

А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян

ТРАНСПОРТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ

Рекомендовано Учебно-методическим объединением вузов России по образованию в области менеджмента в качестве **учебника** для студентов и слушателей высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям

КНОРУС • МОСКВА • 2015

KnorusMedia
электронные версии книг

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.433я73

К94

Рецензенты:

Е.Л. Драчева, заведующая кафедрой «Менеджмент и маркетинг туристского и гостинично-ресторанного бизнеса» Московской академии туристского и гостинично-ресторанного бизнеса (института) при Правительстве Москвы, канд. экон. наук, доц.,

кафедра туризма Пермского государственного университета (заведующий кафедрой, д-р геогр. наук, проф. **А.И. Зырянов**)

Кусков А.С.

К94 Транспортное обеспечение в туризме : учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. — М. : КНОРУС, 2015. — 356 с.

ISBN 978-5-406-04026-3

Посвящен общим вопросам транспортного менеджмента, специфике организации авиационных, железнодорожных, автомобильных и водных перевозок туристов. Рассматриваются вопросы организации обслуживания туристов как отдельными видами транспорта, так и их совокупностью — путем комбинированных перевозок. Даны теоретические сведения и практические советы, необходимые студентам, изучающим предмет, и специалистам для успешной работы в туристском и транспортном бизнесе.

Для студентов сервисных, туристских и транспортных специальностей высших и средних учебных заведений, а также для работников туристского и транспортного бизнеса.

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.433я73

Кусков Алексей Сергеевич
Джаладян Юлия Александровна

ТРАНСПОРТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ

Сертификат соответствия № РОСС RU. АЕ51. Н 16509 от 18.06.2013.

Изд. № 7908. Формат 60×90/16.

Гарнитура «PetersburgС». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 22,5. Уч.-изд. л. 18,0.

ООО «Издательство «КноРус».

117218, г. Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.

Тел.: 8-495-741-46-28.

E-mail: office@knorus.ru <http://www.knorus.ru>

ООО «Контакт».

107150, г. Москва, проезд Подбельского 4-й, д. 3.

ISBN 978-5-406-04026-3

© Кусков А.С., Джаладян Ю.А., 2015

© ООО «Издательство «КноРус», 2015

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ПРЕДИСЛОВИЕ | 7 |
| ГЛАВА 1. ТРАНСПОРТНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА | |
| 1.1. Понятие и структурно-функциональные особенности транспорта | 9 |
| 1.2. Виды транспорта и основные сферы его применения | 16 |
| 1.3. Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях | 22 |
| 1.4. Туристские маршруты и их типы | 26 |
| Контрольные вопросы | 30 |
| ГЛАВА 2. АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ | |
| 2.1. Крупнейшие системы компьютерного бронирования и их влияние на развитие туризма | 31 |
| 2.2. Компьютерные системы резервирования билетов | 38 |
| 2.3. Технология работы и преимущества современных систем бронирования и резервирования | 40 |
| 2.4. Характеристика основных систем компьютерного бронирования и резервирования | 47 |
| Контрольные вопросы | 53 |
| ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ | |
| 3.1. Правовое обеспечение перевозок туристов воздушным транспортом | 55 |
| 3.2. Воздушный транспорт в туристских перевозках. Международные организации в регулировании и совершенствовании авиаперевозок | 64 |
| 3.3. Ведущие авиакомпании мира | 68 |
| 3.4. Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний. Договор воздушной перевозки | 72 |
| 3.5. Транзитные и чартерные авиаперевозки. Договор чартера | 80 |
| 3.6. Структура и функции служб организации авиаперевозок | 89 |
| 3.7. Особенности воздушной перевозки пассажиров. Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте | 94 |

| | |
|--|-----|
| 3.8. Услуги воздушной перевозки. Бортовые услуги и особенности их предоставления | 101 |
| 3.9. Услуги наземных служб и особенности их предоставления | 108 |
| 3.10. Обслуживание отдельных категорий пассажиров. Бизнес-авиация | 114 |
| 3.11. Правила перевозки туристского багажа | 118 |
| 3.12. Особенности реализации услуг авиаперевозчиков. Авиационные билеты | 124 |
| 3.13. Тарифная и ценовая политика. Скидки и льготы на авиатранспорте. Бонусные программы авиакомпаний | 130 |
| Контрольные вопросы | 143 |
| ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ | |
| 4.1. Правовое регулирование железнодорожных перевозок туристов | 144 |
| 4.2. Железнодорожный транспорт и его роль в туризме. Организация железнодорожных перевозок туристов в России | 149 |
| 4.3. Особенности организации железнодорожных перевозок за рубежом | 161 |
| 4.4. Структура и функции служб организации железнодорожных перевозок | 174 |
| 4.5. Специальные туристско-экскурсионные поезда и опыт их использования | 176 |
| 4.6. Малые железные дороги и особенности их туристского использования | 192 |
| 4.7. Технология разработки железнодорожных туров | 196 |
| 4.8. Организация групповых железнодорожных туров | 203 |
| 4.9. Оформление железнодорожных билетов. Тарифы, льготы и сборы | 206 |
| 4.10. Правила перевозки пассажиров и багажа. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте | 219 |
| Контрольные вопросы | 228 |
| ГЛАВА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ | |
| 5.1. Правовое регулирование автомобильных перевозок | 230 |
| 5.2. Автомобильные перевозки и особенности их организации на внутренних маршрутах | 237 |
| 5.3. Организация и рынок международных автобусных туристских путешествий | 244 |
| 5.4. Автобусный туризм. Виды и назначение автобусов | 257 |
| 5.5. Документационное обеспечение автобусных маршрутов и туров | 267 |
| 5.6. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе. Примерное положение о руководителе группы автобусного маршрута | 272 |

| | |
|--|-----|
| 5.7. Примерные правила туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах | 277 |
| 5.8. Автомобильный туризм. Процедура аренды автомобилей | 284 |
| Контрольные вопросы | 287 |
| ГЛАВА 6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ МОРСКИХ И РЕЧНЫХ КРУИЗОВ | |
| 6.1. Правовое регулирование перевозок туристов водным транспортом | 288 |
| 6.2. Морской круиз как комплексный туристский продукт. Круизный бизнес на мировом туристском рынке | 294 |
| 6.3. Классификация и мировой рынок речных круизов и путешествий | 300 |
| 6.4. География российских речных круизов | 304 |
| 6.5. Пассажирские линии и круизы. Договорная документация морских и речных круизов | 311 |
| 6.6. Организация обслуживания туристов на круизах | 318 |
| 6.7. Ведущие круизные компании мира | 328 |
| 6.8. Морские паромы и паромные компании | 337 |
| 6.9. Экскурсионные и прогулочные рейсы на речных судах. Яхтинг | 339 |
| Контрольные вопросы | 342 |
| ЛИТЕРАТУРА | 343 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ | 346 |

*Памяти ученого, коллеги, друга —
Татьяны Борисовны Терентьевой
авторы посвящают свой труд*

ПРЕДИСЛОВИЕ

В настоящее время туризм превратился в массовый вид деятельности и один из основных источников дохода ряда стран мира. Количество путешествующих в мире и в нашей стране имеет тенденцию к постоянному росту, одновременно развиваются сопутствующие производства и отрасли сферы обслуживания туристов. К одной из таких отраслей относится их транспортное обслуживание.

Учебный курс «Транспортное обеспечение в туризме», имеющий множество вариаций своего названия, введен в учебные планы большинства высших учебных заведений, где осуществляется подготовка студентов по направлениям, специальностям и специализациям транспортного и сервисно-туристского профилей.

Настоящий учебник системно излагает теоретические положения и практические рекомендации, составляющие основу указанной учебной дисциплины. В последнее время в нашей стране было выпущено немало учебных изданий и методических указаний, отражающих те или иные аспекты организации транспортного сервиса. Однако при рассмотрении вопросов организации транспортного обеспечения туризма недостаточно уделено внимания теме управленческой деятельности.

Предметом изучения проблем транспортного обеспечения в туризме являются транспортный комплекс, транспортные перевозки в туристском бизнесе, а также основной потребитель и производитель транспортных услуг, особенности их взаимоотношений и взаимодействия в процессе разработки и реализации туристского продукта.

Объектом изучения служит собственно перевозочный процесс с присущими ему особенностями документационной, правовой и технической организации.

В задачи изучения входят:

- определение роли транспорта и транспортного комплекса в экономике страны и в туристском бизнесе;
- особенности использования транспортных средств при туристских путешествиях;
- технико-экономические особенности, преимущества и недостатки основных видов магистрального пассажирского транспорта;
- основные функции, принципы и особенности управления на транспорте; общая характеристика основных методов управления;
- анализ маркетинговой политики на транспорте, а также особенности формирования цены и тарифной политики на транспорте;
- определение состава транспортного сервиса, основные показатели качества транспортного обслуживания;
- правовые основы организации туристских перевозок и особенности правового регулирования;
- особенности организации обслуживания и туристских перевозок на основных видах магистрального пассажирского транспорта;
- документационное обеспечение транспортных перевозок туристов;
- специфика использования основных видов транспорта в туристском бизнесе;
- безопасность туристских путешествий;
- основные аспекты взаимоотношения турфирм с транспортными предприятиями;
- особенности технической организации перевозочного процесса.

При составлении настоящего учебника авторами были использованы работы М.Б. Биржакова, Е.Н. Ильиной, В.И. Азара, В.Г. Гуляева, В.Г. Галабурды, Н.Н. Громова, В.А. Персианова, В.А. Квартальнова, В.С. Сенина, С.В. Петрова, Х.М. Монтехано, С.Б. Шлихтера, О.Я. Осиповой, В.А. Гудкова, Д.С. Ушакова, А.Д. Чудновского, М.А. Жуковой и ряда других специалистов, а также авторские разработки в области туристского и транспортного менеджмента, теории и практики организации туристских перевозок.

ТРАНСПОРТНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА

1.1. ПОНЯТИЕ И СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТРАНСПОРТА

Понятие, особенности и значение транспорта. Транспорт — одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны. Он обеспечивает нормальное функционирование экономики, повышение эффективности общественного производства, создает условия для рационального размещения производительных сил по территории страны с учетом наиболее целесообразного приближения предприятий различных отраслей к источникам сырья и районам потребления продукции.

Транспортная инфраструктура составляет основу транспортно-го комплекса и представляет собой реальную транспортную сеть, которая используется для перевозок грузов и пассажиров, а также организационную структуру, обеспечивающую эффективное использование транспортных средств и постоянных устройств.

Транспортный комплекс — совокупность нескольких отраслей народного хозяйства, предназначенных для удовлетворения потребностей в перевозке грузов и пассажиров. В него входят собственно транспорт, обеспечивающий процесс перемещения, и «транспортная промышленность» (транспортное машиностроение, транспортное строительство, материально-техническое обеспечение перевозочного процесса), учреждения и организации по подготовке кадров для транспорта, проведению проектных и научно-исследовательских работ, ремонтные предприятия.

Транспортная система — отрасль народного хозяйства, в состав которой входят транспортная сеть всех видов транспорта, подвижные транспортные средства, трудовые ресурсы транспорта и система управления всеми видами транспорта на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Транспортная сеть — пути сообщения с расположенными на них точечными структурами (вокзалами, терминалами, станциями, остановочными пунктами, аэропортами и другими объектами).

Транспорт, с одной стороны, является частью инфраструктуры рынка, «физически» реализуя обмен товарами и оказывая услуги населению, а с другой — он сам как субъект рынка продает свои услуги, перемещая товары и пассажиров. Различные виды транспорта могут по-разному оказывать эти услуги, образуя тем самым транспортный рынок.

Транспорт — самостоятельная отрасль хозяйства, которая по характеру своей деятельности занимает промежуточное положение между отраслями производственной и непроизводственной сфер. Перевозка грузов — прямое продолжение производственной деятельности, и с этих позиций транспорт следует отнести к производственной сфере. Сюда же логично включить и перемещение людей с трудовыми целями. Все же остальные виды пассажиропотоков по своей сущности скорее тяготеют к отраслям непроизводственной сферы. Однако преобладание в общем объеме транспортных перевозок значительных затрат на их перемещение предопределило включение транспорта в состав отраслей производственной сферы. Перемещение грузов и пассажиров является одновременно и производственным процессом, и продукцией транспорта. В настоящее время в транспортном комплексе России занято около 4 млн человек, на него приходится свыше 10% всех основных фондов экономики страны и валового внутреннего продукта. На транспорт выпадает чуть ли не треть услуг, оказываемых населению.

Транспорт является одной из отраслей экономической (производственной) инфраструктуры. Понятие инфраструктуры является общим понятием для обозначения многих видов деятельности. Термин **«инфраструктура»** употребляется для обозначения комплекса составных частей общего устройства экономической жизни, которые носят подчиненный характер, обеспечивая нормальную деятельность экономической системы в целом. Развитие транспорта в стране в какой-то мере определяет уровень цивилизации. Поэтому недооценка значения транспорта в государстве может весьма отрицательно сказаться на экономике страны. Транспорт способен существенно влиять на экономический рост, расширение торговли, повышение уровня жизни. Он способствует повышению производительности труда, сокращая время доставки грузов или проезда до места работы. Транс-

порт обеспечивает развитие международных экономических отношений, способствуя осуществлению взаимовыгодного обмена между различными странами.

Транспорт активно влияет на окружающую среду, причем это воздействие всегда носит негативный характер. Так, в общем выбросе в атмосферу всех продуктов производственной деятельности на долю транспорта приходится около 40%, в том числе основную долю загрязнений (более 80%) дает автомобильный транспорт. Из этого следует, что уменьшение загрязнения атмосферного воздуха транспортом практически во многом определяется решением экологической проблемы на автомобильном транспорте.

Темпы развития транспорта должны соответствовать экономическому росту. По данным зарубежных исследователей, рост ВВП в большинстве стран мира сопровождается пропорциональным увеличением стоимости основных фондов транспорта. Таким образом, по мере развития экономики страны транспортная отрасль должна изменяться в соответствии с динамикой спроса на транспортные услуги.

