



Era una nave, non un hotel galleggiante. Ci si ricorda che queste costruzioni viaggianti per mare sono navi solo quando succede qualcosa di grave alla parte tecnica o addirittura allo scafo. (english & portuguese below)

Il leader di una nave da crociera non deve essere “preminentemente” un amministratore, ma “soprattutto” un conduttore marinaro. In poche parole un “Comandante”.

Nel tempo, la funzione di questo grado è evoluta in senso commerciale e in senso amministrativo, ma nel senso nautico è quasi rimasta come era prima. Forse perché si è pensato che la conduzione nautica sia una cosa facile. Forse si è anche pensato che oggi giorno un Comandante abbia molti aiuti elettronici nella navigazione e molti aiuti meccanici nelle manovre e che quindi non ci si debba preoccupare più di tanto per il miglioramento del suo modo di lavorare.

Purtroppo questo modo di pensare è drammaticamente sbagliato.

Nell’ambito delle compagnie di crociera chi ha l’ultima parola nelle decisioni corporative sono i dipartimenti “marketing” e “sales”, nel senso delle ricerche di mercato e delle vendite ai clienti. Il dipartimento “hotel” delle navi, riceve la massima considerazione rispetto al dipartimento tecnico, la ragione di questo sono le seguenti:

ci si riferisce a “Hotel Department” come quel settore dell’organizzazione a bordo che include gli alloggi per i Passeggeri e i loro spazi pubblici, i ristoranti, i bar, gli intrattenimenti, il casinò, le escursioni, l’istituto di bellezza, lo shopping, etc. In poche parole tutto quello che produce denaro.

Non ci dimentichiamo che lo scopo dell’esistenza di una nave da crociera è quello di guadagnare. Non ci sarebbero navi e non ci sarebbero equipaggi se non ci fossero passeggeri (o ospiti) che pagano per gli stipendi e per tutte le altre spese.

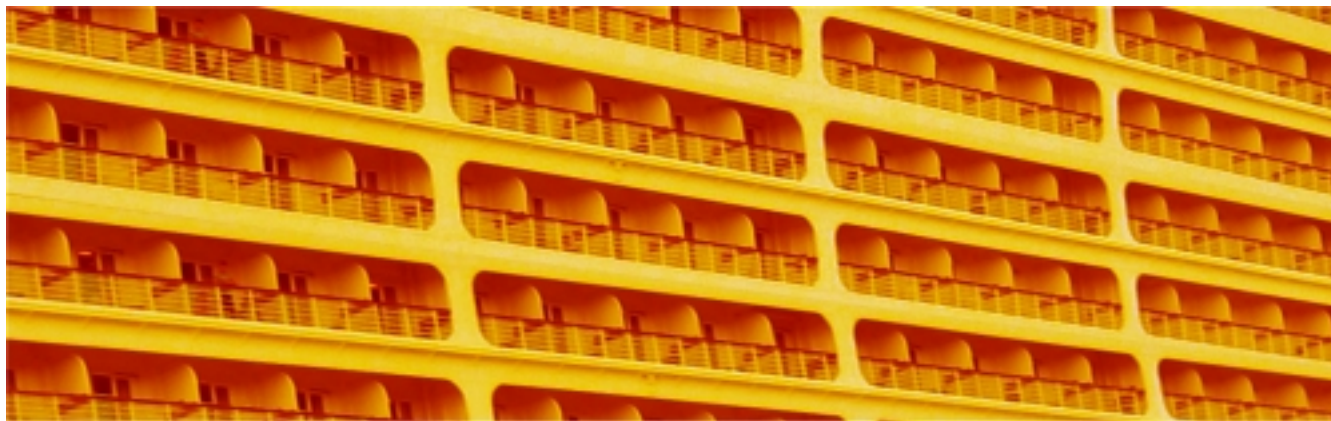
A partire dal momento in cui la costruzione della nave è completata, è il dipartimento “Hotel” che produce denaro, il dipartimento “Tecnico” lo spende.

