

# TEKX04-21-27

## Organisationsutveckling - Viking Lines ombordorganisation på M/S Viking Cinderella

### Problem:

På grund av de utmaningar som bland annat den rådande corona-pandemin har fört med sig, så har det inom Viking Line gjorts stora rationaliseringar. Till detta kommer tilltagande problem i form av vikande efterfrågan på transporttjänster i allmänhet, och internationella sådana i synnerhet.

Företagets största fartyg M/S Viking Grace har t.ex. 2 980 bäddar, vilket är i paritet med Gothia Towers med sina 1200 rum à ca. 2 bäddar/st (Gothia Towers är alltså Nordens största hotell). Alla faciliteter runtomkring detta, som restauranger och butiker ombord, är i samma storleksordning. Detta leder till stora outnyttjade kapaciteter ombord.

En stor andel av personalstyrkan är permitterad, och många kundunderlaget har vikt kraftigt. Trots de rationaliseringar som beskrivits ovan förefaller det vara så att företagets personalstyrka i stor utsträckning är administrativt belastad – detta i ett företag vars huvudsakliga verksamhet utgår från kundservice.

Dessa utmaningar väcker frågor som berör organisationens strukturella utformning och hur väl den är anpassad till kunderbjudandet och kundernas behov. Hur ser det ut med standardisering och synkronisering av processer? Hur ser organisationen och arbetet ombord ut i praktiken – finns det som existerar på pappret faktiskt på båten? Hur ser informations- och kommunikationsflöden ut? Vad levererar man egentligen för tjänst? är strukturen optimalt utformad?

### Syfte:

Att undersöka huruvida Viking Lines ombordorganisation på M/S Viking Cinderella är effektivt utformad för att möta verksamhetens behov, som i huvudsak består av fartygsdrift och kundservice. Detta kan förslagsvis göras genom att studera organisationens effektivitet och struktur, för att sedan se över hur denna kan utvecklas. Exempelvis skulle den kunna jämföras med motsvarande inom liknande företag, som t.ex. flygbolag/hotell/researrangörer/offshore shipping-branschen, som har väldigt olika bakgrunder och historia jämfört med färjerederibranschen men fortfarande har som huvudsaklig verksamhet att transportera och logera gods och människor.

Mot bakgrund av detta vill vi undersöka hur organisationen ombord fungerar, är strukturerad och utformad och jämföra detta med motsvarande företag som transporterar gods och människor (exv. flygbolag, hotell, researrangörer, andra shipping/offshore-företag) och vad dessa har för lösningar. Kan man på något vis hitta en bättre balans mellan värdeskapande och administration – eller enligt andra branschers exempel jobba med detta på ett klokare sätt? Detta utförs förslagsvis genom att i den mån det går jämföra med exempelvis ett effektivt drivet hotellföretag/flygföretag etc. och därefter föreslå organisatoriska/tekniska förändringar, eller hur man kan utnyttja digitalisering för att förenkla arbetet eller undvika upprepande arbete där ingen ny information tillkommer - och därmed minska den administrativa bördan samt underlätta för personalen.

### Metod:

För att utforska ovanstående punkter kommer en fallstudie som baseras på företagets ombordverksamhet på ett fartyg att genomföras, nämligen M/S Viking Cinderella. Intervjuer med berörda personer inom företaget, och fartyget, samt en evt. undersökning av verksamheten på plats kommer härvid att utgöra underlag för studien, såväl som övriga offentliga och företagsinterna uppgifter om organisationens struktur, utveckling och prestationer. Om så är nödvändigt kan även undersökningar/observationer ombord komma att utföras. Dessa kommer därefter att relateras till relevant kurslitteratur och teori och mynna ut i en slutsats som svarar på de frågeställningar som utformas för att uppfylla syftet ovan.

**Medlemmar:**

Carl Hammarlund

Marcus Onmalm

Ahmad Al-Aref

**Kontakt TME:** Erik Bohlin, examiner, Avd STS