Транспорт является ведущим фактором развития туризма. В решении социальных проблем, обеспечении деловых, культурных и туристских поездок населения, развитии культурного обмена как внутри страны, так и за ее пределами, в использовании свободного времени трудящихся страны роль транспорта неопределима.

Транспорт есть продолжение процесса производства в сфере обращения. Он осуществляет многообразные связи между отраслями народного хозяйства, производством и потреблением, экономическими районами. С точки зрения социально-экономической географии особенно важна его роль в развитии территориального разделения труда — основной закономерности размещения хозяйства в условиях рыночной экономики.

Современное состояние транспортного комплекса страны определяется сложившимся социально-экономическим положением, которое привело к снижению спроса на перевозки, сокращению их объемов, осложнению финансового положения транспортных предприятий и к появлению большого количества транспортных средств. В условиях либерализации тарифов и падения спроса на перевозки появились свободные перевозные возможности и рыночная конкуренция на всех видах транспорта.

Транспорту свойственны некоторые особенности, отличающие его от других отраслей народного хозяйства.

1. Транспорт не производит новой вещественной продукции, а является продолжением процесса производства в пределах процесса обращения. Он не создает новую продукцию, а лишь перемещает уже созданную другими отраслями хозяйства, увеличивая тем самым ее стоимость на величину транспортных издержек.

Полные транспортные издержки народного хозяйства в сфере производства и обращения составляют около 10% от валового общественного продукта страны. Отношение суммарных транспортных издержек к полной стоимости продукта у потребителя называют **коэффициентом транспортной слагающей**. Он играет важную роль в решении проблемы оптимизации территориальной организации производительных сил. Создаваемая на транспорте стоимость заключается именно в перемещении грузов и пассажиров, причем создание и потребление этой стоимости происходит синхронно, в одно и то же время.

2. Продукция транспорта — перевозка грузов и пассажиров — неотделима от процесса транспортного производства. Ее нельзя накопить, создать ее запасы. Поэтому проблема резервов на транспорте состоит в создании не запасов продукции, а резервов пропускной и провозной способности.

3. Продукция транспорта не содержит сырья. В отличие от отраслей промышленности транспорт вовсе не потребляет сырья, зато использует огромное количество топлива, электроэнергии, стали, синтетического каучука, смазочных масел и других материалов.

4. Схема кругооборота капитала на транспорте отличается от кругооборота в промышленности и сельском хозяйстве: приращенный капитал выступает в ней не в товарной форме, а только в денежной.

5. На транспортном рынке реализуется не товар в виде новой вещи, а сам производственный процесс транспортного комплекса. Следовательно, требования к эффективности и качеству работы транспортной системы относятся не только к его рыночной продукции, конечному результату транспортной деятельности, но и непосредственно к транспортному производственному процессу.

6. Количество труда, затрачиваемого на перевозку грузов, зависит не от их стоимости, а от веса и расстояния (без учета расходов на охрану грузов).

7. Для транспорта характерны линейные формы размещения (в то время как для промышленности — дискретные, а для сельского хозяйства — площадные и континуальные).

8. Доставка грузов от производителя к потребителю и пассажиров к их месту назначения возможна лишь в результате взаимодействия различных видов транспорта: с одной стороны, железнодорожного, водного, работающих на дальние расстояния, и с другой — автомобильного.

Структурно-функциональная характеристика транспорта.

Структурно транспорт можно представить как систему, состоящую из двух подсистем: транспорта общего и необщего пользования. При этом обе части системы могут быть представлены предприятиями государственной, муниципальной или частной форм собственности (рис. 1.1, 1.2).

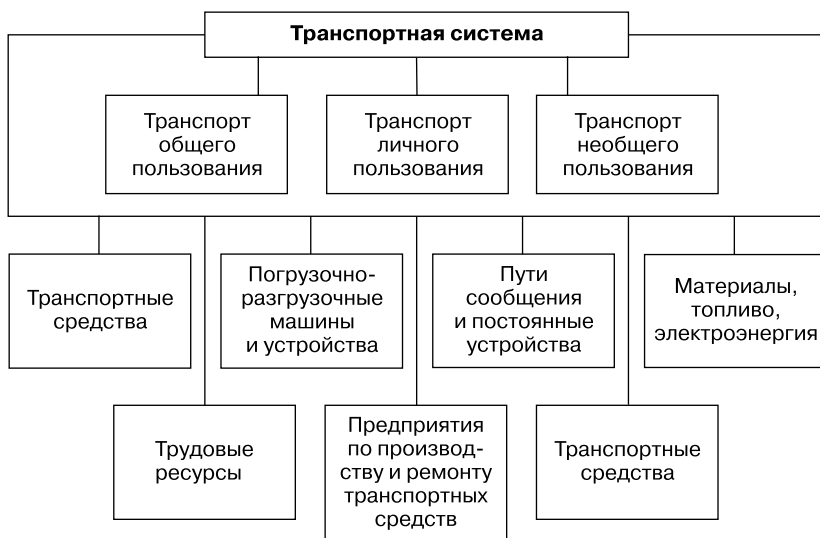


Рис. 1.1. Структура транспортной системы

Транспорт общего пользования — это транспорт, который в соответствии с действующим законодательством обязан осуществлять перевозки грузов и пассажиров, кем бы эти перевозки ни были предъявлены: государственным предприятием или учреждением, общественной организацией, фирмой или частным лицом. Транспорт общего пользования выступает как самостоятельная отрасль материального производства. Он обслуживает сферу обращения, обеспечивая связь между сферой производства и сферой потребления.

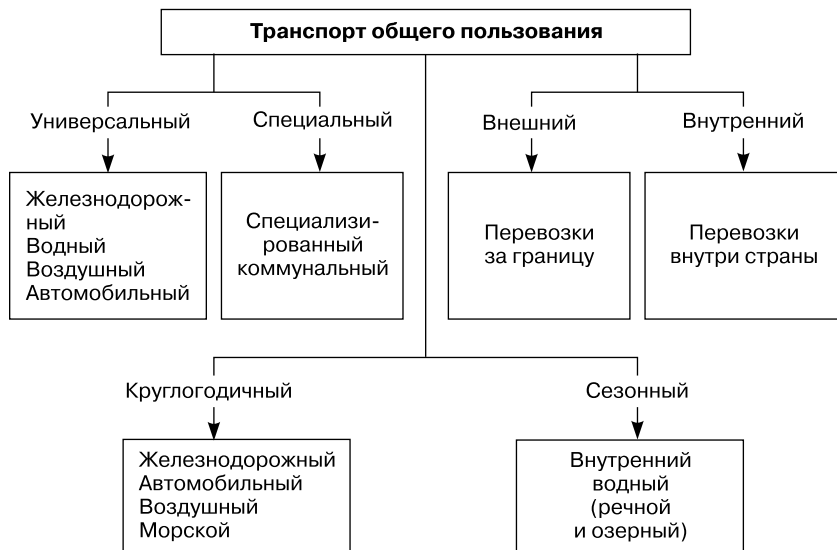


Рис. 1.2. Структура транспорта общего пользования

В отличие от транспорта общего пользования *транспорт не-общего пользования* выполняет перевозки продукции внутри сферы производства, т.е. для конкретного предприятия, организации или фирмы. Перевозки, которые он выполняет, являются внутрипроизводственными, или технологическими. Ведомственный транспорт промышленных предприятий называется *промышленным транспортом*.

Автомобильные или железные дороги (как правило, небольшой протяженности), принадлежащие тому или иному предприятию, называются *подъездными*. В транспортной системе страны имеется густая сеть таких дорог. Суммарная протяженность железнодорожных подъездных путей превышает протяженность железных дорог общего пользования.

Кроме деления на транспорт общего и необщего пользования в некоторых случаях подразделяют транспорт на магистральный и немагистральный. С одной стороны, магистральный – синоним транспорта общего пользования, а немагистральный – необщего. С другой стороны, термин «*магистральный транспорт*» применяется для обозначения путей сообщения, связывающих крупные города и промышленные центры страны или крупного региона. В этом слу-

чае небольшие ответвления от основных магистралей не считаются звеньями магистрального транспорта и обычно именуются *линиями местного значения*.

В зависимости от целей экономического анализа транспорт общего пользования группируется следующим образом:

– универсальный (железнодорожный, водный, автомобильный, воздушный) и специальный;

– внутренний (осуществляющий перевозки внутри страны) и внешний (обычно морской, выполняющий перевозки не только внутри страны, но и за границу);

– круглогодичный и сезонный (внутренний водный и частично морской).

Важной характеристикой транспортных сетей является их территориальная организация, т.е. схема взаимного размещения отдельных элементов сети на различных иерархических уровнях (табл. 1.1).

Таблица 1.1

Территориальная организация транспортных сетей

| Иерархический уровень транспортной системы | Транспортная структура | | | | | Стадии развития структуры | Вид сообщения |
|--|------------------------|-------|-------|------|-------|---|---|
| | мета | супер | макро | мезо | микро | | |
| Космический | + | – | – | – | – | Экспериментальные сообщения с исследовательскими целями | Сообщение Земли с ближайшими к ней планетами Солнечной системы |
| Планетарный | – | + | – | – | – | Программирование и проекты | Международные сообщения |
| Страновой | – | – | + | – | – | Пассивное формирование | Транспорт отдельных стран и международных объединений |
| Региональный | – | – | – | + | – | Активное формирование | Транспорт экономических районов, городских агломераций и крупных городов |
| Субрегиональный | – | – | – | – | + | Внутренние технологические изменения | Транспорт отдельных населенных пунктов и низовых звеньев сети путей сообщения |

1.2. ВИДЫ ТРАНСПОРТА И ОСНОВНЫЕ СФЕРЫ ЕГО ПРИМЕНЕНИЯ

Железнодорожный транспорт играет важную роль в функционировании и развитии товарного рынка страны, в удовлетворении потребности населения в передвижении. Основной сферой применения железнодорожного транспорта являются массовые перевозки пассажиров в межрайонном, межобластном и пригородном сообщениях. В перевозках пассажиров по железным дорогам преобладают перевозки в пригородном и местном сообщениях (около 90% общего числа пассажиров, перевозимых железнодорожным транспортом). Дальние пассажирские перевозки составляют свыше 40% пассажирооборота в общем объеме перевозок всеми видами транспорта.

Исторически железнодорожный транспорт России, а затем и СССР развивался как единая структура с одинаковой, отличающейся от западной, шириной рельсовой колеи (1520 мм) и рациональным размещением технических средств и вспомогательных производств по территории страны.

Технико-экономические особенности и преимущества железнодорожного транспорта заключаются в следующем:

- возможность сооружения на любой сухопутной территории, а с помощью мостов, тоннелей и паромов осуществление железнодорожной связи и с разделенными, в том числе и островными территориями;
- массовость перевозок и высокая провозная способность железных дорог;
- возможность массовых перевозок пассажиров с большой скоростью;
- регулярность перевозок, независимо от времени года, периода суток и погоды;
- невысокая себестоимость перевозок по сравнению с другими видами транспорта.

Вместе с тем железнодорожный транспорт имеет и свои недостатки:

- капиталоемкость строительства железных дорог;
- относительно медленная окупаемость — 6—8 лет, а иногда и более;
- трудоемкость и металлоемкость отрасли.

Основными элементами технического оснащения железнодорожного транспорта являются рельсовый путь с искусственными соору-

жениями, станции и раздельные (остановочные) пункты с соответствующим обустройством, подвижной состав (вагоны, локомотивы, электровозы), устройства электроснабжения, специальные средства регулирования и обеспечения безопасности движения и управления перевозочным процессом. Крупные пассажирские станции оборудуются капитальными зданиями и сооружениями (вокзал, платформы, площадки, депо, центры фирменного транспортного обслуживания клиентуры).

Железнодорожный путь представляет собой земляное полотно с балластной призмой из щебня или гравия, на которой размещаются железобетонные или деревянные шпалы с прикрепленными к ним стальными рельсами. Расстояние между внутренними гранями головок двух параллельно расположенных на шпалах рельсов называется шириной колеи. В России, странах СНГ, Прибалтики и Финляндии ширина колеи составляет 1520 мм. В большинстве европейских стран, США, Канаде, Мексике, Уругвае, Турции, Иране, Египте, Тунисе, Алжире — 1435 мм. Это так называемая нормальная, или стефенсоновская, колея. В Индии, Пакистане, Аргентине, Бразилии, Испании, Португалии используется широкая колея двух типов — 1656 и 1600 мм. В Японии используют среднюю и узкую колеи — 1067, 1000 и 900 мм.

Автомобильный транспорт. Большое значение автомобильного транспорта на транспортном рынке обусловлено его специфическими особенностями. Автомобильный транспорт имеет ряд преимуществ перед другими видами транспорта:

- высокая маневренность и подвижность, позволяющие быстро сосредоточить транспортные средства в необходимом количестве и в нужном месте;

- способность обеспечить доставку «от двери к двери» без дополнительных пересадок в пути следования;

- высокая скорость передвижения;

- меньшие капиталовложения в строительство автодорог при малых потоках грузов и пассажиров.

Наиболее эффективной сферой использования автотранспорта являются короткопробегные перевозки. Большая мобильность, удобство перемещения и способность быстро реагировать на изменения спроса позволяют автотранспорту часто быть вне конкуренции при пассажирских перевозках на местных линиях. Средняя дальность поездки одного пассажира составляет 9 км.

К недостаткам автотранспорта можно отнести следующие:

- высокая себестоимость перевозок (в десятки раз выше, чем на других видах транспорта);
- высокий уровень загрязнения окружающей среды;
- большая трудоемкость (на автотранспорте занято 75% всех работающих на транспорте);
- низкий уровень производительности труда вследствие малой грузоподъемности и пассажировместимости автомобиля;
- большие металлоемкость и энергоемкость.

