European Union legislation.

*Competitors*

St.Peter line believes in fair competition.

We promote competitive behavior that is socially and environmentally responsible.

We do not participate in anti-competitive or collusive arrangements or tolerate questionable payments or favors to secure competitive advantage.

We respect both tangible and intellectual property rights and refuse to acquire commercial information through dishonest or unethical means, such as industrial espionage.

*Business partners*

St.Peter is committed to establishing mutually beneficial relations with our suppliers and business partners.

We disclose relevant information to shareholders, subject only to competitive constraints.

*Suppliers*

We seek, encourage and prefer suppliers and subcontractors whose employment practices respect human rights and dignity, whose environmental practices meet best practice standards.

*Для решения экологических проблем на основании этического кодекса,* компании нужно направлять свою деятельность на уменьшение негативного воздействия на окружающую среду по следующим направлениям: выбросы газов в окружающую среду, мусор, сточные воды, нефть и ее производные. Действия каждого из сотрудников должны быть сознательными и ответственными для того, чтобы минимизировать или абсолютно исключить любые возможные ситуации нанесения вреда окружающему миру. Компания на данный момент развития технологий не может сделать круизы абсолютно безвредными, однако ее стремление уменьшить вредное воздействие на окружающую среду позволит улучшить имидж компании. Является значительным плюсом тот факт, что компания реактивно реагирует на существующие экологические требования европейского сообщества. Иначе, паромы не имели бы возможность совершать круизы по заявленным маршрутам. Однако проактивное поведение, внедрение экологических практик сверх установленной нормы было бы социально-ответственным решением компании. Стоит поставить вопрос: а может ли компания сделать что-либо сверх установленного и необходимого и является ли невыполнение этого не этичным со стороны компании. На этот вопрос нельзя ответить однозначно. С моей точки зрения, в глазах общества и потребителей наличие свободных средств и возможностей для перехода на более экологичные практики делает необходимым для компании переход на них. Иначе компанию можно обвинять в неэтичности. Так как окружающий мир и здоровье человека является наивысшей ценностью.

Если говорить о конкретных действиях направленных на снижение негативного влияния на окружающую среду, компания может выбрать из списка тех практик, которые уже присутствуют в деятельности других круизных компаний – мировых лидеров. Причем среди них есть как дорогостоящие, так и относительно легко выполнимые экологичные действия. Относительно легко выполнимым является внедрение практик сортировки мусора на борту и последующая переработка пластика, стекла, бумаги, органических отходов, опасных отходов и металла. Стоимость сортировки мусора и ее переработки не маленькая, однако она окупается доходом от произведенных из вторсырья продуктов. И при этом воздух и вода чище, экологическая ситуация лучше. Так же участие пассажиров в сортировке мусора, позволит почувствовать им себя более ответственными и сознательными и компания таким образом помогает реализовать потребность человека в совершении добрых дел.

Использование светодиодного освещения, энергосберегающих ламп, таймеров и датчиков движения требует достаточно больших единоразовых вложений, однако в последствии паром становятся энергоэффективными и затраты на электроэнергию сокращаются. Внедрение энергоэффективных практик не только снижают вред наносимый окружающей среде, но и несут экономическую выгоду для компании.

Таким образом, освещая каждое свое изменение и каждое свое нововведение компания станет добросовестной в глазах общественности и сможет рассчитывать на одобрение со стороны общества и снисхождение в случае возможных экстренных ситуаций ненамеренного нанесения вреда окружающей среде.

*В отношении с другими заинтересованными сторонами* кодекс также служит руководством для каждого сотрудника.

### 3.2.3. Этический комитет

В компании St.Peter Line принятие этических решений необходимо в различных направлениях и различными сотрудниками. Экологические вопросы находятся под зоной ответственности суперинтенданта, взаимоотношения с сотрудниками определяет менеджер по HR, с потребителями выстраивает отношения департамент сервиса. Таким образом наем менеджера, которые бы отвечал за вопросы этики не целесообразен – ему придется вникать в слишком большое количество направлений деятельности. Помимо этого, компания St.Peter Line не является огромной корпорацией – количество происшествий или поток сотрудников, нуждающихся в обучении, не столь велико, чтобы нагрузить менеджера по этике достаточным объемом работы. Однако существует потребность в организации этического комитета. Этот комитет позволит сотрудникам принимать *централизованное согласованное решение в сложных ситуациях*, требующих социально-ответственного поведения. Функции *сбора и анализа предложений*, *корректировки Кодекса*, а также *контроля соблюдения стандартов и правил корпоративной этики* возлагаются на комитет по корпоративной этике. Комитет по корпоративной этике как гарант соблюдения норм и правил, описанных в данном Кодексе

На собрании комитета необходимо определять категорию этических проблем, с которыми сталкиваются сотрудники в ходе работы. Затем необходимо сформулировать этичное поведение, которое может в дальнейшем повторятся при повторении проблемы. Кроме того, в рамках собрания комитета возможно *изменение корпоративной политики в отношении этики, изменение кодекса, изменение миссии* и других ключевых моментов системы управления корпоративной социальной деятельностью. Комитет регламентирует процедуру оценки серьезности проблемы или нарушения и, при необходимости, проводит рассмотрение произошедшего прецедента. В случае подтверждения того, что нежелательные действия имели место, комитет рекомендует руководству применить по отношению к нарушителю меры дисциплинарного воздействия.

Для обеспечения эффективного функционирования кодекса в St.Peter Line в этический комитет должны входить наиболее авторитетные сотрудники компании, пользующиеся всеобщим уважением и доверием. Для предоставления более объективной картины и анализа ситуации с разных сторон, членами этического комитета могут быть не только сотрудники компании, но и внешние консультанты или заинтересованные лица. В рамках этического комитета компания разрабатывает политику и процедуры в области управления КСД.

Члены комитета по корпоративной этики компании St.Peter Line наряду с выполнением своих функциональных обязанностей по совместительству выполняют ряд ниже перечисленных функций:

* Разъяснение (знакомство) сотрудникам принципов этического кодекса;
* Пересмотр и дополнение этического кодекса St.Peter Line;
* Разрешение внутренних конфликтов;
* Разрешение конфликтов, связанных с принятием этичного решения в отношении любой из заинтересованных сторон;
* Разработка политики и процедур в области управления КСД в St.Peter Line;
* Разрешение иных вопросов, подпадающих под действие этического кодекса.

### 3.2.4. Обучение этике

В силу того, что этические решения принимаются на разных уровнях и разными сотрудниками в компании St.Peter Line существует потребность в обучении этике и корпоративной социальной ответственности. Это необходимо для того, чтобы *понимание ответственности было единым*. Не достаточно внедрение кодекса для его эффективной работы. Каждый сотрудник должен понимать зачем ему быть этичным, почему это так важно и какие выгоды получит он лично и вся компания St.Peter Line в случае социально-ответственного поведения. Для эффективности обучения необходимо составление программы обучения и системы оценки. Помимо прямых выгод в виде понимания и исполнения этических норм компании, всеобщее обучение сотрудников в качестве дополнительного бонуса приведет к укреплению взаимоотношений в компании и укрепление корпоративной культуры. Обучение может быть осуществлено как внутренними так и внешними силами. С моей точки зрения, более эффективно использовать внешнего контрагента, так сотрудники St. Peter Line в первую очередь должны выполнять свои функциональные обязанности, а обучение занимает достаточно много времени. И, кроме того, внешний тренер обладает большим пониманием корпоративной этики и имеет больше опыта в обучении. В случае с St.Peter Line возможен комбинированный подход: сотрудник, способный к обучению должен пройти курсы по КСО, а после передать знания другим сотрудникам. Длительность обучения может варьироваться: от одного дня, до нескольких месяцев. Оптимальным будет программа длительностью примерно в неделю, так как объем слишком большой для одного интенсивного дня и необходима проверка понимания через какое-то время после обучения. Необходимость в более длительном обучении отсутствует.

Целью обучения является:

* Формирование общего понимания корпоративной социальной ответственности;
* Ознакомление с российскими и зарубежными практиками в области корпоративной социальной деятельности;
* Формирование внимательного отношения сотрудников к принципам; Формирование и поддержание высокого уровня значимости социально ответственного поведения для компании;
* Разъяснение кодекса, миссии, ценностей компании;
* Разъяснение выгод от КСД для компании в целом и для каждого сотрудника по отдельности;
* Формирование понимания, как следовать этическим нормам на практике, как этично вести деловое общение;

Программа обучения:

* Понятие КСД, КСО, этики. Почему бизнес этика так важна для деятельности компании. Роль социальных проектов в укреплении репутации, повышении стоимости бренда и стоимости бизнеса.
* Виды и формы социальной активности компаний. Рассмотрение мировых практик внедрения этичного поведения.
* Кодекс компании St.Peter Line. Миссия, цели и задачи компании.
* Этика делового общения.
* Руководство принципами КСО в ежедневной работе. Применение принципов КСО к различным бизнес-функциям.