Mentre le paghe per la parte dell’equipaggio dedicata al settore “alberghiero” vengono, in genere, aiutate dall’erogazione delle mance, i salari dei membri di equipaggio tecnici sono “puri” e non solo.

Essi sono mediamente più alti per il fatto che gli Ufficiali di Coperta e di Macchina e molti dei Sottufficiali sono difficili da trovare e da trattenerne. Questo personale costa molto perché la loro professionalità deve essere creata dalle certificazioni e dal periodo di navigazione necessario per il conseguimento dei titoli.

Loro, i tecnici di bordo, sono quelli che consumano il carburante, che usano strumenti e macchinari costosi ma che non ripagano in termini commerciali. Sono sempre loro che richiedono i pezzi di ricambio (quindi denaro) anche quando a rompere sono gli altri.

Sono sempre loro che si occupano delle certificazioni necessarie perchè la nave possa lavorare a norma di legge ma il prezzo è alto sia per i certificati, sia per quello che bisogna fare per ottenerli. Bisogna, per esempio, andare in bacino di carenaggio periodicamente e in questi periodi non ci sono passeggeri a bordo e quindi non ci sono entrate.



Alla presentazione di una nuova nave o durante la propaganda del prodotto non si fa altro che reclamizzare l'Albergo Galleggiante con tutti i suoi confort e la sua offerta di piacere. Quando si parte in orario da un porto, si arriva in orario in un'altro e si naviga in acque tranquille, nella mentalità comune, tutto è normale.

Il discorso cambia quando ci sono ritardi negli orari oppure nel caso che si soffra per mare grosso. In poche parole, il divertimento viene dagli intrattenitori ma il mal di mare ai passeggeri, è il Comandante che lo procura. In realtà, il Comandante non è il capo del dipartimento Coperta, non è il capo del dipartimento Tecnico. Egli è semplicemente il capo della nave con inclusi tutti i dipartimenti, sia quelli che spendono, sia quelli che guadagnano. Ma è anche vero che prima di ottenere il comando ha dovuto vivere molti anni come Ufficiale di Coperta e quindi ha trascorso un periodo lunghissimo come membro del dipartimento tecnico.

Negli ultimi tempi ci sono stati investimenti per migliorare la qualità del personale navigante. Corsi di aggiornamento di molti tipi come quelli per fronteggiare le crisi. Queste iniziative sono state effettuate da enti pubblici e anche da enti privati (le stesse compagnie di crociera). Ovviamente, dopo ciò che è successo, quello che è stato fatto non basterà e presto ci sarà una implementazione di altri corsi e altre certificazioni da conseguire.

Auspicio che si crei un corso meglio strutturato su come affrontare le crisi tecniche di emergenza la dove la parte commerciale del problema debba essere considerata del tutto marginale rispetto alla priorità della salvaguardia della vita umana e del rispetto dell'ambiente. Auspicio anche che si arrivi all'emanazione di uno specifico chiarimento alle regole della navigazione internazionale, che già esistono, in modo che si capisca in modo ineluttabile che

quando un Comandante ha subito uno shock nell'ambito dello svolgimento delle sue mansioni, venga sostituito dal suo vice per quello che riguarda la direzione delle operazioni che seguono alla vicenda che ha portato a quello shock. Infatti una persona che si sente responsabile di un disastro, non può avere le capacità mentali per poter condurre decentemente le necessarie operazioni successive.