Автотранспорт обеспечивает главным образом внутрирайонные перевозки пассажиров, осуществляет централизованные перевозки от железнодорожных станций, аэровокзалов, речных и морских портов и обратно. К пассажирскому подвижному составу обычно относятся автобусы и легковые автомобили. Отдельно выделяют грузопассажирские автомобили, создаваемые на базе легковых автомобилей, но предназначенные для перевозки как пассажиров, так и небольших партий грузов.

Действующую сеть автомобильных дорог по техническим и качественным характеристикам делят на пять классов. По народно-хозяйственному и административному значению автодороги первой и частично второй категорий называют федеральными или магистральными общегосударственного значения. Автодороги второй и частично третьей категорий имеют республиканское, областное, окружное или краевое значение. Автодороги третьей и четвертой категорий являются местными, а пятой — сельскими.

Для эффективного использования автотранспорта России необходимо значительное увеличение дорог первой и второй категорий, так называемых автобанов с соответствующим оборудованием: станциями заправки автомобилей и технического обслуживания, кемпингами, дорожными гостиницами, специальными стоянками, пересечениями в разных уровнях, освещением, дорожными знаками и т.д. Несовершенное качество дорог увеличивает стоимость перевозок на 30—50%, расход горючего возрастает в 1,5 раза, стоимость эксплуатации автомобиля увеличивается в 2—3 раза, а срок службы уменьшается на 30%.

Автомобильный транспорт (автобусы) выполняет основной объем пассажирских перевозок — почти 90% от всех перевозок пассажиров основными видами магистрального транспорта. Однако основная их часть — около 80% — приходится на внутригородские пере-

возки. Доля пригородных поездок составляет 18%, а междугородных — лишь 2%. В последние годы в крупных городах резко возрастает парк индивидуальных легковых автомобилей, что приводит к увеличению их доли в пассажирских перевозках.

Перспективы развития автомобильного транспорта во многом связаны с увеличением плотности дорожной сети, созданием автострад высокой категории. Одна из новостроек — высокоскоростная автострада Москва — Санкт-Петербург с выходом к государственной границе с Финляндией. Росту грузооборота автомобильного транспорта будет способствовать выпуск новых моделей автомобилей, в частности, небольшой грузоподъемности, связанных с обслуживанием малых предприятий.

Воздушный транспорт. Воздушный транспорт России играет значительную роль в пассажирских перевозках, что объясняется большими расстояниями перевозок, недостаточной развитостью транспортной инфраструктуры в некоторых районах.

Технико-экономические особенности воздушного транспорта:

- большая скорость перевозок грузов и пассажиров;
- большая беспосадочная дальность полета;
- высокая мобильность и автономность в полете;
- отсутствие сложной транспортной инфраструктуры;
- открытие новых авиалиний не требует соответствующих строительных работ и не вызывает больших финансовых затрат;
- значительное сокращение пути следования (прямые трассы полета);
- наличие сквозных беспересадочных сообщений;
- малая грузоподъемность и пассажироместимость.

География перевозок пассажиров определяется характером заселения и освоения различных частей страны; численностью населения районов тяготения, т.е. территории, которая хозяйственно, экономически, социально тяготеет к транспортному узлу или предприятию; территориальной организацией систем городского расселения; размещением крупных курортных зон и зон массового отдыха; масштабами и направлениями международных перевозок; транспортной подвижностью населения разных районов страны; числом пунктов, охваченных сетью воздушного сообщения и расстояниями между ними; условиями перевозок (тарифы, регулярность, комфорт, частота рейсов и др.).

Распад СССР привел к разрушению единственной монополии — компании «Аэрофлот», состоявшей из региональных управлений

гражданской авиации, расположенных в крупных аэропортах страны. Образованы компании «Трансаэро» и крупная авиакомпания — «Аэрофлот — Российские международные авиалинии», которая владеет несколькими сотнями воздушных судов. Мелкие частные компании имеют всего по 5—10 самолетов.

В настоящее время в России функционирует более 300 авиакомпаний, 459 аэропортов, из которых более 60 имеют федеральное значение и 82 — статус международных. Налажено прямое воздушное сообщение с 87 странами мира и со всеми новыми независимыми государствами. Более 80% грузов и пассажиров перевозят лишь 20 самых крупных из них. Первенствует «Аэрофлот», услугами которого пользуется каждый пятый пассажир. Далее следуют Домодедовское ПО, «Внуковские авиалинии», компания «Пулково», «Красноярские авиалинии», Хабаровское авиапредприятие.

Перед воздушным транспортом стоят следующие задачи:

- повышение грузоподъемности, пассажироместимости и скорости самолетов;
- улучшение технического оснащения аэропортов;
- обеспечение безопасности полетов;
- налаживание регулярных авиационных линий в восточных и северных районах страны;
- коренное обновление существующего авиационного парка и освоение новых типов самолетов;
- улучшение качества обслуживания пассажиров в процессе перелета;
- расширение международных перевозок.

Внутренний водный транспорт. Роль речного транспорта в экономике России определяется не столько масштабностью транспортной работы, сколько особой значимостью выполняемых им функций. В настоящее время примерно 5 тыс. судовладельцев различных форм собственности эксплуатируют внутренние водные пути, в том числе около 30 акционерных судоходных компаний (речных пароходств). Речной флот России обслуживает 68 республик, краев, областей и автономных округов. В европейской части страны в результате строительства соединительных каналов (Беломорско-Балтийского, Волго-Балтийского и Волго-Донского) была ликвидирована территориальная разобщенность внутренних водных путей и создана единая глубоководная транспортная система, связавшая Белое, Балтийское, Каспийское, Азовское и Черное моря. Протяженность единой глубоководной системы (ЕГС) составляет 6,5 тыс. км, гарантированная глубина практически на всей ее протяженности составляет 4 м.

Глубоководные внутренние водные пути обладают большой провозной способностью, они приспособлены к массовым перевозкам грузов и пассажиров. Поскольку внутренние водные пути являются в основном естественными, то при организации судоходства требуются значительно меньшие (в 6–7 раз) первоначальные капиталовложения на 1 км пути, чем на постройку железной или автомобильной дороги равной пропускной способности.

Удельные затраты энергии на речном транспорте значительно ниже, чем на сухопутных видах транспорта, ввиду малого сопротивления движению судов. Эта особенность присуща водному транспорту в целом. Однако использование речного транспорта ограничивается целым рядом факторов:

- речной транспорт в соответствии с географическими особенностями работает преимущественно в меридиональном направлении; основные же грузо- и пассажиропотоки проходят в широтном направлении;

- речные перевозки носят сезонный характер и ограничены погодными условиями, а иногда и временем суток (например, скоростной пассажирский флот не эксплуатируется в ночное время);

- продолжительность навигации на внутренних водных путях России колеблется по разным причинам от 145 суток на востоке и северо-востоке страны до 240 суток на юге и юго-западе.

Морской транспорт обеспечивает морские международные связи страны, являясь основным внешнеторговым транспортом. Он удовлетворяет также потребности в перевозках внутри страны в каботажном плавании (малый и большой каботаж). *Малый каботаж* – плавание судов в пределах одного или двух смежных морских бассейнов без захода в территориальные воды других государств. *Большой каботаж* – плавание судов между портами разных бассейнов, разделенных береговыми территориями других государств. Обычно это плавание связано с заходом судов в иностранные территориальные воды.

Преимущества морского транспорта заключаются в следующем:

- широкие международные межконтинентальные связи: морские суда посещают порты более 120 стран мира;

- отсутствие ограничений линейной пропускной способности, что позволяет проектировать и строить транспортные средства большой грузоподъемности и пассажировместимости. Ограничивают пропускную способность морского транспорта лишь порты, каналы и другие искусственные сооружения;

— незначительность удельного расхода топлива и затрат энергии на единицу перевозок в связи с меньшим сопротивлением движению, чем на сухопутных видах транспорта;

— более низкая себестоимость перевозок;

— перевозки морским транспортом в международном сообщении выполняются в основном на дальние и сверхдальние расстояния.

К **недостаткам** морского транспорта относятся:

— зависимость от географических особенностей и метеоусловий (течения, ветры, продолжительность навигационного периода и т.д.);

— значительные капиталовложения в портовое хозяйство и транспортный флот.

1.3. КЛАССИФИКАЦИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ В ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЯХ

Транспортные услуги — один из основных видов обслуживания в туризме. На них приходится и основная доля цены тура: 40–60%. Различные виды транспорта используются туристскими учреждениями для организации путешествий. Основная доля в общей массе транспортных услуг принадлежит авиационному транспорту, но используются и другие виды транспорта — морской, водный, железнодорожный и практически повсеместно автомобильный.

Перемещения человека в процессе путешествия разделяются на активные, которые осуществляются с помощью мускульной силы человека: пешеходные, велосипедные и т.д., и пассивные — с помощью различных видов транспорта, приводимых в движение механическими или электрическими устройствами.

Услуги перевозки и иные транспортные услуги присутствуют в различных составляющих туристского продукта. Прежде всего это перевозка с места отправления в место назначения и трансфер — перевозка туристов к объекту назначения, транспортные услуги на месте (чаще всего экскурсионные).

Предоставление транспортных услуг и транспортных средств может быть включено в состав тура, зарезервировано организатором туризма и предоставлено туристу за плату на месте. Турист может самостоятельно купить такие услуги в месте пребывания или пользоваться ими, когда средства перевозки выступают товаром, объектом аренды, объектом и средством аттракции и т.д. Турист может также

участвовать в генерации особенных видов туристского продукта, отличных от собственно перевозки.

Средства перевозки также могут служить: *местом размещения (ночевки)* — круизные суда, туристские поезда, спальные автобусы и др.; *объектом развлечения* — зрелищные мероприятия, катание в целях развлечения, спортивные соревнования, шоу и выставки и др.; *объектом товарной покупки* — натурные образцы, модельные экспонаты и др.; *индивидуальным транспортным средством* — прокат автомашин, фрахт яхт, самолетов и т.д.

М.Б. Биржаков разделяет услуги перевозки по разновидностям следующим образом.

1. Наземные виды перевозок:

— перемещение и перевозки с помощью мускульной силы человека — лыжные, велосипедные, рикши, пешеходные, весельные и др.;

— перемещения с помощью животных — вьючных, тягловых, седловых;

— перемещения с помощью механических средств;

— автомобильный транспорт — колесный, гусеничный и др.;

— использование рельсового транспорта — железные дороги, метро, трамваи, фуникулеры, канатные дороги и т.д.;

— использование средств транспорта на воздушной подушке.

2. Воздушные виды перевозок:

— воздушные шары и дирижабли, планеры и дельтапланы, парашюты;

— вертолеты;

— самолеты малой авиации, гидросамолеты, широкофюзеляжные самолеты, сверхзвуковые лайнеры;

— космические аппараты.

3. Перевозки речным и морским транспортом:

— плоты и гребные лодки;

— лодки и суда маломерного флота с механическим приводом;

— речные и морские суда;

— суда на воздушной подушке;

— подводные суда.

Выбор транспортных средств при туристских путешествиях определяется рейтингом их популярности, степенью развития транспортной системы, видом путешествий, протяженностью маршрута, благосостоянием населения, тарифами, туристско-рекреационными ресурсами, национальными традициями, другими факторами.

Спрос на транспортные туристские услуги внутри России за 2003–2005 гг. сократился в среднем на 10%, в том числе на авиационные перевозки — на 12%, железнодорожные — на 10%, речные и морские — на 15%, автобусные — на 8%. Исключение составляют лишь сезонные железнодорожные и авиационные перевозки в приморские города России и стран СНГ, где спрос остается стабильным.

Распределение потока туристов России по видам транспорта по состоянию на 2005 г. выглядит следующим образом: автомобильный — 45%, железнодорожный — 25%, воздушный — 20%, водный — 5%, пешком — 5%. Распределение въездного потока туристов по видам транспорта: автомобильный — 38%, железнодорожный — 34%, воздушный — 17%, водный — 5%, пешком — 6%. Распределение выездного потока туристов: автомобильный транспорт — 40%, железнодорожный — 32%, воздушный — 14%, водный — 5%, пешком — 9%.

За счет постепенного снижения удельного веса автомобильного транспорта при неизменных показателях водного увеличивается популярность железнодорожного и авиационного транспорта. Такое смещение связано с появлением в России новых видов путешествий — шоп-туров, бизнес-туров, деловых поездок, где определяющим фактором являются комфорт и скорость доставки до цели поездки.

В Западной Европе популярность транспортных средств при реализации туристских путешествий тяготеет к высококомфортабельным автомобильному и авиационному транспорту. В последние годы значительно выросла популярность железнодорожного транспорта, что связано с открытием регулярных сообщений под Ла-Маншем, а также развитием высокоскоростных железнодорожных маршрутов.

Транспортные путешествия — это путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств.

Транспортные средства являются основным элементом туристской индустрии. Туристское транспортное путешествие, как правило, реализуется несколькими видами транспорта: железнодорожным и автомобильным; авиационным и автомобильным; водным, железнодорожным и автомобильным и т.д. Наиболее мобильные виды транспорта — автобус и автомобиль — используются как на самостоятельном маршруте, так и в качестве вспомогательного (трансферного) транспорта по доставке туристов из аэропорта или вокзала в гостиницу и обратно.

Транспортные путешествия классифицируются по ряду основных признаков: типу маршрута, виду используемого транспорта, по-

строению трассы маршрута, продолжительности путешествия, сезонности и других факторов.

1. *Тип маршрута*: железнодорожный; автобусный; авиационный; морской; речной; комбинированный; прочие виды.

2. *Вид транспорта*: поезда; автобусы; самолеты и вертолеты; теплоходы, паромы, яхты, лодки и другие плавсредства; велосипеды и мотоциклы; воздушные шары и дельтапланы.

3. *Построение трассы маршрута*: линейная; кольцевая; радиальная; комбинированная.

4. *Продолжительность путешествия*: кратковременные; типа «уик-энд»; многодневные.

5. *Сезонность действия*: круглогодичные; сезонные; разовые.

В соответствии с Рекомендациями по статистике туризма, разработанными UNWTO, предлагается следующая классификация средств транспорта.