Результатами обучения будет высокий уровень ответственности сотрудников, сотрудники будут избегать рискованных и опасных действий.

Изучение программ обучения КСО показало, что такие программы существуют, однако доверия к тренерам данных программ отсутствует. Большинство из них кроме как тренингами не занимаются научной работой в данной отрасли. Мною подобраны некоторые консультанты, биография которых вызывает доверие у которых есть актуальные статьи и работы по теме:

* MBA программы по направлению управление корпоративной социальной деятельностью. Большой выбор программ, при условии, что сотрудник знает английский язык. Поиск по образовательным программам показал более 200 программ в разных странах. Данные программы долгие по времени и дорогостоящие.[[78]](#footnote-78) Обучить таким образом одного сотрудника вполне реальная задача для компании.
* Обучающие программы on-line. Сравнительно дешевая альтернатива. Огромный выбор платформ разных ценовых категорий, разных уровней престижности, разных языков обучения. Uniweb[[79]](#footnote-79) предлагает программы от престижных российских ВУЗов. На сайте представлен курс по корпоративной социальной ответственности от московского государственного института международных отношений (У) МИД России. По завершению программы выдается удостоверение о повышении квалификации.[[80]](#footnote-80) Платформа Лекториум предлагает бесплатные ознакомительные лекции. Интересна лекция Анастасии Мусориной студентки СПбГУ.[[81]](#footnote-81)
* Ростислав Куринко.[[82]](#footnote-82) Имеет опыт работы в «РусГидро»[[83]](#footnote-83), чья корпоративная социальная деятельность достаточно активная и в «Внешэкономбанке». Предлагает тренинги, пишет статьи и книги. Статьи Ростислава часто публикуются в США и странах Европы, в частности в таких уважаемых учреждениях, как Гарвардский Университет, Университет Хартфордшира, АПА (Американская Психологическая Ассоциация) и многих других. Образовательная программа CSREduHub предоставляет online тренинги в двух категориях:«Стратегический подход к КСО: от выбора приоритетов до разработки стратегии», «Нефинансовая отчетность от А до Я»

### 3.2.5. Система отчетности устойчивого развития, критерии эффективности

Социальный отчет, или отчет по устойчивому развитию, считается эффективным *инструментом взаимодействия* как с потенциальными инвесторами, акционерами и персоналом компании, так и с представителями общественности.

Необходим комплекс отчетности и критериев как для внутренней оценки, так и для внешних пользователей. Компании необходимо фиксировать изменения.

Разнообразные системы отчетности не диктуют структуру отчета, но определяют принципиальные вопросы, которые необходимо отразить в годовой отчетности. Компании необходимо принять самостоятельное решение, как раскрывать те или иные аспекты в своем отчете.

Реформа корпоративного управления. В настоящее время возрастает давление на корпорации в направлении установления и поддержания высоких стандартов внутреннего управления. По мере того, как общество наблюдает рост влияния корпораций на изменения в экономике, социальной сфере и состоянии окружающей среды, инвесторы и другие *заинтересованные стороны ожидают* от их руководителей и менеджеров *соответствия высочайшим стандартам этики, открытости, внимания к происходящим процессам и реагирования на запросы различных сторон*. От систем корпоративного управления во все возрастающей степени ожидают, что они выйдут за рамки традиционной ориентации на инвесторов, обратившись к интересам различных заинтересованных сторон.

*Заинтересованность государств* в отчетности в области устойчивого развития. В 1997 году, когда формировались планы по созданию GRI, интерес правительств к интеграции экономической, экологической и социальной отчетности был незначительным. В настоящий момент имеется множество добровольных, установленных законами или нормативными актами инициатив в этой области. Движущей силой некоторых инициатив являются цели национальной экологической и социальной политики, других — стремление инвесторов получить более полную информацию о результативности корпорации, используя механизмы регулирования оборота ценных бумаг. Все признаки указывают на то, что в течение нескольких ближайших лет подобные инициативы в области отчетности будут распространяться на новые страны и регионы.

*Заинтересованность финансовых* рынков в отчетности в области устойчивого развития. Финансовый сектор медленно, но верно осваивает отчетность в области устойчивого развития в качестве одного из аналитических инструментов. Отчасти под давлением растущего спроса со стороны институциональных и индивидуальных инвесторов на социально значимые и этически приемлемые финансовые инструменты, каждый год появляются новые «социально ответственные» финансовые индексы. Одновременно с этим, развиваются исследования связей между деятельностью корпорации в области устойчивого развития и стоимостью ее акций. Связи между результативностью компании в области устойчивого развития и ключевыми факторами, определяющими ее ценность, такими как репутация, имидж брэнда и оценки будущих активов, побуждают широкие финансовые рынки к поиску новых инструментов анализа и предсказания ценности бумаг на рынках капитала.

Форма отчетности GRI является одной из самых продуманных форм отчетности в области КСО. Эффективный менеджмент в глобальной экономике, где информация (как достоверная, так и недостоверная) распространяется со скоростью Интернета, требует опережающего подхода. Оценка результативности, как прошлой, так и ожидаемой, а также соответствующая отчетность являются необходимым *инструментом менеджмента* в современном мире — динамичном, соединенном скоростными линиями связи, новости в котором публикуются 24 часа в сутки. Стратегические и текущие проблемы, с которыми сегодня сталкиваются компании, требуют непрерывного диалога с инвесторами, потребителями, активистами, поставщиками и сотрудниками. Отчетность является ключевым элементом, необходимым для построения, поддержания и постоянного развития взаимодействия с заинтересованными сторонами. Отчеты могут послужить *инструментом информирования об экономических, экологических и социальных возможностях и трудностях организации,* причем гораздо более совершенным, чем просто ответы на запросы заинтересованных сторон. Отчетность в области устойчивого развития является средством, которое помогает *стратегически связать разрозненные и изолированные функции корпорации — финансы, маркетинг, исследования и разработку*. Отчетность в области устойчивого развития дает толчок внутренним процессам взаимодействия и обмена информацией, которые бы иначе не возникли. Процесс подготовки отчета в области устойчивого развития позволяет выявить потенциальные проблемные области — и неожиданные возможности — в цепочках поставщиков, среди населения, во взаимоотношениях с государственными органами, в управлении репутацией и брэндами. Отчетность позволяет организации *предвидеть потенциально негативное развитие событий* до того, как оно станет неприятным сюрпризом. Отчетность в области устойчивого развития может способствовать *снижению нестабильности и неопределенности* цен на акции открытых акционерных компаний, а также уменьшению стоимости привлечения капитала. Более полное и регулярное раскрытие информации, включая значительную часть тех сведений, которые аналитики стремятся получать от менеджеров по конкретным поводам, может повысить финансовую стабильность компании, избегая существенных изменений в поведении инвесторов в качестве реакции на несвоевременное или неожиданное раскрытие информации.

Проблемой компании St.Peter Line является закрытость и непрозрачность. Даже если компании нечего скрывать, такая закрытость вызывает подозрения. Отчетность позволит повысить прозрачность. Коррупция – естественное следствие непрозрачности. Ни государственное устройство, ни рыночная экономика не могут быть достаточно эффективными и устойчивыми без прозрачности, пристального внимания общества, эффективной системы регулирования – социальной, финансовой и юридической. Прозрачность обеспечивает честные условия игры. И. Ивашковская отмечает - «преимущества регулярного увеличения прозрачности компании очевидны. Это рост доли стратегических инвесторов, повышение доверия к менеджменту, сближение курса акций с инвестиционной стоимостью компании, снижение затрат на привлечение капитала и многое другое. По самым скромным оценкам, после внедрения в компании международных стандартов финансовой отчетности (МСФО) рост курса акций за месяц может составить не менее 10%». Регулярная полная открытая отчетность повысить прозрачность компании.

Согласно руководству по отчетности в области устойчивого развития *структура отчетности* состоит из:

* Введения и стратегии в области устойчивого развития.
* Характеристики компании и ее деятельности.
* Структуры управления и системы менеджмента.
* Указателя содержания.
* Показателей результативности.

Информация, представленная в отчетности должна удовлетворять следующим требованиям:

* Полнота предоставляемой информации (ничего не утаивается);
* Значимость информации для заинтересованных сторон;
* Относится к устойчивому развитию;
* Информация точная, объективная и сопоставимая;
* Информация доступна своевременно;
* Верифицируемость. Сообщаемые данные и информация должны быть запротоколированы, систематизированы, проанализированы и представлены таким образом, чтобы их достоверность могла быть проверена посредством внутреннего аудита или внешнего процесса подтверждения;
* Составлен отчет доступным ясным языком.