E' vero che gli Ufficiali di Coperta e di Macchina di navi da crociera devono essere educati fin dai primi momenti della loro carriera alla partecipazione nella parte commerciale legata all'esistenza della loro nave. Ma è ancora più importante che essi vengano favoriti nel loro sviluppo professionale in modo che siano preparati ad affrontare le crisi tecniche, anche quelle meno probabili. Bisogna fare in modo che gli Ufficiali crescano con la loro Compagnia e che ci rimangano possibilmente per tutta la carriera, premiandoli quando lo meritano, correggendoli se necessario ed allontanando quelli di loro che non danno sufficienti garanzie. Perché le crisi tecniche fanno perdere molto più denaro rispetto alle crisi commerciali. Basta calcolare le perdite che si subiscono se si deve annullare una escursione per un ritardo nell'arrivo in porto, oppure le spese per mettere i passeggeri in albergo in caso di avaria al condizionamento e per il rimborso di crociere per avaria alla propulsione.

Questo se ci si limita a parlare di denaro.

Nel caso della Costa Concordia invece, di mezzo c'è la perdita di decine di vite umane . La vita non si può rimborsare. C'è anche molto dolore di mezzo, neanche quello si può rimborsare.

Bisogna semplicemente agire in modo che fatti come quello non si ripetano mai più.

Ma perchè non si ripetano, soprattutto non bisogna dimenticare che la Costa Concordia non era un Albergo Galleggiante, era una nave.

CSLC Giuseppe Casini Lemmi (3/2012)

Costa Concordia was not a “floating hotel”. She was a ship

People tend to forget that these magnificent constructions that seem to glide effortlessly through the sea are ships only until something serious happens to a technical element or to the hull itself.

The leader of a cruise ship cannot be seen as an administrator only but must also be the maritime conductor in other words a “Master”.

Over time, the Master's profession has evolved in the commercial sense and has certainly become more administrative but in the nautical sense, the role is primarily unchanged.

Managing the nautical side may be considered an easy thing by some. A Captain is assisted with navigation by so many powerful electronic and mechanical devices for manoeuvring that improving his or her actual skill may not be seen as a top priority. Unfortunately, this type of thinking is dramatically wrong.

Within cruise lines, many decisions are made by the Sales & Marketing departments. Onboard, the needs of the "Hotel Department" are considered of great importance because of their obvious impact on passengers and the public spaces and activities used to entertain them: restaurants, bars, theaters, casinos, shore excursions, beauty salons, retail shops, spas, etc. Most of these public spaces are responsible for driving a significant source of revenue and of course, the primary reason for any company to exist is to generate a profit. The crew would not be onboard to serve if there were no passengers to pay for salaries and other expenses. From the moment the ship's construction is completed, the Hotel Department is viewed as the area that produces money and the Technical Department as the one who spends it.

While the wages for crew members on the Hotel side are, in large part, supplemented by gratuities provided by guests, the wages of technical crew are an outright expense for the company. Technical wages are, on average, much higher because Deck Officers, Engine Officers and Petty Officers are difficult to find and to retain. They are more costly because they must carry professional certifications and they require time at sea to meet certain qualifications.

They are seen as responsible for consuming fuel and for using expensive tools and equipment which is not acknowledged as a means of paying off commercially. They require an expensive inventory of spare parts in case a repair is needed even if they were not responsible for breaking something in the first place. It is also necessary to go into a drydock periodically for general maintenance and repairs. During these periods, there are no passengers onboard so there is no revenue.

When a new ship is presented and advertised, the features marketed to attract people to come onboard are the comforts and luxury of the "floating hotel". Once onboard, the expectation of "normal" for a guest is that the ship will arrive and depart on time and that the seas will always be calm. When there are unexpected delays in the schedule or bad weather causes motion problems, the blame is not with the Hotel Department. In other words, people attribute the fun they have onboard to the entertainers but the seasickness to the Captain.

Before a Captain reaches the command, he or she had to live many years as a Deck Officer and as such, spent a very long time as a member of the Technical Department. However, the Master is not the leader of the Deck Department. He is not in charge of the Technical Department. He is simply the head of the vessel all inclusive.

In recent years, government agencies and cruise lines have invested significantly to improve the quality of the crew. There are refresher courses of many types including those that address crisis management. In the aftermath of Costa Concordia, what was done in the past will certainly not be seen as enough and soon other courses will be required and other certifications will have to be achieved.