1. *Воздушный транспорт*: рейсы, подчиняющиеся расписанию; рейсы, не подчиняющиеся расписанию; прочие воздушные перевозки.

2. *Водный транспорт*: пассажирские линии и паромы; круизы; прочие виды.

3. *Сухопутный транспорт*: железнодорожный транспорт; междугородные и городские автобусы; прочий общественный автомобильный транспорт; частные автомобили вместимостью до восьми человек; прокат автотранспортных средств; прочие сухопутные транспортные средства.

Международная классификация транспортных средств представлена ниже.

Воздушный транспорт:

- регулярные рейсы национальных и иностранных авиакомпаний;
- чартерные рейсы национальных и иностранных авиакомпаний;
- другие рейсы: частные самолеты, воздушные такси, прочие летательные аппараты.

Водный транспорт:

- коммерческие морские и речные суда: пассажирские линии, паромы, круизные суда, прочие коммерческие суда;
- прочие морские и речные суда: яхты, военные корабли с визитом вежливости и т.д.

Наземный транспорт:

- железнодорожный транспорт: регулярные рейсы, специальные туристские составы и пр.;

- автобусный транспорт: регулярные рейсы, специальные туристские автобусы и пр.;
- частные автомобили: такси и арендуемые автомобили с водителями, арендуемые автомобили, собственные автомобили, дома на колесах (караваны), автостоп;
- прочие средства: мотоцикл, велосипед и др.

Наибольшей популярностью пользуются автобусные, авиационные и железнодорожные путешествия (около 90% общего объема транспортных путешествий). При планировании своего путешествия турист учитывает такие факторы, как скорость доставки до цели поездки, комфорт путешествия, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, возможность остановок в пути следования, условия питания, уровень шума, вибраций, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие неблагоприятных экологических факторов и безопасность.

По приоритетам эти требования распределяются в следующем порядке: безопасность путешествия; стоимость и наличие льгот; комфортабельность; скорость доставки; прочие факторы. Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия, однако ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору перечисленных требований. Так, высокой пассажироместимости и комфорту путешествия на морских и речных судах противопоставляется их невысокая мобильность и скорость сообщения, а также дороговизна предоставляемых услуг. Высокая скорость доставки на самолетах при значительном уровне сервиса связана с высоким уровнем тарифов. Мобильность автомобильного транспорта противопоставляется невысокой пассажироместимости и низкому уровню безопасности и др.

1.4. ТУРИСТСКИЕ МАРШРУТЫ И ИХ ТИПЫ

Туристские маршруты — один из основных видов обслуживания, предоставляемых туристам. В любом случае путешествия (пребывания, поездки, туры) проводят по заранее выбранным маршрутам и они имеют определенную продолжительность и цель. По мнению М.Б. Биржакова, «**туристский маршрут** есть географически определенная, привязанная к данной местности и особым объектам и описанная с различной степенью детализации трасса похода, путешествия» (шрифт. выделение. — *Авт.*).

Часто **туристский маршрут** определяют как заранее спланированную трассу передвижения туристов в течение определенного периода времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания и дополнительных туристско-экскурсионных услуг. Туристско-экскурсионные организации заранее разрабатывают маршруты, включая в них определенный комплекс услуг: питание, проживание, экскурсии, спортивные и досуговые мероприятия и т.д.

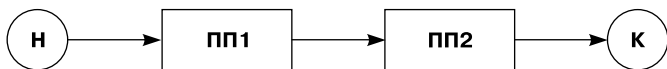
Маршрут есть путь следования туриста, обозначенный перечнем всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия, с указанием видов транспорта, используемых туристом для передвижения между пунктами остановок (пребываний) на маршруте. Исходной и конечной точками маршрута служат пункты начала и окончания путешествия. Началом маршрута является место оказания туристу первой туристской услуги, оговоренной в договоре, а концом маршрута — место оказания последней туристской услуги.

В зависимости от перемещения по пути следования на маршруте различаются линейные, кольцевые, радиальные и комбинированные типы маршрутов (рис. 1.3).

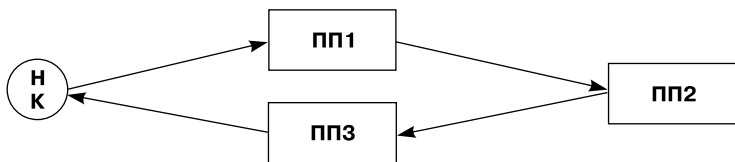
Линейный маршрут — путь следования, начало и окончание которого происходят в разных географических пунктах пребывания. Вместе с тем это наиболее распространенная разновидность туристского маршрута. Турист пребывает в дестинации в течение 7—10 дней и более, совершая однодневные экскурсии из места своего пребывания. После отдыха турист возвращается обратно в место постоянного проживания.

Возможен также и вариант радиальных перемещений. *Радиальный маршрут* — путь следования, начало и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, располагаясь в котором турист совершает путешествия в другие пункты пребывания, возвращаясь при этом в пункт начала путешествия. К примеру, туристы из Саратова приехали в Москву и после двухдневного пребывания в столице России, оставив за собой места в гостинице, совершили двухдневные выезды в Смоленск, Ростов Великий и Владимир.

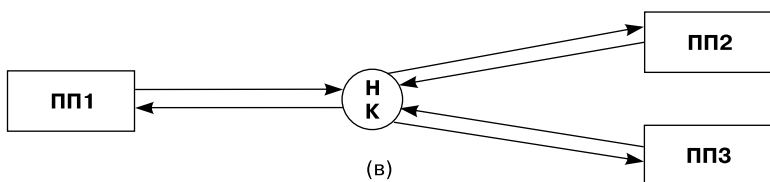
Кольцевой маршрут — путь следования, начало и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, например тур «Америка» (Нью-Йорк — Вашингтон — Атлантик-Сити — Филадельфия — Нью-Йорк) или тур «Золотое кольцо России» (Москва — Сергиев Посад — Ростов Великий — Ярославль — Кострома —



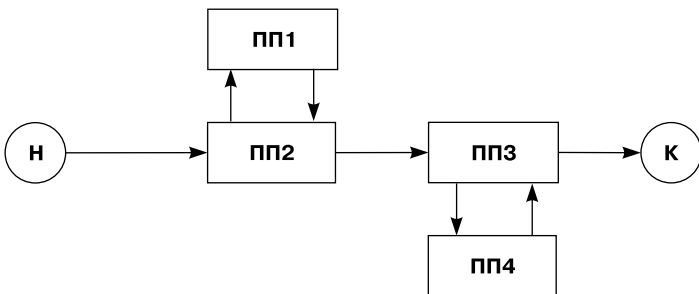
(a)



(б)



(в)



(г)

Рис. 1.3. Типы туристских маршрутов:

а — линейный; б — кольцевой; в — радиальный; г — комбинированный;

Н — начальная точка маршрута; К — конечная точка маршрута;

ПП 1–4 — промежуточные точки маршрута

Иваново — Суздаль — Владимир — Москва). При этом место прибытия в страну или местность может быть: а) неизменным, когда туристы, прибывая в страну, проходят только через один-два транзитных пункта — города (для России такими «шлюзами» являются Москва и Санкт-Петербург, для США — Лос-Анджелес и Нью-Йорк и т.д.);

б) отличным от места прибытия, когда турист прибывает в один туристский центр, а уезжает домой из другого туристского центра (так называемые кроссинг-туры). Например, турист начинает тур по США из аэропорта Нью-Йорка на востоке страны, а заканчивает его, улетая домой из Лос-Анджелеса, находящегося на западе страны.

Комбинированный маршрут — путь следования, который содержит все элементы линейного, кольцевого и радиального маршрутов в той или иной комбинации. К примеру, можно посетить тур «Золотое кольцо России» в комбинации с заездом в старинные города России Смоленск, Тверь, Нижний Новгород и другие, не входящие в туристский маршрут.

По сезонности действия туристские маршруты подразделяются на круглогодичные, к которым относятся все виды маршрутов путешествий при наличии круглогодичного графика их действия, и сезонные, функционирующие в течение какого-либо сезона (или сезонов). По продолжительности путешествия маршруты подразделяются на многодневные (отпускные) и маршруты выходного дня.

Классификация туристских маршрутов по принадлежности транспорта: на собственном транспорте — туры на транспорте, принадлежащем транспортным хозяйствам турфирм; на арендованном специализированном транспорте — на транспорте, принадлежащем транспортным организациям, который турфирмы используют на правах аренды на определенный срок; туры на транспорте общего пользования — туры на графиковом пассажирском транспорте, где туристов перевозят на правах пассажиров; туры на личном транспорте туристов — специальные туры для владельцев личных автомашин, с предоставлением всех видов услуг по маршруту, кроме проезда.

По видам используемого транспорта туристские маршруты подразделяются на теплоходные, авиационные, автобусные, железнодорожные и комбинированные маршруты:

— теплоходные маршруты — на теплоходах речных и морских парокhodств. Морские: круизные — более суток, экскурсионно-прогулочные — не более 24 ч. Речные: туристско-экскурсионные рейсы — более суток; экскурсионно-прогулочные — не более 24 ч;

— авиационные туры: групповые — с использованием части мест в самолетах пассажирских авиалиний; специавиарейсы — полная аренда самолета для специальных туристских перевозок;

— автобусные рейсы: туристско-экскурсионные — с предоставлением проживания и питания, различного обслуживания, прогулочные — без обслуживания, может использоваться городской транспорт;

— железнодорожные туры: групповые путешествия — с использованием части мест в графиковых поездах; специальные — арендованные составы с использованием мест в вагонах, как базы размещения на маршруте;

— комбинированные туры — путешествия с использованием двух и более видов транспорта.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какова роль транспорта в экономике страны?
2. Перечислите важнейшие особенности транспортного производства.
3. Каковы преимущества и недостатки сухопутных видов транспорта?
4. Определите основные сферы эффективного использования отдельных видов магистрального пассажирского транспорта для туристского бизнеса.
5. Какие вы знаете формы предоставления транспортных услуг?
6. Как классифицируются транспортные путешествия и средства перевозки?
7. Классификация средств транспорта UNWTO.
8. Международная классификация транспортных средств.
9. Дайте определение понятию «туристский маршрут».
10. Какие типы туристских маршрутов вы знаете?
11. Приведите примеры линейного и радиального туристских маршрутов.
12. Приведите примеры кольцевого и комбинированного маршрутов.

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ

2.1. КРУПНЕЙШИЕ СИСТЕМЫ КОМПЬЮТЕРНОГО БРОНИРОВАНИЯ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА

В настоящее время в сфере реализации туристских услуг активно используется компьютерная техника. Сейчас уже трудно представить, как можно было выполнять бронирование номеров в отелях, железнодорожных или авиабилетов различными турагентами и компаниями с учетом всевозможных скидок при отсутствии систем компьютерного бронирования. В настоящее время эти системы широко распространены и хорошо скоординированы.

В Северной Америке и Европе господствующее положение занимают несколько наиболее крупных систем компьютерного бронирования. В области бронирования мест на авиарейсы АСУ стали внедряться в 60-х гг. прошлого века авиакомпаниями США, которые видели в этих системах средство ускорения процесса реализации и повышения объема продаж. С принятием закона о дерегулировании в области авиации в 1978 г. в США началось бурное развитие систем компьютерного бронирования, так как, согласно новым условиям, туристские агентства получили право подключаться к АСУ авиакомпаний. Процесс завоевания туристских агентств системами компьютерного бронирования авиакомпаний проходил быстрыми темпами и к 1982 г. почти 82% турагентств США были подключены к основным компьютерным системам бронирования.

Ведущими системами с самого начала являлись Sabre, принадлежащая American Airlines, и Apollo, принадлежащая United Airlines, на долю которых в начале 1980-х гг. приходилось 41 и 39% рынка соответственно. Высокая экономическая эффективность использования систем компьютерного бронирования побудила их владельцев бороться

ся за влияние на рынке туристских услуг. Чтобы привлечь турагентов, компании расширили сферу применения систем бронирования, включив в их программу широкий круг услуг (бронирование гостиничных мест, прокат автомобилей, страхование авиапассажиров, оформление билетов, заграничных паспортов и даже заказов на цветы). Кроме того, программы предоставляют турагентам возможность компьютерной обработки документации и бухгалтерского учета.

Подобная компьютеризация деятельности туристских агентств существенно повысила их производительность. В настоящее время подавляющее большинство авиабилетов на регулярные рейсы, продаваемые в Западной Европе и Северной Америке, реализуется через турагентства, подключенные к крупной компьютерной системе бронирования.

Глобальные компьютерные сети сливаются, или одна присоединяет другую. Частично этот процесс вызван необходимостью сокращения огромных операционных расходов по содержанию современных гигантских систем бронирования, а частично — политикой национальных правительств, накладывающих на деятельность электронных компьютерных систем ограничения, связанные с защитой прав потребителей.

Бронирование мест только на авиатранспорте не заполняет емкость систем по этому виду услуг. Свободные мощности заполняются операциями по бронированию мест в гостиницах и аренде автомашин. Некоторые глобальные компьютерные сети достигли в этом больших успехов. Гостиницы, подключившиеся к глобальным сетям бронирования, имеют возможность внести в их банк данных информацию о самой гостинице, видах номеров, их описание и цены. Это позволяет использовать информацию десяткам тысяч турагентов по всему миру.

Турагентства подключаются к банку данных глобальных сетей через собственные фирменные терминалы.

Следом за США, где системы компьютерного бронирования достигли наивысшего на сегодняшний день развития, они стали возникать в других странах. В 1987 г. были созданы два консорциума — Galileo и Amadeus. Следует отметить тесную связь европейских систем бронирования с американскими. Американские компании являются главными поставщиками программного обеспечения для европейских систем. Таким образом, происходит взаимопроникновение национальных систем США и Европы. Число туристских агентств, подклю-

ченных к системе Galileo, составляет около 12 000 в разных странах. К системе Amadeus, центр которой находится в Мадриде, имеют доступ 17 500 туристских агентств.