С учетом отраслевых особенности, компания может использовать в своей отчетности следующие ключевые показатели эффективности:

* Степень влияния на благосостояние сотрудников и местного населения: темпы роста заработной платы, темпы роста инвестиций в персонал, обучение, тренинги и повышение квалификации, удовлетворённость сотрудников, случаи нарушения международных деклараций/ конвенций/ договоров, санкции за эти нарушения, общий уровень занятости, количество предлагаемых рабочих мест;
* Степень влияния на окружающую среду: снижение уровня воздействия на окружающую среду, как в процентах, так и в натуральном объеме по таким показателям как количество мусора, сточные воды, выбросы в атмосферу, темпы роста инвестиций в охрану окружающей среды, размер инвестиций в волонтерские проекты по защите окружающей среды, по очистке существующего загрязнения, и другие природоохранные мероприятия, объем экономии электроэнергии, снижение потребления энергии, объем потребления ресурсов, доля использования возобновляемых источников энергии, расход энергии ( в целом, на человека), воздействие на охраняемые и уязвимые территории, случаи нарушения международных деклараций/ конвенций/ договоров, санкции за эти нарушения;
* Степень положительного влияния на общество: финансирование и реализация благотворительных проектов;
* Качество обслуживания: снижение количества жалоб со стороны потребителей, в целом и по категориям, рост удовлетворенности клиентов;
* Уровень безопасности: частота несчастных случаев, их серьезность, темпы роста инвестиций в охрану труда и безопасность, сертификация;
* Взаимодействие с государством: сумма налогов, гранты и субсидии.

**Форма отчетности**

Видение и стратегия.

Характеристика организации (название организации, основные виды продукции, структура деятельности, масштаб организации).

Показатели результативности.

### 3.2.6. Индекс добросовестности

Для повышения степени осведомленности руководства компании о степени добросовестности компании в глазах ее заинтересованных сторон можно использовать Индекс добросовестности, который предлагает Социальная сеть добросовестного бизнеса Akme.info. Данная сеть является площадкой для взаимодействия сразу с несколькими заинтересованными сторонами. Проект направлен на *улучшение отношений между компанией и ее заинтересованными сторонами*, с помощью нескольких эффективных инструментов для выявления и устранения потенциальных проблем. Механизм работы следующий:

1. Любой потребитель St.Peter Line в случае недовольства какими-либо аспектами деятельности может найти компанию на сайте и *оставить претензию* - описание причины своей неудовлетворенности и желаемых действий по устранению проблемы со стороны компании.
2. St.Peter Line сразу же получает уведомление о появлении новой претензии на сайте и может быстро связаться с ее подателем, чтобы *обсудить и урегулировать* данную ситуацию. В течение трех дней претензия не видна другим посетителям сайта, и есть возможность в спокойной обстановке изучить все обстоятельства сложившейся ситуации и найти верное решение.
3. Если по каким-то причинам найти решение, с которым согласился бы податель претензии, не удалось, к обсуждению данной проблемы подключится *эксперт проекта,* который имеет большой опыт в области потребительских споров и может помочь выработать приемлемый компромисс. Например, эксперт может помочь уточнить реальную юридическую ответственность компании за какие-либо действия или оценить этичность того или иного действия. В случае успешного разрешения претензии, она считается закрытой и положительно влияет на рейтинг вашей компании.

Сотрудничество с Akme.info имеет несколько положительных моментов:

* Клиенты гораздо более заинтересованы доверять независимым сайтам, так как на официальных сайтах компаний часто отзывы подчищаются. Компания будет первой, кто узнает о жалобе клиента на данном независимом ресурсе. У St.Peter Line есть возможность упреждающим образом найти эффективное решение. Быстрое устранение недовольства сильно снижает количество негативной информации, которая может проявиться в противном случае.
* Сервис предоставляет возможность удобной коммуникации с потребителями – St.Peter Line сможет быстрее и лучше понять их потребности.
* Помощь эксперта может быть чрезвычайно важна в спорных случаях, когда справедливое решения возникшей проблемы является неочевидным, или когда стороны сильно расходятся во мнениях по данному поводу.
* Добросовестное разрешение претензий создаст высокий рейтинг компании на данном сайте, что будет важной положительной характеристикой бизнеса и создаст дополнительные конкурентные преимущества.

На базе Akme.info составляется рейтинг компаний и присваивается индекс добросовестности. Индекс добросовестности Akme позволяет измерить корпоративную социальную ответственность компании. На основании индекса компании будут предложены рекомендации по развитию устойчивости и эффективности. Концепция и методика расчета индекса аkmе были разработаны в 2012-2014 гг. специалистами Высшей школы менеджмента Санкт-Петербургского университета и АНО «ЕИЦСООиДП». Учет претензий дает недостаточною информацию, для анализа этичности поведения компании. Наиболее надежным способом узнать о добросовестности компании можно опросив заинтересованные стороны, так как они являются основными носителями информации о компании и ее поведении по отношении к ним. Следовательно, опрос каждой заинтересованной стороны позволит оценить насколько поведение компании по отношению к каждой из заинтересованных сторон этично и ответственно. Результатом становится более достоверный агрегированный показатель добросовестности компании. Данный индекс позволит более объективно оценить КСО компании и сформировать понимание относительно дальнейшего совершенствования управления КСД.

# **Заключение**

Я проанализировала корпоративную социальную деятельность компании St. Peter Line. Анализ показал ограниченное использование инструментов управления КСД. Мною было предложена система управления КСД для St. Peter Line, состоящая из анализа рисков, кодекса этики, программы обучения этике, отчетности об устойчивом развитии, формирования этического комитета и использования индекса добросовестности.

Внедрение данной системы позволит компании St. Peter Line избежать серьезных нарушений, внести согласованность действий сотрудников в офисе и на судне, повысить прозрачность и завоевать доверие заинтересованных сторон к компании.

Для того, чтобы сформировать данные рекомендации для St. Peter Line, была продела следующая работа.

В первую очередь в ходе анализа информации в свободном доступе и проведенного интервью с представителем компании была выявлены проблемы в управления корпоративной социальной деятельностью в компании St. Peter Line.

 Далее для решения выделенных проблем было необходимо проанализировать теорию и практику в решении этических проблем в круизной отрасли. Были рассмотрены основные инциденты, проанализированы все возможные этические проблемы, и способы решения этих проблем лидерами круизной отрасли.

С моей точки зрения, разработанная система управления КСД является хорошей базой для работы компании и для внедрения системы управления КСД. Мною были предоставлены способы развития и изменения инструментов управления КСД уже в ходе работы компании при столкновении с реальными проблемами посредством этического комитета. Обучение этике также повысит сознательность и ответственность компании, что даст толчок развитию КСО и, учитывая нынешнюю ситуацию с внедрением КСО в России и в круизной отрасли, компания вполне сможет стать лидером в этом направлении.

# **Литература**

*Исследования:*

1. Ackerman L. M. Consumer Perceptions of Sustainability in the Cruise Industry. – 2015.
2. Bonilla-Priego M. J., Font X., del Rosario Pacheco-Olivares M. Corporate sustainability reporting index and baseline data for the cruise industry //Tourism Management. – 2014. – Т. 44. – С. 149-160.
3. Brida J. G., Zapata S. Cruise tourism: economic, socio-cultural and environmental impacts //International Journal of Leisure and Tourism Marketing. – 2009. – Т. 1. – №. 3. – С. 205-226.
4. Campbell J. L. Why would corporations behave in socially responsible ways? An institutional theory of corporate social responsibility //Academy of management Review. – 2007. – Т. 32. – №. 3. – С. 946-967.
5. Caric H. Challenges and prospects of valuation – cruise ship pollution case //Journal of Cleaner Production. – 2015. – Т. 30. – С. 1e12.
6. Caric H. Cruising tourism environmental impacts: case study of Dubrovnik, Croatia //Journal of Coastal Research. – 2011. – С. 104-113.
7. Carić H. Direct pollution cost assessment of cruising tourism in the Croatian Adriatic //Financial Theory and Practice. – 2010. – Т. 34. – №. 2. – С. 161-180.
8. Clancy M. Cruisin'to exclusion: Commodity chains, the cruise industry, and development in the Caribbean //Globalizations. – 2008. – Т. 5. – №. 3. – С. 405-418.
9. Dodds R., Joppe M. CSR in the tourism industry? The status of and potential for certification, codes of conduct and guidelines //IFC/World Bank, Washington. – 2005.
10. Grigoras L. M., Albu R. G. Study on the involvement of tourism companies into CSR actions //Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences. – 2015. – Т. 8. – №. 2.
11. de Grosbois D. Corporate social responsibility reporting in the cruise tourism industry: a performance evaluation using a new institutional theory based model // Journal of Sustainable Tourism. – 2016. – С. 1-25.
12. Font X., Guix M., Bonilla-Priego M. J. Corporate social responsibility in cruising: Using materiality analysis to create shared value //Tourism Management. – 2016. – Т. 53. – С. 175-186.
13. Frey N., George R. Responsible tourism management: The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry //Tourism Management. – 2010. – Т. 31. – №. 5. – С. 621-628.
14. Johnson D. Environmentally sustainable cruise tourism: a reality check //Marine Policy. – 2002. – Т. 26. – №. 4. – С. 261-270.
15. Klein R. A. Responsible cruise tourism: Issues of cruise tourism and sustainability //Journal of Hospitality and Tourism Management. – 2011. – Т. 18. – №. 01. – С. 107-116.
16. Klein R. A. Testimony of Ross a //Klein, PhD before the Senate Committee on Commerce, Science, and Transport. Hearings on Cruise Industry Oversight: Recent Incidents Show Need for Stronger Focus on Consumer Protection. Thursday. – 2013.
17. Neto F. A new approach to sustainable tourism development: Moving beyond environmental protection //Natural resources forum. – Blackwell Publishing Ltd, 2003. – Т. 27. – №. 3. – С. 212-222.
18. Schwartz K., Tapper R., Font X. A sustainable supply chain management framework for tour operators //Journal of Sustainable Tourism. – 2008. – Т. 16. – №. 3. – С. 298-314.
19. Véronneau S., Roy J. Global service supply chains: An empirical study of current practices and challenges of a cruise line corporation //Tourism Management. – 2009. – Т. 30. – №. 1. – С. 128-139.