My hope is that a better structured course will be created about crisis management techniques related to an emergency where the commercial part of the problem is considered marginal compared to the priority of safety of life and of the environment.

I also hope that the rules of international navigation will be better clarified so that when a Captain has suffered a shock in the performance of his duties, he should be replaced by his deputy who will be in better condition to direct operations following the incident that led to the Captain's shock.

It should be recognized that a person who feels responsible for a disaster may not have the mental capacity to conduct the necessary next steps.

On one side, the Deck Officers and Engineers of cruise ships should be educated from the earliest moments of their careers to participate in the commercial aspects of their ship. On the other side, it is even more important that they are focused on professional development and skills so that they are prepared to face a crisis if it happens. It is essential to create conditions to incentivize Officers to remain in their company to allow them to grow in one place throughout their entire career. They should be awarded when they deserve it, corrected when it's needed and dismissed if they cannot reach the sufficient level of skill.

The cost of a technical crisis will almost always be greater than one would imagine. For example, the losses that result from the cancellation of an excursion due to a late arrival in port or the cost of putting passengers at a hotel in case of damage to the air conditioning or reimbursement for damage to the propulsion power.

So far, we have examined revenue implications and material concerns. In the case of Costa Concordia, the matter is instead the loss of dozens of lives and tremendous pain and suffering. Life can not be refunded. Pain cannot be canceled. We must go forward in a way that will prevent tragedies like this from ever happening again.

But if we want to achieve this, we must remember that the Costa Concordia was not a floating hotel. She was a ship.

Capt. Giuseppe Casini Lemmi (3/2012)

O Costa Concordia não era um "Hotel Flutuante"

Era um navio, não um hotel flutuante.

A mídia faz esta comparação entre navio/hotel só quando algo grave acontece com a parte técnica ou até mesmo com o casco.

O líder de um navio de cruzeiro não deve ser apenas um administrador, mas também um condutor, um líder, . em suma, um "comandante".

Ao longo do tempo, a função desta posição evoluiu para um sentido comercial na administração, mas em sentido náutico permaneceu quase como era antes. Talvez porque se pensasse que o navio é de conduta, é uma "coisa" fácil de comandar, conduzir...

Erroneamente pensam que hoje em dia um comandante tem muitas ajudas tecnológicas e eletrônicas à navegação, e muitos auxiliares mecânicos durante a operação, e que, portanto, não deve se preocupar muito para a melhoria de sua maneira de trabalhar. e comandar.

Infelizmente esse modo de pensar é dramaticamente errado.

Hoje, como parte da linha de frente de um cruzeiro, e que também tem a palavra final nas decisões são os departamentos de "marketing" e "Vendas", no sentido de pesquisa de mercado e vendas aos clientes.

O departamento de "hotel" de navios deve de receber a mais alta consideração em relação ao departamento técnico, e as razões para isso são as seguintes:

□ "Diretoria de Hotel" é a organização do setor que inclui alojamento a bordo para os passageiros e seus espaços públicos, restaurantes, bares, entretenimento, Casino, Caminhadas, salão de beleza, os compras, etc

Em resumo, tudo que dá dinheiro. Não podemos esquecer que o propósito da existência de um navio de cruzeiro é de lucrar.. A tripulação não estaria ali se não houvesse passageiros que pagam os salários e todas as outras despesas.

A partir do momento de construção do navio , o departamento de "Hotel", que produz dinheiro, trabalha em conjunto com o departamento Técnico.

□ Enquanto os salários para a equipe dedicada ao "hotel" são, em geral, a ajuda de desembolso, os salários de técnicos da tripulação são "puros" .Eles são, em média muito mais elevados devido ao fato de os agentes de e NCOs da máquina serem profissionais difíceis de encontrar e reter. Esta equipe é muito cara, porque eles devem ser criados por certificações profissionais e o período de navegação necessário para a realização das qualificações.