Системы компьютерного бронирования развиваются также и за пределами Европы и США. В Азиатско-Тихоокеанском регионе функционирует система Abacus, учрежденная в конце 1987 г. на основе программного обеспечения системы Pars. Регион Африки характеризуется относительно невысокой степенью развития компьютерных систем бронирования из-за отсутствия крупных национальных авиакомпаний в Африке. Несколько авиакомпаний присоединены к французской национальной системе компьютерного бронирования Sita. В развитии систем компьютерного бронирования в регионе Латинской Америки активное участие принимает Международная ассоциация воздушного транспорта — IATA (International Air Transport Association).

Применение современных компьютерных систем бронирования открывает новые возможности и в то же время создает серьезные проблемы для авиакомпаний, туристских агентств и правительственных органов. Многолетний опыт использования компьютерных систем бронирования в США свидетельствует о том, что владельцы компьютерных систем находятся в более выгодном положении, чем другие авиакомпании, подключенные к этим системам, в результате чего авиакомпании — владельцы крупнейших систем бронирования получают сверхприбыль. Специалисты выделяют четыре условия, которые позволяют авиакомпаниям-владельцам получать сверхдоходы и пользоваться в некотором отношении монопольным правом на процесс бронирования.

1. Как показывает практика, расположение информации на дисплее и ее порядок во многом определяют выбор турагентов, которые, как правило, останавливаются на первом же устраивающем их клиента варианте. По данным исследований, 50% бронирований производится турагентами по первым строкам на дисплее, 75% — по первой картинке. Операторы, вносящие в компьютер информацию, помещают на первом листе данные авиакомпаний — владельцев данной системы бронирования. Эта закономерность была замечена пользователями системы в США и вызвала многочисленные замечания авиакомпаний. В результате в 1984 г. Управлением гражданской авиации США было запрещено отдавать предпочтение по расположению информации о рейсах и тарифах авиакомпаниям — владель-

цам АСУ. В качестве критериев размещения информации были определены только данные самих рейсов.

2. Турагенты склонны в первую очередь бронировать места на рейсы авиакомпаний, являющихся владельцами системы. Это явление получило название «эффект ореола». Именно это обстоятельство делает применение компьютерных систем бронирования столь ценным для их владельцев.

3. Большое распространение получили договоры по предоставлению права пользоваться кодом авиакомпании. Подобные договоры заключаются между крупными авиакомпаниями и небольшими региональными авиакомпаниями. Согласно такому договору, небольшая авиакомпания получает право пользоваться кодовым номером крупной авиакомпании при введении информации в компьютер. Такой договор является выгодным для обеих сторон, так как небольшие авиакомпании получают возможность пользоваться выгодным расположением информации на дисплее, которое есть у крупных авиакомпаний, и тем самым получают выход на более емкий рынок. Для региональных авиакомпаний подобные соглашения столь эффективны, что многие из них фактически прекращают проводить самостоятельную работу по продвижению своего продукта на рынок. Путем заключения подобного соглашения обе стороны расширяют число предлагаемых потребителям рейсов.

4. Дополнительная реализация обеспечивается владельцами систем компьютерного бронирования за счет «сверхкомиссии», которая выплачивается турагенту в случае увеличения объема продаж или доли на рынке в результате активной работы турагента. Компьютерные системы бронирования позволяют проследить динамику продаж, обеспечиваемую конкретными турагентами. Сверхкомиссию авиакомпании выплачивают по итогам работы за месяц и год. В качестве поощрения турагентов авиакомпании разрабатывают разнообразные программы.

Развитие системы компьютерного бронирования оказывает влияние на сферу туристских агентств, в которой наблюдается процесс концентрации и централизации капитала. Процесс слияния компаний получает международный размах вследствие развития систем компьютерного бронирования.

Крупнейшие американские системы стремятся проникнуть на европейский рынок, считая его наиболее перспективным. Однако до недавнего времени экспансия американских компаний наталкива-

лась на сопротивление европейских авиакомпаний, пытавшихся сохранить и упрочить свое влияние и влияние своих консорциумов. Тем не менее процесс завоевания американскими компаниями европейского рынка развивается неудержимо. Так, с 1 июля 1991 г. вступило в силу соглашение о кооперации деятельности между Sabre и Amadeus. Компания WorldSpan открыла часть своих офисов в Европе — в Амстердаме, Брюсселе, Копенгагене, Париже, Франкфурте. Ее центральный офис располагается в лондонском аэропорту Хитроу.

В настоящее время крупнейшие гостиничные компании, турагентства и производители компьютерных систем стремятся создать суперглобальную единую компьютерную систему бронирования. Одновременно небольшие гостиничные фирмы и отдельные турагентства выражают тревогу по поводу создания такой системы, опасаясь ее монополизации.

Стратегия гостиничных компаний, рассчитывающих работать на международном рынке, заключается в объединении возможностей внутригостиничных компьютерных систем, позволяющих увеличивать доходы от продажи мест, с мощными системами бронирования, которые могут подключаться к глобальным компьютерным сетям и использовать электронное оборудование (бронирование третьего поколения).

Такие системы в пункте бронирования (продажи) должны предоставить подробную информацию (графическую и в виде фильма), максимально облегчить и ускорить процесс продажи гостиничных мест. Уже сейчас создана технология, позволяющая пользоваться банком данных всех глобальных компьютерных систем через один терминал.

Одним из направлений развития глобальных компьютерных сетей является дальнейшее совершенствование компьютерной техники и технологии связи (космической, оптической и т.п.). В связи с развитием системы связи, компьютерной техники и увеличением пользователей появляется новая проблема: домашние компьютеры, подключенные к компьютерным сетям, позволяют производить бронирование транспортных и гостиничных услуг непосредственно самим путешественникам, в результате чего может отпасть необходимость в посредниках.

Таким образом, появилась необходимость еще одного вида бронирования — online-бронирования, получившего довольно широкое распространение в странах Европы и США. Бронирование в режиме

online подразумевает бронирование в реальном времени. Такое бронирование имеет свои преимущества:

- бронирование 24 часа в сутки, особенно актуальное для агентств, находящихся в других часовых поясах;

- предоставление точной и оперативно меняющейся информации о наличии свободных мест. Работа в режиме online требует от туроператора, чтобы он имел жесткие квоты мест в отелях, которые должны быть введены в систему бронирования. Агентства, подключенные к системе бронирования, видят в реальном времени наличие мест в отеле, и в случае бронирования нет необходимости дожидаться подтверждения от оператора — места бронируются моментально;

- оперативная работа с туристом: помимо возможности быстро ознакомиться с наличием мест в отеле и забронировать их, системы бронирования позволяют агентству со своего компьютера распечатать документы, необходимые для заезда туриста. Вся работа по бронированию тура занимает 5–10 минут.

По такой схеме работает компьютерная система бронирования «Алеан». Она создана в 1997 г. и в настоящий момент поддерживается группой компаний «РВБ-Алеан». В системе бронирования представлены объекты размещения России. Основные направления — Черноморское побережье, Кавказские Минеральные Воды, Подмосковье, гостиницы Москвы. Сейчас к системе бронирования «Алеан» подключены около 2000 агентств в 180 городах России.

Для работы с компьютерной системой бронирования «Алеан» не требуется никакого специального программного обеспечения, нужен лишь компьютер, подключенный к Интернету. Для подключения к системе бронирования требуются заключение договора и получение логина и пароля для входа в систему.

Условно сам процесс бронирования можно разделить на две составные части.

1. *Подбор подходящего варианта размещения.* Подбор выполняется на сайте www.alean.ru, где представлены объекты размещения, находящиеся в продаже. Информация дана в виде подробного описания объекта, его инфраструктуры и номерного фонда с перечнем фотографий. На сайте можно также ознакомиться с ценами на размещение, дополнительные услуги и посмотреть наличие мест.

2. *Бронирование мест.* После выбора подходящего варианта путем набора логина и пароля вы попадаете в систему бронирования. В системе необходимо выбрать тип размещения и ввести информа-

цию о туристах. После нажатия кнопки «Забронировать» выбранные пользователем места забронированы. Остается распечатать документы для туриста и счет на оплату. Никакого дополнительного подтверждения ждать не придется. Все цены, представленные в системе, включают комиссию агентствам 10%. Оплата производится в течение трех банковских дней с момента бронирования.

Сотрудничество с компьютерными системами рассмотрим на примере компании WorldSpan, открывшей в 1994 г. свои представительства в Москве и Санкт-Петербурге. Через WorldSpan можно бронировать авиабилеты, места в гостиницах, а также арендовать автомобили.

По статистике, основная часть сегментов, бронируемых в CRS (computer reservation systems), приходится на долю авиабилетов. WorldSpan позволяет бронировать места на рейсы 330 авиакомпаний мира. Все авиакомпании, входящие в WorldSpan, разбиты на два класса, определяющие разные виды бронирования: access plus, standart access. Различаются они тем, что первый класс, куда входят, например, авиакомпании Delta, KLM, TWA, Continental Airlines и другие, кроме компьютерного бронирования не требует других видов подтверждения и высвечивает до 24 полей информации о полете (вплоть до схемы расположения кресел в самолете), а второй требует дополнительного подтверждения бронирования по телефону или факсу и предоставляет пользователям гораздо меньше данных о рейсе.

Из российских авиакомпаний в WorldSpan имеется информация только о двух: «Аэрофлоте» и «Трансаэро», которые входят в третий уровень доступа direct access. В отличие от других CRS, WorldSpan при бронировании не делает предпочтений никаким компаниям и работает в режиме реального времени. Это означает, что если, к примеру, в час дня авиакомпания KLM изменила тарифы на свои рейсы, то эта информация появится на терминалах пользователей почти немедленно, а не на следующее утро.

Выбор гостиниц для бронирования в WorldSpan очень велик. Система предлагает информацию о 26 тыс. отелей мира, включая 150 ведущих гостиничных сетей. Еще одна возможность системы — бронирование автомобилей. Пользователям предлагается возможность проката автомобилей в 40 компаниях по аренде, в том числе и таких известных, как Hertz, Alamo, EuroDollar. Агентствам нет необходимости работать с гостиницами и авиакомпаниями по общим тарифам. Система дает возможность определенным агентствам или

группам агентств работать по конфиденциальным и корпоративным тарифам.

Наиболее слабое место WorldSpan — резервирование железнодорожных билетов, круизов и билетов на культурно-зрелищные мероприятия. Возможность бронирования на последние пока отсутствует вовсе, а выбор железнодорожных поездок и круизных рейсов ограничивается предложениями нескольких компаний. К примеру, зарезервировать железнодорожный билет можно только для поездок по дорогам США, Канады и Бельгии.

2.2. КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ РЕЗЕРВИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ

Компьютерные системы резервирования представляют собой специальные информационные системы, подключение к которым позволяет турагентам автоматизировать набор своих профессиональных функций. Большинство средних и крупных туристских агентств в США оборудованы рабочими станциями на базе PC, подключенными к той или иной CRS. Большинство CRS создаются или спонсируются отдельными авиакомпаниями, заинтересованными в повышении эффективности всей системы заказов. Так, Sabre — наиболее популярная в США и крупнейшая в мире CRS — разработана и эксплуатируется под эгидой авиакомпании American Airlines, система Pars принадлежит авиакомпании TWA.

В США наряду с двумя упомянутыми выше системами эксплуатируются еще несколько: Galileo, Apollo, System One, WorldSpan. В Европе широко распространена система Amadeus, на территории бывшего СССР — Selena, принадлежащая «Аэрофлоту». Практически все системы бронирования имеют выход друг на друга и допускают обмен информацией.

Различают два основных типа CRS: профессиональные и любительские.

Профессиональные системы применяются в практике туристских агентств и в силу своей относительной сложности требуют специальной подготовки пользователя. Как правило, рабочие станции профессиональных систем требуют отдельных линий связи и являются постоянно действующими. Поскольку авиакомпании приветствуют подключение к принадлежащим им системам все новых агентств, они зачастую оказывают им необходимую техническую и учебную помощь. Так, администрация CRS Sabre предоставляет всем американ-

ским турагентствам — участникам сети возможность ежегодно направлять определенное количество своих сотрудников на бесплатные курсы по обучению пользованию системой на базе учебного комплекса Sabre в Далласе, штат Техас. Оборудование, необходимое для подключения к сети, предоставляется ее администрацией в аренду в совокупности с необходимыми услугами по установке и техническому обслуживанию.

Любительские CRS получили довольно широкое распространение лишь в последнее время и, как правило, являются составной частью коммерческих информационных систем широкого пользования. Так, три крупнейшие американские сети такого рода — America online, CompuServe и Prodigy — предоставляют своим подписчикам возможность доступа к широкому спектру информации о расписании рейсов, услугах туроператоров через специальные встроенные модули.

Существует также ряд отдельных прикладных пакетов, обеспечивающих индивидуальному пользователю не только доступ в режиме реального времени к информации из основных профессиональных CRS, но и возможность напрямую производить бронирование со своего компьютера, без услуг туристских агентов. Однако возможности любительских CRS значительно меньше, чем у полномасштабных профессиональных систем, они не всегда предоставляют всю полноту информации. Так, скажем, любительская CRS зачастую не дает пользователю полного листинга интересующих его авиарейсов или самых дешевых цен на билеты. Любительские CRS, как правило, не требуют специальных линий связи и соединяются с центральным компьютером сети посредством звонка через модем по обычной телефонной линии.