*Статьи:*

1. Безопасность в судоходстве и ее регулирование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://maritime-zone.com/articles/marine-safety/ (дата обращения 30.03.2016)
2. В Балтийское море приплыли горбатые киты [Электронный ресурс].// Комсомольская правда – 2014 – Режим доступа: http://www.kp.ru/online/news/1794801/ (дата обращения 1.05.2016)
3. В Пекине состоялось подписание меморандума об инвестировании в туристическую индустрию России [Электронный ресурс] // федеральное агентство по туризму. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/news/9078/?sphrase\_id=228174 (дата обращения: 11.03.2016)
4. Вкратце [Электронный ресурс]. // Ведомости – 2015. – №3859. – Режим доступа: http://www.vedomosti.ru/newspaper/articles/2015/06/25/597939-vkrattse (дата обращения: 11.03.2016)
5. До встречи в Сочи! ФГУП Росморпорт отдал победу St. Peter Line [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://old.stpeterline.com/ru/NewsArchive/tabid/129/vw/1/ItemID/261/Default.aspx (дата обращения: 30.03.2016)
6. Заместитель руководителя Ростуризма Сергей Корнеев принял участие в открытии туристического офиса России в Хельсинки. [Электронный ресурс] // федеральное агентство по туризму. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/news/8559/?sphrase\_id=228174 (дата обращения: 11.03.2016)
7. Известный литератор судится с паромным оператором St. Peter Line [Электронный ресурс]. // Морские вести России – 2015 – Режим доступа: http://www.morvesti.ru/detail.php?ID=37173 (дата обращения 1.05.2016)
8. На круизных судах Эстонии эпидемия изнасилований [Электронный ресурс]. – 2014– Режим доступа: http://bloknot.ru/v-mire/na-kruizny-h-sudah-e-stonii-e-pidemiya-iznasilovanij-41697.html (дата обращения: 5.05.2016)
9. Паромный оператор готовится к переходу на дизельное топливо [Электронный ресурс]. – бизнес диалог – 2014 – Режим доступа: http://bsdg.ru/kompaniya-st-peter-line-gotovitsya-k-perekhodu-na-di/
10. Паромы St. Peter Line могут стать плавучими отелями на время ЧМ-2018 [Электронный ресурс]. – peterburg2 – 2015 – Режим доступа: http://peterburg2.ru/news/29529.html (дата обращения: 30.03.2016)
11. Ростуризм прогнозирует дальнейший рост въездного туризма в 2016 году [Электронный ресурс]. – федеральное агентство по туризму – 2016 – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/news/10177/?sphrase\_id=228649 (дата обращения: 30.03.2016)
12. Специальное предложение на круизы для пенсионеров [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://stpeterline.com/-/special-noe-predlozenie-na-kruizy-dla-pensionerov (дата обращения: 23.03.2016)
13. DNV с 2010 года будет классифицировать суда по уровню издаваемых шумов [Электронный ресурс] / maritime zone – 2009 – Режим доступа: http://maritime-zone.com/news/2009-10-28-dnv/ (дата обращения 10.04.2016)
14. IMO запретила сброс сточных вод с пассажирских судов и паромов в Балтийское море с 2013 года [Электронный ресурс]. // portnews – 2010 –Режим доступа: http://portnews.ru/news/58249/ (дата обращения 28.04.2016)
15. St. Peter line выходит из под контроля [Электронный ресурс]. // Фонтанка – 2015 – Режим доступа: http://www.fontanka.ru/2015/10/27/158/ (дата обращения 1.05.2016)
16. St. Peter Line планирует открыть новую паромную линию между Владивостоком и Шанхаем [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/-/st-peter-line-planiruet-otkryt-novuu-paromnuu-liniu-mezdu-vladivostokom-i-sanhaem (дата обращения 1.05.2016)
17. St. Peter Line 3 года успеха [Электронный ресурс]. – prohotel – 2013 – Режим доступа: http://prohotel.ru/news-209188/0 (дата обращения: 23.03.2016)
18. 10 июля в Хельсинки состоится торжественная церемония открытия национального туристского офиса Visit Russia [Электронный ресурс]. – федеральное агентство по туризму – 2015 – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/news/8338/?sphrase\_id=228650 (дата обращения: 30.03.2016)
19. Campbell, F. A. Whispers and waste [Электронный ресурс] / Frank A. Campbell – http://www.ourplanet.com/imgversn/103/07\_whisp.htm (дата обращения 5.04.2016)
20. Crew and passengers pay price for fun on cruise liners [Электронный ресурс] – 2007 – Режим доступа: http://www.bbc.co.uk/pressoffice/pressreleases/stories/2007/08\_august/27/fun.shtml (дата обращния 24.03.2016)
21. Flag of convenience [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.itfglobal.org/en/transport-sectors/seafarers/in-focus/flags-of-convenience-campaign/ (дата обращения: 15.03.2016)
22. Francis, J. The future of travel [Электронный ресурс] / Justin Francis– 2008 – Режим доступа: http://www.responsibletravel.com/resources/future-of-tourism/travel-trends.htm (дата обращения 30.03.2016)
23. Frey N., George R. Responsible tourism management: The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry //Tourism Management. – 2010. – Т. 31. – №. 5. – С. 621-628.
24. Gavin, F. EU v. IMO: whose emission legislation will prevail [Электронный ресурс] / Fionna Gavin, Sheridan Steiger – mondaq – 2014 – Режим доступа: http://www.mondaq.com/x/308290/Marine+Shipping/EU+v+IMO+Whose+Emissions+Legislation+Will+Prevail (дата обращения 5.04.2016)
25. Global – Hotels, Resorts & Cruise Lines: industry profile // MarketLine. – Режим доступа: http://advantage.marketline.com.ezproxy.gsom.spbu.ru:2048/Product?pid=MLIP1657-0004 (дата обращения: 15.04.2016)
26. Is cruising any green than flying? [Электронный ресурс] // theguardian – 2006 – Режим доступа: http://www.theguardian.com/travel/2006/dec/20/cruises.green (дата обращения: 10.03.2016)
27. ISM Code and Guidelines on Implementation of the ISM Code [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.imo.org/en/OurWork/HumanElement/Safety Management/Pages/ISMCode.aspx (дата обращения: 10.03.2016)
28. Kippernes, G. A. Kontroll over oljelekkasje i Geirangerfjorden [Электронный ресурс] / Geir Arne Kippernes, Marianne Vikas, Rune Thomas Ege– 2009 – Режим доступа: http://www.vg.no/nyheter/innenriks/miljoevern/kontroll-over-oljelekkasje-i-geirangerfjorden/a/568272/ (дата обращения 10.04.2016)
29. Klein, R. Hearings on “Cruise Industry Oversight: Recent Incidents Show Need for Stronger Focus on Consumer Protection” [Электронный ресурс] / Ross A. Klein – 2013 – Режим доступа: http://www.cruisejunkie.com/Senate2013.pdf (дата обращения 6.04.2016)
30. Young, S. How the cruise industry is delivering on sustainability [Электронный ресурс] / Susan Young – 2014 – Режим доступа: http://www.travelagentcentral.com/cruises/how-cruise-industry-delivering-sustainability (дата обращения 30.03.2016)
31. 62 tisuce kuna za ispustanje cade [Электронный ресурс] – dubrovacki vjesnik – 2009 – Режим доступа: http://www.dubrovacki.hr/clanak/8321/62-tisuce-kuna-za-ispustanje-cade (дата обращения 5.04.2016)