Eles, o conselho técnico, são aqueles que consomem o combustível que eles usam ferramentas e equipamentos caros, mas que não compensa em termos comerciais. Também são sempre necessárias peças de reposição caríssimas. Eles estão sempre preocupados com certificações necessárias, o navio pode trabalhar legalmente, mas o preço é alto pelos certificados e para o que fazer para obtê-los. Devemos, por exemplo, entrar em doca seca periodicamente e nessas horas não há passageiros a bordo, por isso não há receita.

Ao apresentar um novo navio ou durante a propaganda do produto é anunciado o hotel flutuante com todos os seus confortos e sua oferta de prazer.

Ao sair a tempo de um porto e chegar a tempo e em outro você está em águas calmas e profundas, na mente comum, tudo é normal.

A situação é diferente quando há atrasos em horários e mares bravios. Em suma, a diversão vem dos artistas mas os passageiros, até por possível enjôo responsabiliza o comandante. Na verdade, o comandante não é só o chefe do departamento de Blanket, não é o chefe do departamento técnico. Ele é simplesmente o chefe de todo navio, incluindo todos os departamentos. Mas também é verdade que antes de obter o comando teve que viver muitos anos como um oficial de convés e passou muitos anos como membro do departamento técnico.

Nos últimos tempos tem havido investimentos para melhorar a qualidade da tripulação. Cursos de reciclagem de vários tipos, tais como intensivos para enfrentar situações de crise. Estas iniciativas têm sido realizadas por agências governamentais e mesmo empresas privadas (linhas de cruzeiro).

Claro, depois do que aconteceu, o que foi feito não é suficiente e em breve haverá uma implementação de outros cursos e certificação a serem ministrados, um curso melhor estruturado sobre como lidar com as técnicas de crise de emergência em que a parte comercial do problema deve ser considerada marginal em comparação com a prioridade da segurança da vida e do ambiente a bordo.

Que venham para a adoção de um esclarecimento específico das regras de navegação internacional, que já existem, para que, quando um comandante sofre um choque no desempenho das suas funções, ser substituído por seu vice para o que diz respeito à direção das operações, logo após o incidente que levou a este choque.

Uma pessoa que se sente responsável por um desastre, não pode ter a capacidade mental para realizar as medidas necessárias a bordo.

É verdade que os oficiais de convés e engenheiro de navios de cruzeiro deve ser educado desde os primeiros momentos de suas carreiras para participar da parte comercial relacionada com a existência de seu navio. Mas é ainda mais importante que eles cuidem do desenvolvimento profissional para que estejam preparados para enfrentar as técnicas de crise, incluindo o acidente menos provável.

Temos de nos certificar que os oficiais cresçam com a sua empresa em toda a sua carreira, premiando quando eles merecem, corrigindo-os quando necessário e afastando aqueles que não lhes dão garantias suficientes.

As crises por acidentes fazem perder muito mais dinheiro do que as crises comerciais. Basta calcular as perdas que sofrem as empresas por um passageiro cancelar uma viagem por atraso da chegada no porto, ou o custo de colocar os passageiros no hotel em caso de cancelamentos e retardos do navio no porto. Isto é considerável se formos apenas falar da parte econômica das empresas.

No caso do Costa Concordia, lastimavelmente, foi a perda de dezenas de vidas. A vida não pode ser reembolsada. Há também muita dor, muita tristeza, muita angústia, para alguém que

*embarcou em busca de alegria, contentamento, diversão...isto é impagável. não tem preço!
□ Devemos definitivamente□ agir de uma forma que eventos como esse não aconteçam mais.
□ Eu, como comandante, lembro e solicito que não esqueçam□ que o Costa Concordia não era um hotel flutuante, era um navio.*

Capt. Giuseppe Casini Lemmi (3/2012)

Traduzione: Regina Murmura – Rio De Janeiro