Полномасштабные профессиональные CRS, в частности, выполняют следующие функции:

- предоставляют информацию о расписании авиарейсов, стоимости билетов и наличии мест. Вместо того чтобы часами работать над составлением маршрута, используя множество тарифных справочников, и расписаниями рейсов отдельных компаний, агент в течение нескольких минут может произвести несколько несложных операций на своем терминале, подключенном к сети, и получить необходимую информацию на экране монитора;

- позволяют делать заказы, получать их подтверждения, вносить изменения и распечатывать необходимую информацию. При наличии у агентства соглашений с соответствующими авиакомпаниями

и необходимых специальных принтеров CRS позволяют автоматизировать процесс оформления билетов и печатать их прямо в агентстве;

- позволяют осуществлять бронирование не только авиабилетов, но и мест в большом количестве гостиниц, туров, экскурсий, автомобилей в аренду и т.д.;

- хранят информацию о забронированных билетах и комплексных маршрутах в виде отдельных файлов под именами конкретных пассажиров (Passenger Name Record — PNR). В большинстве случаев необходимая информация может быть в дальнейшем напрямую импортирована из CRS в компьютерные системы бухгалтерского учета;

- позволяют хранить информацию об отдельных пассажирах и корпоративных счетах и использовать ее готовыми блоками при оформлении новых заказов с помощью серии макрокоманд;

- имеют функцию электронной почты, позволяя абонентам сети обмениваться сообщениями с авиакомпаниями и администрацией сети;

- предоставляют значительное количество дополнительной информации, включая сводки погоды, краткие сводки новостей, имеющих отношение к путешествиям, профили крупных городов и аэропортов и т.д.

2.3. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ И ПРЕИМУЩЕСТВА СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ И РЕЗЕРВИРОВАНИЯ

Развитие Интернета позволило не только удешевить средства связи, но и получить реальную возможность работать всем участникам туристского рынка как единому офису. Работа с глобальными системами бронирования через Интернет позволяет агентству получать оперативную и достоверную информацию о ценах и количестве свободных мест в любой момент времени и следить за прохождением заказа на всех этапах его осуществления.

Существуют различные системы бронирования, отличающиеся друг от друга набором предлагаемых услуг и технологией работы. Наиболее старые системы (Selena, Amadeus, Gabriel) работают в основном через специальные терминалы, которые необходимо установить у себя в офисе. Для работы через эти системы следует проложить канал связи (провод) до ближайшего узла, так как эти системы создавались тогда, когда еще не было Интернета. Технология работы построена на сложных командах, а справка, заложенная в си-

стему, представляет собой простой текст. В этих системах нет фотографий, карт и другой графической информации. Обучение работе в таких системах стоит дорого и не всем по карману. Самостоятельно сотрудник сможет работать с CRS не раньше чем через год.

Через эти системы реализуются в основном авиационные и железнодорожные билеты. Создателями таких систем являются авиакомпании, поэтому основной задачей для них является реализация авиабилетов. Продажа билетов не требует графического представления информации. Подключение к таким системам обходится в 1000—2500 дол., а ежемесячные затраты для работы составляют 200—800 дол., что не всегда по карману небольшим фирмам. На данный момент с такими системами в основном работают крупные туроператоры, реализующие билеты. Многие фирмы, отвечающие за эксплуатацию классических CRS, ведут разработки программ, позволяющих работать с этими системами через Интернет.

Молодые системы бронирования используют в качестве средств связи Интернет, а в качестве терминала — обычный компьютер. Затраты на работу с их помощью невысоки и доступны даже небольшим фирмам. Чтобы проиллюстрировать прогрессивность использования электронного бронирования, рассмотрим основные процедуры взаимоотношений между различными субъектами туристского рынка.

Подбор партнеров

Поставщики — туроператоры. Для поиска поставщиков туроператор много времени проводит в командировках, ездит по выставкам, где тратит большие средства. Затраты на проведение этой работы приводят к увеличению себестоимости турпродукта и соответственно к снижению его конкурентоспособности на рынке. Работая через систему бронирования, туроператор может познакомиться с объектом размещения через справочную систему.

Туроператор — агент. При подборе партнера-туроператора для агентства важен ассортимент и условия работы. Туроператоры, не имеющие автоматизации, не могут предложить хороших условий, так как себестоимость при работе вручную высокая и требуется больше времени на прохождение документов. В том случае, если себестоимость при отсутствии автоматизированного учета низкая, это скорее всего залог того, что будут постоянные сбои в работе, а это, естественно, не устраивает агентов. Для поиска туроператоров агент должен покупать специальную литературу, ездить по выставкам, что приво-

дит к увеличению затрат и снижению доходности или повышению стоимости услуг.

Система бронирования предлагает продукт нескольких туроператоров, и агент может выбирать продукт, наиболее полно удовлетворяющий клиента. С продуктом, предоставленным в системе бронирования, агент может познакомиться в любое время, не выходя из офиса, и тем самым экономит средства.

Агент — клиент. При выборе агента клиент учитывает, сколько лет он работает, имидж его на рынке, место расположения офиса, качество обслуживания, предлагаемые цены, ассортимент. Чем больше агентство и чем дольше оно работает на рынке, тем лучше предлагаемый ассортимент. Но с ростом агентства увеличиваются постоянные затраты, что затрудняет удержание конкурентных цен. Работая с системой бронирования, агент повышает уровень обслуживания клиентов и тем самым зарабатывает себе репутацию, не увеличивая свои затраты.

Заключение договоров

Поставщики — туроператоры. Для заключения договоров с поставщиками туроператор не всегда может получить хорошие условия, так как его возможности по реализации турпродукта ограничены. В последнее время, понимая эту проблему, некоторые туроператоры стали объединяться в пулы, но без единой системы учета для всех туроператоров пул не может работать как единый механизм. Работая через систему бронирования, туроператор получает возможность работать как пулами, так и просто с большим количеством поставщиков.

Туроператор — агент. В связи с тем что один оператор не может обеспечить большой объем продукта, агент заключает договоры с большим количеством туроператоров. Агенты вынуждены подстраивать свою технологию продаж под различные правила, выдвигаемые туроператорами. При работе через систему бронирования агенту достаточно иметь один договор с представителем системы бронирования. Технология работы с продуктами нескольких туроператоров становится унифицированной.

Представление информации о продукте

Поставщики — туроператоры. Для представления информации о продукте поставщики печатают буклеты, участвуют в выставках, дают рекламу. Туроператоры, в свою очередь, тратят средства на печать каталогов и рекламные туры для своих сотрудников и тур-

агентств. При подготовке своих каталогов туроператор может допускать неточности, что приводит к проблемам при реализации турпродукта.

Система бронирования позволяет поставщику внести информацию о себе в справочную систему, и она становится доступной всем сотрудникам туроператора, а также его агентам. Это позволяет избежать искажения информации, а также обеспечивает ее оперативную корректировку в случае изменения.

Туроператор — агент. При работе с туроператором агент получает от него прайс-лист и каталог с описанием продукта. Если число партнеров-туроператоров велико, то агент вынужден работать с разнотипными прайсами и каталогами, т.е. организованными и оформленными по-разному, что затрудняет работу. Сейчас стали появляться группы туроператоров, которые выпускают единые каталоги. Однако без единой системы автоматизации работать им трудно, так как у каждого своя система учета. При выпуске каталогов туроператоры с целью экономии средств размещают в каталоге ограниченное количество фотографий и информации. Работая с системой бронирования, клиент получает единую справочную систему, организованную по единой схеме, что облегчает работу с ней. Современные системы бронирования имеют справочную систему с большим количеством фотографий и подробным описанием.

Агент — клиент. При работе по старинке агент должен обработать информацию, поступившую от туроператора или поставщика услуг, и сформировать собственные прайсы и каталоги. Для решения этой задачи сотрудники агентств обрабатывают поступающие прайсы, а каталоги режут на части и создают собственные подборки. Работа с помощью системы бронирования позволяет избежать необходимости создавать собственные прайсы и каталоги, так как в системах бронирования есть справочные системы.

Реализация турпродукта

Поставщик — туроператор. Туроператор, использующий в своей работе с поставщиком обычные технологии, должен в зависимости от турпродукта и поставщика осуществлять предоплату продукта или нести ответственность за его реализацию. Поставщик вынужден делить свою квоту между различными операторами, и часто не имеет возможности оперативно перебросить квоту операторам. Эта схема приводит к тому, что за несколько дней до заезда у постав-

щика оказывается нереализованной большая квота мест, которую ему даже некому предложить, кроме как клиенту с улицы.

При реализации продукта туроператор должен постоянно передавать поставщику информацию о ходе реализации, списки заезжающих клиентов. В случае реализации услуг многими туроператорами поставщик должен оперативно информировать их об изменениях цен и своевременно перебрасывать места от одного туроператора другому. Из-за неуверенности, что туроператор реализует всю выделенную квоту, поставщики часто на деле не всегда обеспечивают ее местами на 100%.

Туроператор — агент. Работа с туроператорами требует практически ежедневного получения информации о действующих ценах и наличии турпродукта. Туроператоры по-разному организуют предоставление информации турагентам, что требует от агента больших затрат времени на обработку предоставленной информации. Некоторые туроператоры создают толстые каталоги и прайсы в надежде на удержание цен постоянными на весь сезон. Результат зависит от того, насколько удачно туроператор сформировал (угадал) цену.

Для обеспечения работы агентств туроператоры вынуждены ежедневно рассылать информацию о наличии мест в виде сводки. Информация о наличии мест меняется постоянно, так что не всегда сводку достаточно разослать один раз. В пик сезона, когда агентствам необходимо максимально быстро получать информацию, это становится проблемой, так как количество входящих линий у туроператора ограничено, а информация меняется постоянно. Если у туроператора нет внутренней автоматизации, то возникают проблемы: даже если агенту удалось дозвониться, ему могут долго отвечать на поставленные вопросы. При бронировании мест агент должен ждать подтверждения брони.

Иногда подтверждение приходит на следующий день, и агент вынужден просить клиента прийти или позвонить завтра, а это может привести к потере клиента. При работе агентов с операторами из других регионов возникает проблема часовых поясов. Агент с Дальнего Востока не может в присутствии клиента забронировать места у туроператоров из Сочи.

При работе с системой бронирования агент получает оперативную информацию о ценах и наличии мест в течение нескольких секунд. Бронируя место, агент сразу получает подтверждение, что дает ему возможность обслуживать клиента за короткое время и не поте-

рять его. Система бронирования работает 24 часа в сутки и дает возможность практически неограниченному количеству пользователей бронировать места одновременно.

Агент — клиент. Если агент работает с каталогами, то на поиск варианта, удовлетворяющего клиента, может уйти много времени. Сотрудник агентства с большим опытом может держать в голове много информации и тем самым сокращает время. Но опытных сотрудников не так много. Если агентство опирается на опытных сотрудников, ему легче работать с тем ассортиментом турпродукта, с которым они знакомы. Для расширения ассортимента нужно направлять сотрудников на выставки, в рекламные туры. Часто клиенты просят дать им фотографии или каталоги, чтобы показать их родным и друзьям для принятия решения, однако агент, работающий только с печатной продукцией, не может отдать клиенту фотографии или каталоги.

После того как клиент выбрал вариант, необходимо забронировать услуги. Для этого требуется подготовить заявку и отправить ее туроператору. Некоторые туроператоры оперативно отвечают на заявку, но чаще всего ответ приходит через несколько часов, а иногда и на следующий день. Клиент не будет ждать ответа долго, за это время может купить путевку у другого агента. Для решения этой проблемы некоторые операторы ввели схему свободной продажи или продажи по запросу. Если необходимое место находится в свободной продаже, то можно получить деньги с клиента сразу и не ждать подтверждения о брони. Эта схема хорошо работает только в низкий сезон или с малопопулярными продуктами. Например, если у туроператора 100 мест, а ему придут одновременно заявки на 102 места, то в низкий сезон он может попросить у поставщика дополнительные места, а если это пик сезона, то одно из агентств, приславших заявку, может попасть на штрафные санкции.

Работая с системой бронирования, агентства могут предлагать большой ассортимент турпродукта клиенту. Системы бронирования позволяют подобрать турпродукт, максимально удовлетворяющий клиента, за несколько минут, а иногда и секунд. Быстро подобрать нужный клиенту продукт позволяет система поиска, реализованная в системе бронирования. Работая с системой поиска, сотрудник задает регион, период, цену, количество мест, расстояние до моря, наличие бассейна, сауны и т.д. Система по поставленным условиям подбирает вариант, клиенту остается выбрать из предложенных

вариантов. На клиентов производит положительное впечатление возможность быстро подобрать нужный продукт. После того как продукт выбран, агент за несколько минут бронирует места и распечатывает все необходимые документы, такие как ваучер, счет ТУР1 и т.д. При работе с системой бронирования у клиента создается впечатление, что предложенный продукт принадлежит агентству.

Поставщик — агент. Если агент заключил договор с поставщиком, то он несет ответственность за реализацию продукта, т.е. рискует. Работая с системой бронирования, агент фактически имеет квоты, за которые он не платил заранее денег и не тратил деньги на поездку к поставщикам услуг.

Оплата забронированных услуг

Поставщик — туроператор, туроператор — агент. Для получения подтверждения заказа агент должен получить счет в том случае, если он не может подъехать к оператору и оплатить наличными. Если счет передается по факсу, то этот процесс может сильно затянуться. После перевода денег агент должен убедиться, что они поступили к туроператору. Работая с системой бронирования, агент получает счет автоматически при бронировании в течение нескольких минут. Информацию о поступлении денег на счет туроператора агент в течение нескольких секунд получает через систему бронирования по запросу.

Выписка документов

Поставщик — туроператор. Работая по старой технологии, поставщик передает туроператору свои бланки путевок и поселяет клиентов, приехавших с этими путевками. Но такая схема неудобна туроператору, так как он обязан выдать свою путевку клиенту. При работе с системой бронирования документом для поселения клиентов является ваучер, который формируется системой автоматически на основе данных, внесенных в заявку. Данные о клиенте поставщик получает из системы бронирования, доступ к которой у клиента отсутствует.

Туроператор — агент. Как правило, турагент выписывает ваучер на бланке вручную, что занимает время и может привести к ошибкам, которые отражаются прежде всего на расселении клиентов. Система бронирования выдает большинство документов автоматически и без ошибок.

Учет и статистика

Туроператор — агент. Небольшие агенты (операторы) не всегда могут иметь собственную автоматизированную систему учета, что затрудняет анализ работы и может приводить к потере информации. Работая только через систему бронирования, агент, по сути дела, получает бесплатную автоматизированную систему учета.