*Материалы сайта:*

1. Балтийское море [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://megaribolov.ru/index.php/entsiklopediya-rybolova/opisanie-vodoemov/entsiklopediya-morej/1719-baltijskoe-more-bassejn-atlanticheskogo-okeana (дата обращения 28.04.2016)
2. Безопасность путешествий с компанией St. Peter Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://anastasia.stpeterline.com/ru/Онас/Безопасность/Безопасностьпутешествий.aspx (дата обращения: 15.03.2016)
3. Вакансии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/vakancii (дата обращения: 15.03.2016)
4. Весенняя статистика от международного союза морского страхования [Электронный ресурс]. // Российский профессиональный союз моряков аффилированный член ITF – 2015 – Режим доступа: http://www.sur.ru/news/3231 (дата обращения 4.05.2016)
5. Инфобюллетень No. 101 [Электронный ресурс]. // Российский профессиональный союз моряков аффилированный член ITF – 2016 – Режим доступа: http://www.sur.ru/news/4275 (дата обращения 1.05.2016)
6. КСО РусГидро [Электронный ресурс]. // РусГидро – Режим доступа: http://www.rushydro.ru/tags/?tags=ксо (дата обращения 5.05.2016)
7. Корпоративная социальная ответственность [Электронный ресурс]. // Лекториум – 2014 – Режим доступа: https://www.lektorium.tv/lecture/23166 (дата обращения 3.05.2016)
8. Корпоративная социальная ответственность [Электронный ресурс].// Uniweb – Режим доступа: http://uniweb.ru/programs/korporativnaya-sotsialnaya-otvetstvennost (дата обращения 5.05.2016)
9. Корпоративная социальная ответственность и устойчивое развитие бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pwc.ru/ru/sustainability/corporate-social-responsibility.html (дата обращения 28.04.2016)
10. Лучшие программы магистратуры MBA по специальности CSR (Корпоративная социальная ответственность) 2016 [Электронный ресурс]. // MBAstudies – Режим доступа: http://www.mbastudies.ru/MBA/MBA-CSR-(Корпоративная-социальная-ответсвенность)/ (дата обращения 3.05.2016)
11. О компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/about (дата обращения: 10.03.2016)
12. Российский профессиональный союз моряков аффилированный член ITF [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.sur.ru (дата обращения 30.03.2016)
13. Ростислав Куринько [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://kurinko.com/ru/ob-avtore/ (дата обращения 5.05.2016)
14. Социальная ответственность [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/social-naa-programma (дата обращения: 23.03.2016)
15. Социальная программа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/social-naa-programma (дата обращения: 11.03.2016)
16. About the ILO, International Labour Organization [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm (дата обращения 30.03.2016)
17. Cruising power [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://secure.espresso.cruisingpower.com (дата обращения 30.03.2016)
18. Crystal Cruises [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.crystalcruises.com/ContentPage.aspx?ID=165 (дата обращения 30.03.2016)
19. Cunard Cruise Lines [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cunard.co.uk/ (дата обращения 30.03.2016)
20. Disney Travel Agents [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.disneytravelagents.com/ (дата обращения 30.03.2016)
21. Eniram [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.eniram.fi/ (дата обращения 30.03.2016)
22. Events at sea ‘All the things that can go wrong on a cruise’ [Электронный ресурс] – 2016 – Режим доступа: http://www.cruisejunkie.com/events.html (дата обращения 23.03.2016)
23. FAQ Cruise Forward [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cruiseforward.org/wellbeing/safety/safety-faqs (дата обращения 10.04.2016)
24. Fried. Olsen Cruise Lunes [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.fredolsencruises.com/about-us/corporate-social-responsibility/csr-policy (дата обращения 30.03.2016)
25. History of the Caux Round Table (CRT) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?&menuid=28&parentid=2 (дата обращения 3.05.2016)
26. Holland America Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.hollandamerica.com/ (дата обращения 30.03.2016)
27. ICFTU. Международная конфедерация свободных профсоюзов – 2002
28. International Maritime Organization [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.imo.org/en/Pages/Default.aspx (дата обращения 30.03.2016)
29. Journal of sustainable tourism [Электронный ресурс]. // Taylor&Francis online – 1993-2016 – Режим доступа: http://www.tandfonline.com/loi/rsus20#.VsyU\_qAninM (дата обращения 28.04.2016)
30. Leading responsibility. Carnival [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?c=140690&p=irol-hess (дата обращения 30.03.2016)
31. Lloyd's Register LRQA [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.lrqa.ru/ (дата обращения 30.03.2016)
32. MAIB marine accident investigation branch [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.uk/government/organisations/marine-accident-investigation-branch (дата обращения 15.04.2016)
33. Maritime labour convention, 2006 [Электронный ресурс]. – ILO convention – 2013 – Режим доступа: http://www.ilo.org/global/standards/maritime-labour-convention/WCMS\_090250/lang--nl/index.htm (дата обращения: 20.03.2016)
34. MSC Cruises [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.msccruises.com (дата обращения 30.03.2016)
35. Norwegian Cruise Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ncl.eu/ (дата обращения 30.03.2016)
36. Paul Gauguin Cruises [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pgcruises.com/ (дата обращения 30.03.2016)
37. P&O Cruises [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pocruises.com/ (дата обращения 30.03.2016)
38. Ratifications of MLC - Maritime labour convention, 2006 [Электронный ресурс]. – ILO – Режим доступа: http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300\_INSTRUMENT\_ID:312331 (дата обращения: 20.03.2016)
39. Risk Watch. Collision [Электронный ресурс]. // Britannia – 2015 – Vol. 22, №. 2. – Режим доступа: http://www.britanniapandi.com/assets/Uploads/documents/Risk-Watch-Volume-22-No-2.pdf (дата обращения 1.05.2016)
40. Risk Watch. Collision case study [Электронный ресурс]. // Britannia – 2014 – Vol. 21, №. 3. – Режим доступа: http://www.britanniapandi.com/assets/Uploads/documents/Risk-Watch-Vol-21-No-3.pdf (дата обращения 1.05.2016)
41. Risk Watch. Personal injury focus: hand and finger injures [Электронный ресурс]. // Britannia – 2016 – Vol. 23, №. 1. – Режим доступа: http://www.britanniapandi.com/assets/Uploads/documents/Risk-Watch-Vol-23-No-1.pdf (дата обращения 1.05.2016)
42. Silver Sea [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.silversea.com/social-responsibility/ (дата обращения 30.03.2016)
43. Sustanablity. Carnival corporation&PLC [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?c=140690&p=irol-sustainability (дата обращения 30.03.2016)
44. Sustainability. Holland America Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.hollandamerica.com/pageByName/Simple.action?requestPage=Sustainability2013&contentMenu=Community&contentSubMenu=Our+Communities &himage=no (дата обращения 29.03.2016)
45. The world’s major shipping flags [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.ics-shipping.org/shipping-facts/shipping-and-world-trade/the-world's-major-shipping-flags (дата обращения: 11.03.2016)
46. Uniweb [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://uniweb.ru/ (дата обращения 3.05.2016)
47. 2014 Cruise ship report card [Электронный ресурс]. // Friends of the earth – 2014 – Режим доступа: http://www.foe.org/cruise-report-card (дата обращения 30.03.2016)

*Нормативные документы:*

1. Конвенция о труде в морском судоходстве 2006 г //Международное публичное и частное право. – 2006.

# Приложение 1. Жалобы клиентов St. Peter Line (2011-2015)

Данный обзор жалоб составлен на основании обсуждения «отзывы» в официальной группе Вконтакте компании St. Peter Line.

## 2011 год

1. Длительное прохождение паспортного контроля на морском вокзале в Санкт-Петербурге, даже при не очень большом количестве пассажиров. Маленький трап при огромном потоке пассажиров.
2. Очереди на выходе и на входе в других городах ( Хельсинки)
3. Духота в каютах или холод. В некоторых каютах одновременно и душно и холодно. Неработающие/слабо работающие кондиционеры. Плохой контроль климата в каютах.
4. Чрезвычайно большое количество маленьких детей.
5. Отсутствие сувениров на паромах.
6. Всегда одинаковая и не качественная, не интересная (скучная) программа Мьюзик холла.
7. Задержка на 2 часа, плюс становление на якорь через короткий промежуток времени у Кронштадта.
8. Холодная еда. Качество еды не стабильно, не каждый день вкусно. Однообразная еда, успевает надоесть за время круиза. Очереди в ресторанах.
9. Кражи. Равнодушное недобросовестное отношение персонала к проблеме.
10. Маленький размер клуба.
11. Бедный ассортимент магазина дьюти-фри.
12. Пьяные финны-студенты.
13. На пароме нет возможности купить карты для общественного транспорта.
14. Не работающие системы оповещения в каютах.
15. Проблемы с погрузкой велосипеда.
16. Изъятие алкоголя, купленного на пароме.
17. Отсутствие капитального ремонта, разукрашенные лифты, скрипят двери.
18. Плохая звукоизоляция кают.
19. Старые корабли.
20. Выдача фенов на прокат (не входят в стоимость каюты). Фенов мало и не всем хватает.
21. Не убирают в каютах. Не успевают.
22. Не правильно сообщают о времени высадки и посадки. Провоцируют образование очередей.
23. Нет жалобной книги.
24. Сложная крутая лестница, особенно тяжело женщинам с колясками и детьми.
25. Одинаковое качество услуг для среднего и повышенного класса.