2.4. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ СИСТЕМ КОМПЬЮТЕРНОГО БРОНИРОВАНИЯ И РЕЗЕРВИРОВАНИЯ

Amadeus — одна из самых больших туристских распределительных систем. Более 36 млн путешественников неявно используют Amadeus каждый день и около 11 тыс. турагентов предоставляют им сервис, охватывающий взаимодействие с авиакомпаниями, железнодорожными и паромными перевозками, прокатом автомобилей, отелями (резервирование и бронирование), а также дополнительные услуги, например страхование туристов.

Достоинства Amadeus заключаются в том, что продукт этой системы широко варьирует от постоянно актуализируемой информации на табло до резервирования посадочных мест и осуществления автоматических расчетов. Через Amadeus турагенты могут обратиться с запросом к любому из 100 туроператоров, т.е. ко всем основным участникам.

Сеть Amadeus рассчитана на более чем 50 систем различных операторов (функций); к ней постоянно подключены более 22 тыс. терминалов. Она включает частные каналы связи, спутниковую связь, большие вычислительные системы и мультиплексорные каналы, связывающие 81 тыс. CRS-терминалов в Европе и примерно столько же в странах Латинской Америки.

Несмотря на свое величие, Amadeus уделяет внимание небольшим и средним агентствам. Имеется система глобальных терминалов, включенная в сеть, посредством которой они могут осуществлять и административные функции. К информации, проходящей через сеть, не предъявляется никаких специфических требований. В связи с этим Amadeus создала свою систему, основываясь на возможности осуществить связь с кем бы то ни было, вне зависимости от технических возможностей потребителя.

По запросу фирмы Amadeus сможет перейти к следующему уровню связи. Для гостиничной сети стоимость бронирования составит

от 2 до 2,5 евро в зависимости от типа доступа. Всего в системе фигурирует 120 крупнейших гостиничных фирм и почти 20 тыс. отдельных гостиниц. Кроме того, Amadeus сотрудничает с фирмами Thisko и Wisom, специализирующимися на гостиничных услугах, что позволяет быстро взаимодействовать на рынке.

Amadeus предлагает обширный спектр интегрированных в основную систему программных средств. Основной банк данных представляет собой информацию по бронированию гостиниц, авиабилетов и прокату автомобилей. Существуют различные продукты компании Amadeus: Amadeus Air, Amadeus Cars, Amadeus Hotels, Amadeus Fares. Amadeus Hotels предлагает наличие номеров, расценки, начиная с наиболее низких, и другую информацию, а также гарантирует подтвержденное бронирование. Возможен экономичный способ подключения к системе Amadeus — через Интернет. Для загрузки необходимо зайти на сайт www.amadeus.ru и зарегистрироваться.

Количество сегментов, забронированных в течение 2000 г. через терминалы, подключенные к этой системе на территории России и Беларуси, превысило 1 млн. Количество терминалов, подключенных к системе в России и Беларуси, превысило 1000. В 2000 г. разработан интерфейс, позволяющий туристским агентствам, использующим терминалы системы Amadeus, оформлять и печатать страховые полисы на бланках страхового акционерного общества «Ингосстрах» с автоматическим расчетом суммы страховой премии в долларах и рублях в соответствии с действующими тарифами.

Galileo. Компания Galileo International была основана в 1993 г. ведущими авиакомпаниями. Компания располагает двумя системами бронирования: Apollo используется в Канаде, США, Мексике, Японии и в странах Карибского бассейна; система Galileo — во всех остальных регионах. На базе этих двух систем осуществляется треть всех электронных бронирований в мире. В системе Galileo представлены более 700 авиакомпаний, свыше 48 тыс. отелей, 45 компаний по аренде автомобилей, 36 туроператорских и 8 круизных групп.

На сегодняшний день самая современная технологическая разработка компании Galileo в области бронирования — графический интерфейс Viewpoint. Ни одна другая система не может предложить такое сочетание комплексности и легкости. Viewpoint — система, предназначенная для профессионалов, которая позволяет забронировать авиабилеты, места в гостинице, взять напрокат автомобиль. Эта система работает без кодов доступа, поэтому она легка в управле-

нии. Здесь содержится информация более чем о 500 авиакомпаниях и 39 тыс. гостиниц. Программа предоставляет также возможность работы с картами городов, планами аэропортов, выписки авиабилетов, ведения отчетности и печати финансовых документов по оказанию услуг.

Программы Focalpoint.net и Travelpoint.com обеспечивают прямую связь с Galileo через Интернет. При использовании этих программ появляется реальная возможность приобрести новых клиентов с минимальными затратами. Galileo International предоставляет спектр программных продуктов по автоматизации работы агентства, разнообразные решения на базе интернет-технологий для турагентств, включая организацию круглосуточного сервиса для клиентов и создание собственных механизмов для online-бронирований с помощью Edifact Select и XML Select.

WorldSpan. Это одна из ведущих фирм в области технологий в мире, которая постоянно предлагает новые разработки в сфере информационных услуг, способных удовлетворить требования любых туристских агентств. Независимо от того, идет ли речь о самом крупном, многоплановом или о самом маленьком туристском агентстве, WorldSpan может предложить вариант, отвечающий индивидуальным потребностям клиента. Высокие технологические возможности этой фирмы выводят турбизнес на уровень мировой конкурентоспособности.

WorldSpan — истинно глобальная система, предоставляющая доступ более чем к 300 авиакомпаниям, 22 тыс. гостиниц и 42 основным фирмам автопроката. Поддержка, которую оболочка системы оказывает клиентам, включает телефонную службу технологической помощи и учебные центры по всей Европе и Америке, по Ближнему Востоку и Африке. Благодаря своему сотрудничеству с Abacus сфера деятельности компании распространяется также на Австралию и Дальний Восток.

Система WorldSpan, как и всякая глобальная система резервирования, позволяет выполнять три основные функции: бронировать авиабилеты, места в гостиницах и арендовать автомобили. Сейчас основные усилия компании сводятся к продажам мест в гостиницах, авиабилетов и туров через Интернет, в том числе в режиме реального времени. За право доступа в систему через Интернет агенты платят около 240 дол. в год, при этом у них нет ограничений по объему обязательных продаж, невыполнение которых грозит штрафами. Такой

вариант работы наиболее приемлем. Представительство и учебный центр WorldSpan открылись в Москве летом 1994 г. За прошедшее время в Москве было установлено более 20 терминалов.

«Алеан». Системный комплекс «Алеан» — компьютерная система бронирования нового поколения, построенная на новейших технологиях Интернета, позволяет в любое время дня и ночи получать самую точную информацию о свободных местах в гостиницах и санаториях. Она очень полезна как для турагентств (здесь содержится информация с фотографиями об около 900 объектах размещения), так и для самих объектов размещения, т.е. гостиниц, пансионатов, турбаз и т.п. (подключение к ней сразу расширит агентскую сеть и повысит продажи, минуя телефонную и бумажную волокиту). Кроме того, это прекрасный инструмент мониторинга рынка, возможность вовремя менять цены, увеличивать или уменьшать количество выставляемых на продажу номеров.

Системный комплекс «Алеан» состоит из информационно-поисковой системы и системы бронирования и продаж. Информационно-поисковая система — это подробное иллюстрированное описание стран, регионов и свыше 600 объектов размещения. Система бронирования и продаж — это инструмент управления деятельностью предприятия, ведение финансового учета, полная автоматизация процесса купли-продажи, сопряжение с любыми корпоративными системами управления.

«Алеан» объединяет в единое целое клиентов, туроператоров, турагентов, объекты размещения и других поставщиков услуг (авиационные и железнодорожные билеты, трансферы, экскурсии и т.д.).

Системный комплекс «Алеан» предлагает объектам размещения:

- готовую сеть сбыта из турагентств и туроператоров в 26 городах России;
- расширение рынка реализации услуг и развитие агентской сети;
- взаимодействие между партнерами без квотирования мест или услуг;
- управление процессом продаж со своими постоянными партнерами;
- контроль за динамикой реализации и бронированием мест;
- возможность оперативных изменений предоставляемых услуг (тарифов, инфраструктуры и т.д.);
- бронирование и продажу дополнительных услуг;
- расширенную рекламную кампанию и бесплатное участие в различных выставках.

Существует две формы сотрудничества с компанией «Алеан». Первая подразумевает размещение информации о гостиницах в рекламно-информационном каталоге, расположенном на сервере в разделе «Справочник», причем внесение объекта в каталог бесплатное; вторая — внесение гостиницы в глобальную компьютерную систему бронирования и продаж. Для этого необходимо заключить договор на комиссию и предоставить информацию о самой гостинице, ценах и фотографии. Внесение объекта в систему бронирования бесплатное.

Sabre, входящая в тройку ведущих глобальных систем бронирования, пока что не планирует активного распространения в России. В настоящее время Sabre используется более чем 40 тыс. агентств в 108 странах мира. Наиболее значительное распространение система получила в США. В Sabre представлены для бронирования 420 авиакомпаний, более 40 тыс. отелей и 50 фирм по прокату автомобилей, а ежегодный объем бронирований по всему миру превышает 40 млн сегментов.

На сегодняшний день пользователям предлагаются для установки следующие варианты системы: Planet Sabre, Turbo Sabre и Sabre Net Platform. Sabre была первой среди систем бронирования, внедрившей в начале 1990-х гг. простой и наглядный графический интерфейс и экранные шаблонные формы вместо традиционной терминальной версии. К числу подобных дружественных программных продуктов в первую очередь относится система Planet Sabre (интегрирована с Интернетом). Turbo Sabre — мощная платформа, позволяющая агентствам создавать свою собственную среду, удобную для работы и поддерживающую множество дополнительных средств — программу «конфиденциальные тарифы», пользовательские базы данных, электронную почту, связь с Интернетом. Net Platform — система бронирования в Интернете, рассчитанная на использование малыми и средними агентствами.

Хотя в Москве с прошлого года работает финансовый управляющий Sabre по Центральной и Восточной Европе, система пока что не представлена в России своим отделением. Если в странах Восточной Европы — Чехии, Венгрии и Польше — у Sabre насчитывается 21 агентство-подписчик, то в России только одно — московский офис American Express. Такое невнимание крупной компьютерной системы бронирования к российскому рынку, где давно представлены три других кита бронирования — Amadeus, WorldSpan и Galileo, труднообъяс-

нимо. Возможно, факторами, сдерживающими вхождение Sabre на рынок, являются общая неразвитость сферы электронных услуг бронирования в России и отсутствие практикуемой во всем мире централизованной системы финансовых расчетов агентств и провайдеров — BSP (Bank Settlement Plan).

«Сирена». Компьютерная система бронирования «Сирена» была создана для автоматизации бронирования и продаж авиаперевозок, осуществляемых внутри территории бывшего СССР. Вследствие слабого развития компьютерной техники отечественного производства и имевшихся в то время ограничений на поставки мощной вычислительной техники из-за рубежа вместо создания единого высокопроизводительного вычислительного центра было создано множество более мелких центров, а ресурс авиаперевозчиков был распределен между центрами.

Отсутствие централизованного управления в «Сирене» приводит к сильным расхождениям в оценке количества пользователей системы, которое, по различным данным, колеблется от 7 до 16 тыс. агентств по всей территории бывшего СССР. Терминалы «Сирены» установлены также в 22 странах дальнего зарубежья. В целом за 2003 г. через эту систему было продано около 16 млн авиабилетов.

Теперь для продажи в «Сирене» доступны не только авиаперевозки, но и гостиничные услуги. Это стало возможным благодаря созданию отдельного центра обработки информации, специально ориентированного на гостиничные услуги. Центр бронирования гостиничных услуг, наравне с центрами бронирования авиаперевозок, доступен любому агенту, имеющему терминал «Сирены». Эта система резервирования гостиничных услуг полностью соответствует самым современным требованиям российского туристского рынка.

Начало продаж в «Сирене» открывает дополнительные перспективы как для турагентств, использующих «Сирену», так и для отелей. Предложение клиенту, приобретающему авиабилет, еще и размещения в гостинице является стандартом работы западного туристского агентства. Такими функциями обладают все глобальные системы бронирования туристских услуг (Amadeus, Galileo, WorldSpan).

Начало продаж гостиничных услуг в «Сирене» означает для гостиниц прорыв на новый рынок, емкость которого огромна. Даже если предположить, что всего 1% от общего числа авиапассажиров воспользуется гостиничными услугами, то это будет означать получение дополнительных 190 тыс. бронирований в год.

Интересы гостиниц представляют организации-провайдеры. Они заключают договор с гостиницей и размещают в компьютерной системе бронирования информацию о ее месторасположении, предоставляемых ею номерах, услугах, тарифах и т.п. В России имеется несколько гостиничных провайдеров, обеспечивающих бронирование номеров в гостиницах Москвы и других крупных городов через зарубежные системы бронирования.

В конце 2000 г. международные технологические корпорации «Сирена» и Amadeus завершили серию переговоров и подписали договор о сотрудничестве. В результате инвенторная система «Сирена-3» получила дистрибуторную функцию, а это означает, что авиакомпания и гостиницы, размещающие ресурсы в системе «Сирена», получают возможность продавать их в глобальной системе продаж, к которой на сегодняшний день подключено 130 тыс. терминалов более чем в 132 странах мира и около 1000 терминалов в России. Таким образом, авиакомпании и гостиницы получают систему управления ресурсами и распределения мирового класса.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. В чем заключается эффективность автоматизированных систем бронирования и резервирования?
2. Какие тенденции и направления развития можно выявить на отечественном и зарубежном рынках компьютерных систем бронирования и резервирования?
3. Каково современное состояние систем компьютерного бронирования и резервирования в странах Европы и Азии?
4. Опишите современное состояние систем компьютерного бронирования и резервирования в России и странах СНГ.
5. Какие проблемы порождает процесс внедрения компьютерных систем бронирования и резервирования билетов?
6. Приведите доводы в пользу внедрения и применения подобного рода глобальных систем.
7. Что такое «эффект ореола» и «сверхкомиссия»?
8. Каковы особенности применения систем компьютерного бронирования и резервирования при организации транспортных перевозок туристов?
9. Опишите особенности бронирования и резервирования билетов на отдельных видах транспорта.
10. Расскажите, что вы знаете о процедуре online-бронирования.