## 2012 год

1. Кражи.
2. Нет изменений в программе Мьюзик холла. Скучно, не качественно, не интересно.
3. Не во всех каютах убирают. Не застилают постель.
4. Ограничение времени ужина в 2 часа. Очереди в ресторанах. Однообразная еда. Недоваренный рис, холодная, несвежая еда. Отсутствует вода в свободном доступе.
5. Отравились едой (8 взрослых 2 детей, все одновременно на первом ужине).
6. Проблема с очередями в портах не решена. Проблема с трапом. Крутая узкая лестница.
7. Отсутствует организованный выход (сначала пассажиры с детьми, инвалиды). В силу отсутствия правил, люди стоящие в очереди предъявляют претензии проходящим без очереди инвалидам и пассажирам с детьми. Выходят с парома толпой.
8. Не начисляют бонусы по бонусной программе. Не снимают накопленные баллы по бонусной программе.
9. Различия в сервисе средней и высокой ценовой категории не значительны (чего нельзя сказать о цене).
10. Нет автобусов к центру города.
11. В SPA холодно, вода в бассейне грязная, плавают волосы и мусор.
12. Изменение условий по уже оплаченным круизам. Требования оплатить или оформить возврат со штрафными санкциями (покупалось через турфирму).
13. Дорогой интернет.
14. Проблемы с организацией экскурсий.
15. Персонал отказывает в объявлении о находках (некорректное объявление, подрывает наш престиж).
16. Пьяные клиенты, охрана не контролирует дисциплину.
17. Не продуманная экскурсионная программа.
18. При забронированном круизе может измениться цена.
19. Предоставляют недостоверную или не полную информацию об изменениях, умалчивают.
20. Ошибка платежных систем, повторно списывают оплаченные платежи по банковским картам.
21. Не вежливый персонал. «В 7-50 утра в каюте появилась горничная, которая повышенным и требовательным тоном сообщила, что каюты коммодор, сьют и делюкс имеют преимущества и могут покинуть борт первыми, что мы не успеем собрать вещи до начала высадки. мы ответили, что не торопимся, на что получили многозначительное "зато мы торопимся"». Сотрудники ленятся или выполняют просьбы с огромным одолжением. Кипятильники брать с собой нельзя, однако кипяток выдают с огромным недовольством. Претензии с кипятком не прекращаются. В группе отвечают, что кипяток бесплатный, на деле продают за 60 центов, либо выдают только если нужно заварить лекарство.
22. Изменение маршрута, изменения места прибытия (вместо морского фасада в морской вокзал) без предупреждения.
23. Мутные грязные окна. Устаревший интерьер. Старые подушки, старая посуда.
24. Неудобный сайт и система бронирования.
25. Не отвечают на звонки. За неделю получилось дозвониться один раз.
26. Плохие экскурсионные программы. Дезинформируют о наполненности групп (большое количество людей хотело в крепость, однако всем предлагали обзорную, мотивируя отсутствием желающих), не сообщают о других возможностях.
27. Проблемы с трансфером – отсутствие автобуса, автобус без опознавательных знаков.
28. Дискриминация. Пересаживают финских гостей за более удобные столы, музыку включают для финнов. Порядок выхода – граждане Евросоюза приоритетнее российских граждан.
29. Несоответствие слов и действий, менеджеры в офисе обещают, сотрудники на судах не выполняют. Извиняются, приносят официальные извинения на бумаге. По факту повторяются одни и те же претензии.

## 2013 год

1. Нет питьевой воды. Проблема с кипятком не исчезла. Кипяток продают.
2. Климат не регулируется в каютах.
3. Не работает кинозал (в расписании программа есть).
4. Система бронирования через сайт сложная и неудобная.
5. Шумно в каютах. От работающих элементов. И от пьяных финнов.
6. Еда пересоленная. Однообразная, скудная. Волосы в еде. Реакция на претензии
7. Ассортимент дьюти фри скудный. Дорого.
8. Отсутствует аптека.
9. Трап.
10. Грязные окна. ( при том, что существует ценовая дифференциация на каюты с окном и без).
11. Несоответствие информации полученной в офисе с тем, с чем сталкиваются по факту на круизе. Меняется расписание, не сообщается посетителям заранее. Слишком рано обнуляют ключи от кают.
12. Старый интерьер, мебель. Скрипят двери. Грязно.
13. Музыка по громкой связи. Мешает пассажирам с детьми или другим пассажирам, которые рано ложатся спать.
14. Проблемы с бонусной программой.
15. Огромные очереди на посадку.
16. Не отвечают на телефонные звонки.
17. Шумные посетители, пьяные финны.
18. При форс-мажорной задержке не было предоставлено бесплатного обеда. Бесплатный обед предоставили только сильно возмущавшимся пассажирам.
19. При форс-мажорной задержке не предоставляется трансфер.
20. Удаляют отзывы. Не отвечают на жалобы.
21. Нет возможности подъехать встречающим ко входу. Нужно проходить через всю парковку к въезду с чемоданами.

## 2014 год

1. Недожаренная еда. Однообразное, скудное меню. Холодная еда, старые продукты. Очередь на завтраки/ужины. Не решен вопрос с водой в свободном доступе. Сообщается о возможности пить воду из под крана, однако, на судне не говорят о такой возможности. Коктейли не соответствуют рецептуре, намешивают все что есть.
2. Клопы, моль. Врач покусанным клопами оказывает услуги платно.
3. Нет работают кондиционеры, климат не регулируется.
4. Все развлечения на пароме платные (учитывая не маленькую стоимость новогоднего круиза). Выбор развлечений скудный.
5. Однотипные мероприятия в мьюзик холле. Обязательный депозит.
6. Время заявленное на экскурсии в брошюрах не советовало реальному. Расписание невнятное. Проведение экскурсий не в полном объеме. Экскурсоводы безграмотны, плохо говорят по-русски. Отмена экскурсий при малом количестве людей оплативших ее, деньги не возвращают.
7. Неудобная форма бронирования на сайте. Сложности с покупкой через интернет.
8. Фрахтование парома на те даты, на которые уже были проданы билеты.
9. По телефону сообщают одну информации и предлагают подъехать в офис оплатить. В офисе информация другая, при повторном звонке неверная информация подтверждается. Очень сложно найти достоверную информацию. Не отвечают на телефонные звонки. Не перезванивают, хотя обещали позвонить. Бросают трубки. Дезинформация о тарифах на телефонные разговоры.
10. Грязно. Клиенты сами убирали, пыль, ногти, жвачка.
11. Удаляют отзывы.
12. Меняют условия скидок после того как куплены билеты. Требуют доплаты (ошибка турфирмы).
13. В офисе работают не эффективно. Просьба добавить человека в бронирование не выполняется.
14. Организация посадки и высадки очень не удобные.
15. Пьяные пассажиры.
16. Бассейн маленький и сильно воняет хлоркой.
17. Дискриминация пассажиров на граждан Евросоюза и россиян.
18. Скудный ассортимент дьюти фри. Высокие цены а алкоголь и воду.
19. Проблемы с ключами.
20. В детской комнате дети и болеющие и здоровые вместе. Часто заболевают дети.
21. Кинотеатр не работает, фильмы в плохом качестве.
22. Не подготовленные не обученные сотрудники.
23. Автоматическое распределение мест.
24. Тонкие подушки. Устаревший интерьер, разваливается мебель. Обшарпанные стены, царапины, вмятины.
25. Громкие объявление в вечернее время (10-11 часов). Громкие дискотеки.
26. Не сообщается о возможности подняться по автопалубе пассажирам с детьми.
27. Бонусная система Capitans Club нигде не работает, чеки не выдают, скидки не предоставляю. Вводят в заблуждение с акциями.
28. Очереди спровоцированы не только российским менталитетом, но и отсутствием полной информации о расписании посадки/высадки, а также уборщиками, которые выгоняют пассажиров до конца высадки.
29. Обслуживающий персонал хамит, врывается в номера, неисполнительный.
30. Иностранные пассажиры наклеили наклейку с надписью Путлер и карикатурой на автомобиль российского пассажира.

## 2015 год

1. Проблемы с информированием о задержках. Проблемы с информированием об экскурсиях.
2. Плохо убирают, некоторые каюты совсем не убирают, грязные тарелки, одеяла в пятнах, грязная вентиляция, грязные кресла, моль, не успевают убирать во время завтрака.
3. Плохое качество еды, плохое качество алкоголя, хлеб разносят без перчаток. Не свежая еда. На шведском столе нет ничего для детей.
4. Не хватает посуды и мест на завтрак, проблемы с организацией.
5. Проблемы с организацией экскурсий. Не полная информация об экскурсиях. Очереди на экскурсии, нет возможности оплатить все экскурсии разом.
6. Очереди в ресторан.
7. Очереди на посадку/ высадку. Не помогают пассажирам с детьми подняться на трап, не сообщают о возможности подняться через автопалубу.
8. Плохая организация трансфера. Отсутствие трансфера.
9. Однообразная программа развлечений. Скучная и неинтересная. Плохая организация празднования Нового года.
10. Прокуренный зал на детской дискотеке.
11. Бонусная программа не везде работает, не всегда прибивается, не начисляются баллы, нет возможности использовать начисленные баллы.
12. Дорогой wi-fi. Дорогой бар.
13. Ключи размагничиваются.
14. Очень шумно в каютах класса люкс.
15. Не отвечают на телефонные звонки. Хамские ответы на телефонные звонки.
16. Платные медицинские услуги.
17. Холодная вода в бассейне.
18. Плоские подушки.
19. Случайный выбор кают, невозможность разместиться в соседних каютах с друзьями/ родственниками.
20. Плед выдают под залог.
1. Is cruising any green than flying? [Электронный ресурс] // theguardian – 2006 – Режим доступа: http://www.theguardian.com/travel/2006/dec/20/cruises.green (дата обращения: 10.03.2016) [↑](#footnote-ref-1)
2. Global – Hotels, Resorts & Cruise Lines: industry profile // MarketLine. – Режим доступа: http://advantage.marketline.com.ezproxy.gsom.spbu.ru:2048/Product?pid=MLIP1657-0004 (дата обращения: 15.04.2016) [↑](#footnote-ref-2)
3. ISM Code and Guidelines on Implementation of the ISM Code [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.imo.org/en/OurWork/HumanElement/SafetyManagement/Pages/ISMCode.aspx (дата обращения: 10.03.2016) [↑](#footnote-ref-3)
4. О компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/about (дата обращения: 10.03.2016) [↑](#footnote-ref-4)
5. Вкратце [Электронный ресурс]. // Ведомости – 2015. – №3859. – Режим доступа: http://www.vedomosti.ru/newspaper/articles/2015/06/25/597939-vkrattse (дата обращения: 11.03.2016) [↑](#footnote-ref-5)
6. В Пекине состоялось подписание меморандума об инвестировании в туристическую индустрию России [Электронный ресурс] // федеральное агентство по туризму. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/news/9078/?sphrase\_id=228174 (дата обращения: 11.03.2016) [↑](#footnote-ref-6)
7. Заместитель руководителя Ростуризма Сергей Корнеев принял участие в открытии туристического офиса России в Хельсинки. [Электронный ресурс] // федеральное агентство по туризму. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/news/8559/?sphrase\_id=228174 (дата обращения: 11.03.2016) [↑](#footnote-ref-7)
8. ICFTU. Международная конфедерация свободных профсоюзов – 2002 - 7 стр [↑](#footnote-ref-8)
9. The world’s major shipping flags [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.ics-shipping.org/shipping-facts/shipping-and-world-trade/the-world's-major-shipping-flags (дата обращения: 11.03.2016) [↑](#footnote-ref-9)
10. Социальная программа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/social-naa-programma (дата обращения: 11.03.2016) [↑](#footnote-ref-10)
11. Паромный оператор готовится к переходу на дизельное топливо [Электронный ресурс]. – бизнес диалог – 2014 – Режим доступа: http://bsdg.ru/kompaniya-st-peter-line-gotovitsya-k-perekhodu-na-di/ [↑](#footnote-ref-11)
12. Безопасность путешествий с компанией St. Peter Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://anastasia.stpeterline.com/ru/Онас/Безопасность/Безопасностьпутешествий.aspx (дата обращения: 15.03.2016) [↑](#footnote-ref-12)
13. Flag of convenience [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.itfglobal.org/en/transport-sectors/seafarers/in-focus/flags-of-convenience-campaign/ (дата обращения: 15.03.2016) [↑](#footnote-ref-13)
14. Вакансии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/vakancii (дата обращения: 15.03.2016) [↑](#footnote-ref-14)
15. Maritime labour convention, 2006 [Электронный ресурс]. – ILO convention – 2013 – Режим доступа: http://www.ilo.org/global/standards/maritime-labour-convention/WCMS\_090250/lang--nl/index.htm (дата обращения: 20.03.2016) [↑](#footnote-ref-15)
16. Конвенция о труде в морском судоходстве 2006 г //Международное публичное и частное право. – 2006. [↑](#footnote-ref-16)
17. Ratifications of MLC - Maritime labour convention, 2006 [Электронный ресурс]. – ILO – Режим доступа: http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300\_INSTRUMENT\_ID:312331 (дата обращения: 20.03.2016) [↑](#footnote-ref-17)
18. Специальное предложение на круизы для пенсионеров [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://stpeterline.com/-/special-noe-predlozenie-na-kruizy-dla-pensionerov (дата обращения: 23.03.2016) [↑](#footnote-ref-18)
19. St. Peter Line 3 года успеха [Электронный ресурс]. – prohotel – 2013 – Режим доступа: http://prohotel.ru/news-209188/0 (дата обращения: 23.03.2016) [↑](#footnote-ref-19)
20. Социальная ответственность [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/social-naa-programma (дата обращения: 23.03.2016) [↑](#footnote-ref-20)
21. До встречи в Сочи! ФГУП Росморпорт отдал победу St. Peter Line [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://old.stpeterline.com/ru/NewsArchive/tabid/129/vw/1/ItemID/261/Default.aspx (дата обращения: 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-21)
22. Паромы St. Peter Line могут стать плавучими отелями на время ЧМ-2018 [Электронный ресурс]. – peterburg2 – 2015 – Режим доступа: http://peterburg2.ru/news/29529.html (дата обращения: 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-22)
23. 10 июля в Хельсинки состоится торжественная церемония открытия национального туристского офиса Visit Russia [Электронный ресурс]. – федеральное агентство по туризму – 2015 – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/news/8338/?sphrase\_id=228650 (дата обращения: 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-23)
24. Ростуризм прогнозирует дальнейший рост въездного туризма в 2016 году [Электронный ресурс]. – федеральное агентство по туризму – 2016 – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/news/10177/?sphrase\_id=228649 (дата обращения: 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-24)
25. Gavin, F. EU v. IMO: whose emission legislation will prevail [Электронный ресурс] / Fionna Gavin, Sheridan Steiger – mondaq – 2014 – Режим доступа: http://www.mondaq.com/x/308290/Marine+Shipping/EU+v+IMO+Whose+Emissions+Legislation+Will+Prevail (дата обращения 5.04.2016) [↑](#footnote-ref-25)
26. 62 tisuce kuna za ispustanje cade [Электронный ресурс] – dubrovacki vjesnik – 2009 – Режим доступа: http://www.dubrovacki.hr/clanak/8321/62-tisuce-kuna-za-ispustanje-cade (дата обращения 5.04.2016) [↑](#footnote-ref-26)
27. Campbell, F. A. Whispers and waste [Электронный ресурс] / Frank A. Campbell – http://www.ourplanet.com/imgversn/103/07\_whisp.htm (дата обращения 5.04.2016) [↑](#footnote-ref-27)
28. Caric H. Cruising tourism environmental impacts: case study of Dubrovnik, Croatia //Journal of Coastal Research. – 2011. – С. 104-113. [↑](#footnote-ref-28)
29. Klein, R. Hearings on “Cruise Industry Oversight: Recent Incidents Show Need for Stronger Focus on Consumer Protection” [Электронный ресурс] / Ross A. Klein – 2013 – Режим доступа: http://www.cruisejunkie.com/Senate2013.pdf (дата обращения 6.04.2016) [↑](#footnote-ref-29)
30. Kippernes, G. A. Kontroll over oljelekkasje i Geirangerfjorden [Электронный ресурс] / Geir Arne Kippernes, Marianne Vikas, Rune Thomas Ege– 2009 – Режим доступа: http://www.vg.no/nyheter/innenriks/miljoevern/kontroll-over-oljelekkasje-i-geirangerfjorden/a/568272/ (дата обращения 10.04.2016) [↑](#footnote-ref-30)
31. DNV с 2010 года будет классифицировать суда по уровню издаваемых шумов [Электронный ресурс] / maritime zone – 2009 – Режим доступа: http://maritime-zone.com/news/2009-10-28-dnv/ (дата обращения 10.04.2016) [↑](#footnote-ref-31)
32. Events at sea ‘All the things that can go wrong on a cruise’ [Электронный ресурс] – 2016 – Режим доступа: http://www.cruisejunkie.com/events.html (дата обращения 23.03.2016) [↑](#footnote-ref-32)
33. United States Coast Guard. 2013. Report of Investigation into the Fire Onboard Carnival Splendor which Occurred in the Pacific Ocean Off the Coast of Mexico on November 8, 2010, which Resulted in Complete Loss of Power, MISLE Incident Investigation Activity Number: 3897765 (July 15) [↑](#footnote-ref-33)
34. Crew and passengers pay price for fun on cruise liners [Электронный ресурс] – 2007 – Режим доступа: http://www.bbc.co.uk/pressoffice/pressreleases/stories/2007/08\_august/27/fun.shtml (дата обращния 24.03.2016) [↑](#footnote-ref-34)
35. Carić H. Direct pollution cost assessment of cruising tourism in the Croatian Adriatic //Financial Theory and Practice. – 2010. – Т. 34. – №. 2. – С. 161-180. [↑](#footnote-ref-35)
36. Frey N., George R. Responsible tourism management: The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry //Tourism Management. – 2010. – Т. 31. – №. 5. – С. 621-628. [↑](#footnote-ref-36)
37. Francis, J. The future of travel [Электронный ресурс] / Justin Francis– 2008 – Режим доступа: http://www.responsibletravel.com/resources/future-of-tourism/travel-trends.htm (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-37)
38. Young, S. How the cruise industry is delivering on sustainability [Электронный ресурс] / Susan Young – 2014 – Режим доступа: http://www.travelagentcentral.com/cruises/how-cruise-industry-delivering-sustainability (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-38)
39. Holland America Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.hollandamerica.com/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-39)
40. Cunard Cruise Lines [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cunard.co.uk/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-40)
41. P&O Cruises [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pocruises.com/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-41)
42. Disney Travel Agents [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.disneytravelagents.com/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-42)
43. Norwegian Cruise Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ncl.eu/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-43)
44. Crystal Cruises [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.crystalcruises.com/ContentPage.aspx?ID=165 (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-44)
45. Paul Gauguin Cruises [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pgcruises.com/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-45)
46. Lloyd's Register LRQA [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.lrqa.ru/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-46)
47. MSC Cruises [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.msccruises.com (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-47)
48. Cruising power [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://secure.espresso.cruisingpower.com (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-48)
49. Eniram [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.eniram.fi/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-49)
50. Sustanablity. Carnival corporation&PLC [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?c=140690&p=irol-sustainability (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-50)
51. 2014 Cruise ship report card [Электронный ресурс]. // Friends of the earth – 2014 – Режим доступа: http://www.foe.org/cruise-report-card (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-51)
52. Fried. Olsen Cruise Lunes [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.fredolsencruises.com/about-us/corporate-social-responsibility/csr-policy (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-52)
53. Sustainability. Holland America Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.hollandamerica.com/pageByName/Simple.action?requestPage=Sustainability2013&contentMenu=Community&contentSubMenu=Our+Communities&himage=no (дата обращения 29.03.2016) [↑](#footnote-ref-53)
54. Silver Sea [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://www.silversea.com/social-responsibility/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-54)
55. Leading responsibility. Carnival [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?c=140690&p=irol-hess (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-55)
56. FAQ Cruise Forward [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cruiseforward.org/wellbeing/safety/safety-faqs (дата обращения 10.04.2016) [↑](#footnote-ref-56)
57. International Maritime Organization [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.imo.org/en/Pages/Default.aspx (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-57)
58. About the ILO, International Labour Organization [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-58)
59. MAIB marine accident investigation branch [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.uk/government/organisations/marine-accident-investigation-branch (дата обращения 15.04.2016) [↑](#footnote-ref-59)
60. Российский профессиональный союз моряков аффилированный член ITF [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.sur.ru (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-60)
61. Безопасность в судоходстве и ее регулирование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://maritime-zone.com/articles/marine-safety/ (дата обращения 30.03.2016) [↑](#footnote-ref-61)
62. Journal of sustainable tourism [Электронный ресурс]. // Taylor&Francis online – 1993-2016 – Режим доступа: http://www.tandfonline.com/loi/rsus20#.VsyU\_qAninM (дата обращения 28.04.2016) [↑](#footnote-ref-62)
63. Корпоративная социальная ответственность и устойчивое развитие бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pwc.ru/ru/sustainability/corporate-social-responsibility.html (дата обращения 28.04.2016) [↑](#footnote-ref-63)
64. IMO запретила сброс сточных вод с пассажирских судов и паромов в Балтийское море с 2013 года [Электронный ресурс]. // portnews – 2010 –Режим доступа: http://portnews.ru/news/58249/ (дата обращения 28.04.2016) [↑](#footnote-ref-64)
65. Балтийское море [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://megaribolov.ru/index.php/entsiklopediya-rybolova/opisanie-vodoemov/entsiklopediya-morej/1719-baltijskoe-more-bassejn-atlanticheskogo-okeana (дата обращения 28.04.2016) [↑](#footnote-ref-65)
66. В Балтийское море приплыли горбатые киты [Электронный ресурс].// Комсомольская правда – 2014 – Режим доступа: http://www.kp.ru/online/news/1794801/ (дата обращения 1.05.2016) [↑](#footnote-ref-66)
67. Risk Watch. Personal injury focus: hand and finger injures [Электронный ресурс]. // Britannia – 2016 – Vol. 23, №. 1. – Режим доступа: http://www.britanniapandi.com/assets/Uploads/documents/Risk-Watch-Vol-23-No-1.pdf (дата обращения 1.05.2016) [↑](#footnote-ref-67)
68. Risk Watch. Collision [Электронный ресурс]. // Britannia – 2015 – Vol. 22, №. 2. – Режим доступа: http://www.britanniapandi.com/assets/Uploads/documents/Risk-Watch-Volume-22-No-2.pdf (дата обращения 1.05.2016) [↑](#footnote-ref-68)
69. Инфобюллетень No. 101 [Электронный ресурс]. // Российский профессиональный союз моряков аффилированный член ITF – 2016 – Режим доступа: http://www.sur.ru/news/4275 (дата обращения 1.05.2016) [↑](#footnote-ref-69)
70. St. Peter Line планирует открыть новую паромную линию между Владивостоком и Шанхаем [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://stpeterline.com/-/st-peter-line-planiruet-otkryt-novuu-paromnuu-liniu-mezdu-vladivostokom-i-sanhaem (дата обращения 1.05.2016) [↑](#footnote-ref-70)
71. Ratifications of MLC - Maritime labour convention, 2006 [Электронный ресурс]. – ILO – Режим доступа:http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300\_INSTRUMENT\_ID:312331 (дата обращения: 20.03.2016) [↑](#footnote-ref-71)
72. На круизных судах Эстонии эпидемия изнасилований [Электронный ресурс]. – 2014– Режим доступа: http://bloknot.ru/v-mire/na-kruizny-h-sudah-e-stonii-e-pidemiya-iznasilovanij-41697.html (дата обращения: 5.05.2016) [↑](#footnote-ref-72)
73. Весенняя статистика от международного союза морского страхования [Электронный ресурс]. // Российский профессиональный союз моряков аффилированный член ITF – 2015 – Режим доступа: http://www.sur.ru/news/3231 (дата обращения 4.05.2016) [↑](#footnote-ref-73)
74. Risk Watch. Collision case study [Электронный ресурс]. // Britannia – 2014 – Vol. 21, №. 3. – Режим доступа: http://www.britanniapandi.com/assets/Uploads/documents/Risk-Watch-Vol-21-No-3.pdf (дата обращения 1.05.2016) [↑](#footnote-ref-74)
75. Известный литератор судится с паромным оператором St. Peter Line [Электронный ресурс]. // Морские вести России – 2015 – Режим доступа: http://www.morvesti.ru/detail.php?ID=37173 (дата обращения 1.05.2016) [↑](#footnote-ref-75)
76. St. Peter line выходит из под контроля [Электронный ресурс]. // Фонтанка – 2015 – Режим доступа: http://www.fontanka.ru/2015/10/27/158/ (дата обращения 1.05.2016) [↑](#footnote-ref-76)
77. History of the Caux Round Table (CRT) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?&menuid=28&parentid=2 (дата обращения 3.05.2016) [↑](#footnote-ref-77)
78. Лучшие программы магистратуры MBA по специальности CSR (Корпоративная социальная ответственность) 2016 [Электронный ресурс]. // MBAstudies – Режим доступа: http://www.mbastudies.ru/MBA/MBA-CSR-(Корпоративная-социальная-ответсвенность)/ (дата обращения 3.05.2016) [↑](#footnote-ref-78)
79. Uniweb [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://uniweb.ru/ (дата обращения 3.05.2016) [↑](#footnote-ref-79)
80. Корпоративная социальная ответственность [Электронный ресурс].// Uniweb – Режим доступа: http://uniweb.ru/programs/korporativnaya-sotsialnaya-otvetstvennost (дата обращения 5.05.2016) [↑](#footnote-ref-80)
81. Корпоративная социальная ответственность [Электронный ресурс]. // Лекториум – 2014 – Режим доступа: https://www.lektorium.tv/lecture/23166 (дата обращения 3.05.2016) [↑](#footnote-ref-81)
82. Ростислав Куринько [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://kurinko.com/ru/ob-avtore/ (дата обращения 5.05.2016) [↑](#footnote-ref-82)
83. КСО РусГидро [Электронный ресурс]. // РусГидро – Режим доступа: http://www.rushydro.ru/tags/?tags=ксо (дата обращения 5.05.2016) [↑](#footnote-ref-83)