- 11.** На какие составные части можно разделить процесс бронирования?
- 12.** Какие выделяют виды компьютерных систем бронирования и резервирования? Кратко охарактеризуйте каждый из них.
- 13.** Какие основные функции выполняют компьютерные системы бронирования и резервирования?
- 14.** Каковы технические и технологические особенности процедур компьютерного бронирования?
- 15.** Охарактеризуйте (по вашему выбору) одну из глобальных компьютерных систем бронирования и резервирования.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ

3.1. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Воздушная перевозка представляет собой транспортировку пассажиров и багажа, выполняемую авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату, а также наземными транспортными средствами перевозчика.

Внутренняя воздушная перевозка — это воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства.

Международная воздушная перевозка представляет собой воздушную перевозку, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: соответственно на территории двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт посадки на территории другого государства.

Период перевозки включает в себя: при перевозке пассажира — период времени с момента входа пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно — до момента, пока он не покинет перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика; при перевозке багажа — период времени с момента принятия багажа к перевозке и до выдачи получателю или передачи его согласно установленным правилам другой организации.

Регулирование перевозок воздушным транспортом осуществляется в соответствии с международным законодательством, если перевозка носит международный характер, или с национальным законодательством, если она носит внутренний характер.

Воздушный транспорт имеет три уровня регулирования:

— национальное регулирование — лицензирование авиaperевозчиков, работающих как на внутренних, так и на международных маршрутах;

— межправительственное регулирование — когда регулярные воздушные маршруты основываются на соглашениях между правительствами соответствующих стран;

— международное регулирование — когда тарифы на регулярные авиарейсы устанавливаются (для членов авиалиний) на основе взаимных договоров между участвующими авиакомпаниями при посредничестве Международной ассоциации воздушных перевозчиков (IATA) или третьего лица.

Одним из видов международного регулирования авиaperезовок являются планы создания пула, соединяющего авиакомпании, действующие на определенных международных маршрутах. Пул-договор объединяет авиакомпании, действующие на одних международных маршрутах, в целях оптимизации расписания движения и направления движения самолетов, регулирования пассажиропотоков в пиковые часы и периоды, а также в целях увеличения прибыли на этих маршрутах и ее дальнейшего распределения между авиалиниями.

Основными документами, регулирующими международные воздушные перевозки, являются международные глобальные и двусторонние конвенции.

Международное регулирование авиaperезовок осуществляется на основе *международных соглашений*, подписанных между странами за много лет. В международных соглашениях широкого значения участвует большой круг государств, которые разрабатывают международные нормы и правила, регулирующие полеты, а также принципы организации воздушных перевозок над территориями этих государств.

Авиационные перевозки пассажиров в международном сообщении регулируются Варшавской конвенцией «Соглашение для унификации основных правил международных воздушных перевозок» от 12 октября 1929 г. с изменениями и дополнениями 1955 и 1975 гг. (в дальнейшем — Правила), а также Гаагским протоколом к ней и всеми текущими дополнениями и приложениями. Разработаны и применяются пакеты правил и норм, разработанные IATA. Национальное законодательство учитывает нормы Варшавской и Гаагской конвенций. Варшавская конвенция является основой для страхования пассажиров, почты и багажа на международных авиaperезовках. В Варшавской конвенции даны:

— определение международной воздушной перевозки;

- порядок осуществления перевозок пассажиров и багажа авиаперевозчиками по воздушному пространству;
- основные перевозочные документы, подтверждающие договор на перевозку;
- порядок ответственности перевозчика;
- порядок присоединения государств к участию в настоящей конвенции.

Условия конвенции применяются ко всем перевозкам пассажиров и багажа по воздуху, предоставляемым перевозчиком как за полное вознаграждение, так и с учетом различных льгот (включая бесплатные перевозки), если перевозчик не предусматривает иное в своих Правилах.

Важным пунктом Варшавской конвенции является пункт об ответственности перевозчика за смерть или нанесение ущерба здоровью пассажира и за утрату и повреждение багажа. Согласно этому документу, ответственность перевозчика за жизнь и здоровье пассажиров на международных рейсах в большинстве случаев ограничивается суммой в 10 тыс. дол. США. Ответственность за утрату или повреждение багажа для большинства международных перевозок ограничивается суммой в 20 дол. США за килограмм зарегистрированного багажа и 400 дол. США за незарегистрированный багаж в отношении каждого пассажира.

4 ноября 2003 г. вступила в силу Монреальская конвенция, заключенная в 1999 г. Она отменила лимиты, установленные Варшавской конвенцией, по выплатам пострадавшим в авиакатастрофе и их родственникам. Эта конвенция ввела двухуровневую систему ответственности. На первом уровне, сразу же после наступления страхового случая, авиакомпания должна выплатить каждому пострадавшему около 135 тыс. дол. США — даже в том случае, если вина перевозчика не доказана. Если же авиакомпания будет признана виновной в происшествии, наступает второй уровень ответственности, при котором сумма выплат ущерба вообще не ограничивается. На данный момент Монреальскую конвенцию подписало только 31 государство. Россия данную конвенцию пока не ратифицировала.

Кроме того, воздушные перевозки определяются национальными законами, правительственными постановлениями, кодексами, в России — Воздушным кодексом Российской Федерации и утвержденными еще в СССР в 1977 г. и дополненными в 1984 г. Правилами международных перевозок пассажиров, багажа и грузов, действу-

ющими по настоящее время. Если перевозки осуществляются в чартерном режиме, то они регулируются чартерным соглашением, не вступающим в противоречие с конвенцией и национальным законодательством.

Другим важным документом международного воздушного права в области регулярного воздушного сообщения является Чикагская конвенция о международной гражданской авиации (1944 г.). Она содержит соглашение по стандартизации миграционных процедур воздушного сервиса между странами. Эти принципы были приняты для обеспечения основы двусторонних соглашений между странами. В соглашении было оговорено, что чартерные перевозки не регулируются, странам разрешается применять индивидуальное регулирование и условия, по которым они принимают и обслуживают чартерные авиарейсы.

Для применения международных норм, регулирующих воздушные перевозки, выделяются категории воздушных судов: гражданское воздушное судно и иностранное воздушное судно. Согласно международным нормам, иностранное воздушное судно не является «летающей территорией» государства. Лишь согласно положениям Римской конвенции 1952 г., при пролете над открытым морем воздушное судно считается территорией государства по принадлежности. При пролете над территорией или нахождении на территории иностранного государства на воздушное судно распространяется действие всех законов этого государства.

Для регулирования полетов используется принцип эшелонирования трасс полетов для рассредоточения воздушных судов в вертикальной и горизонтальной плоскостях. Принято вертикальное, боковое и продольное эшелонирование. Взлет и посадка воздушных судов, полет в районе аэропорта и оживленных воздушных трасс обеспечиваются диспетчерской службой аэродромов, регулирующих движение судов.

Среди правовых документов, регламентирующих международное воздушное сообщение, важное значение имеют также Соглашение о международном воздушном транспорте (Чикаго, 1944), Соглашение о транзите по международным воздушным линиям (Чикаго, 1944), Конвенция о возмещении вреда, причиненного иностранными воздушными судами третьим лицам на поверхности (Рим, 1952), Конвенция о правонарушениях и некоторых других действиях, совершенных на борту воздушного судна (Токио, 1963).

Для регулирования деятельности в мировом воздушном пространстве были созданы несколько международных организаций, целью которых стала разработка основных стратегических направлений в развитии международного авиационного сообщения. К наиболее значимым организациям относятся Международная организация гражданской авиации (ИКАО) и Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA).

Правовые аспекты организации международных полетов. Международным полетом признается всякий полет, связанный с пересечением воздушным судном государственной границы другого государства, т.е. полет, выполняемый в воздушном пространстве другого государства.

Международные полеты подразделяются на регулярные, выполняемые по расписанию, и дополнительные к расписанию; эпизодические (разовые), чартерные и специальные. Международные полеты гражданских воздушных судов России осуществляются на основании и в соответствии с условиями международных договоров России о воздушном сообщении; специальных разрешений на выполнение регулярных и разовых полетов, выдаваемых компетентными органами иностранных государств.

Указанные полеты выполняются с разрешения Министерства гражданской авиации, которое выдается в установленном порядке. Международные полеты гражданских воздушных судов России выполняются по установленным международным трассам, определенным разрешением соответствующих органов иностранных государств. Каждое воздушное судно, выполняющее международный полет, должно иметь на борту соответствующие судовые документы, установленные Воздушным кодексом Российской Федерации. Вылет таких судов производится только с территории международных аэропортов, имеющих таможенные и контрольно-пропускные пункты.

При выполнении международных полетов экипажи воздушных судов России руководствуются:

1. В воздушном пространстве России:

— Воздушным кодексом Российской Федерации, Положением об использовании воздушного пространства России, инструкцией по применению этого Положения;

— Основными правилами полетов в воздушном пространстве России и сборниками аэронавигационной информации по международным воздушным трассам.

2. В воздушном пространстве иностранных государств:

— Конвенцией о международной гражданской авиации (Чикагской конвенцией, 1944), соответствующими международными стандартами, рекомендациями, а также правилами полетов иностранных государств, в воздушном пространстве которых выполняется полет;

— международными договорами России о воздушном сообщении и соответствующими разрешениями на полеты со стороны полномочных органов иностранных государств;

— Воздушным кодексом Российской Федерации и Основными правилами полетов в воздушном пространстве России, если их положения не противоречат правилам, установленным в иностранном государстве;

— сборниками аэронавигационной информации по международным воздушным трассам.

Более 60 лет назад были разработаны международные принципы организации воздушных пассажирских полетов, включая свободу полета над территорией или акваторией, находящейся под юрисдикцией других стран. Эти принципы, принятые в Чикаго 7 декабря 1944 г. на международной конференции по гражданской авиации, получили название «свободы воздухоплавания». Было установлено и принято мировым сообществом пять принципов свободы полетов в мировом воздушном пространстве, которые были провозглашены в Соглашении о международном воздушном транспорте, более известном как Соглашение о пяти свободах воздуха.

Каждое договаривающееся государство предоставляет другим договаривающимся государствам следующие «свободы воздуха» в отношении регулярных международных воздушных линий.

1. Право одной страны на пролет ее самолетов через воздушное пространство другой страны без посадки (право пролетать над его территорией без посадок).

2. Право самолетов одной страны садиться в аэропортах другой страны для заправки, смены экипажей и других технических целей (право приземляться с некоммерческими целями).

3. Право одной страны на посадку ее самолетов в другой стране для высадки пассажиров и выгрузки почты и грузов, принятых на борт в стране отправления.

4. Право одной страны принимать на борт своих самолетов на территории другой страны пассажиров, почту и грузы, направляющихся в первую страну.

5. Право одной страны принимать на борт своих самолетов в другой стране пассажиров, грузы и почту, направляющихся в третью стра-

ну, или высаживать пассажиров, выгружать грузы и почту третьей страны.

В настоящее время количество «свобод воздуха» дополнено еще тремя пунктами.

6. Право осуществлять перевозки пассажиров, почты и грузов между страной-партнером по соглашению и третьей страной в обоих направлениях через свою территорию.

7. Право осуществлять перевозки пассажиров, почты и грузов между страной-партнером по соглашению и третьей страной в обоих направлениях, используя для этого воздушную линию, не проходящую над территорией собственной страны.

8. Право осуществлять перевозки пассажиров, почты и грузов по внутренним линиям страны соглашения.

Полеты над водным пространством. В правовом отношении водные пространства разделяются на открытое море, территориальное море и прилегающую зону, архипелажные воды и международные проливы. Право полетов регулируется Конвенцией по морскому праву в целом и двусторонними соглашениями между государствами при полетах над их территорией, на которую распространяется государственный суверенитет. Воздушное пространство над открытым морем свободно для полетов воздушных судов любых государств. Полет над территориальным морем, равно как и над внутренними водами, приравнивается к полету над территорией государства и носит разрешительный характер. Правом архипелажного пролета пользуются все летательные аппараты при условии соблюдения международных правил полетов. Полет над международными проливами носит разрешительный характер.

Правовое обеспечение внутренних авиаперевозок. Регулирование воздушных перевозок во внутреннем сообщении России осуществляется Воздушным кодексом Российской Федерации, который был принят 19 февраля 1997 г. В Воздушном кодексе в главе «Общие положения» дано определение воздушного пространства, перечислены основные нормативные акты, составляющие воздушное законодательство России, указана деятельность организаций, подлежащая лицензированию в области авиации.

В главе «Государственное регулирование использования воздушного пространства» отражены государственные приоритеты в использовании воздушного пространства. В главе «Государственное регулирование деятельности в области авиации» приводится классификация

авиации, согласно которой она подразделяется на гражданскую, государственную и экспериментальную. Гражданская авиация в свою очередь делится на коммерческую и авиацию общего назначения (безвозмездную). Государственная авиация используется для осуществления военной, пограничной, милицейской, таможенной служб и для выполнения мобилизационно-оборонных задач. Экспериментальная авиация используется для опытно-конструкторских, экспериментальных, научно-исследовательских работ, а также для испытаний авиационной техники.

Глава «Воздушные суда» затрагивает вопросы государственной регистрации и государственного учета воздушных судов, требований к летной годности гражданских воздушных судов, охраны окружающей среды от воздействия деятельности в области авиации. Гражданские воздушные суда допускаются к эксплуатации только при наличии сертификата летной годности. Здесь же дается определение аэродрома и аэропорта.

В главах «Авиационный персонал» и «Экипаж воздушного судна» приводится определение авиационного персонала и экипажа воздушного судна, рассматриваются права его командира, действия экипажа в случае бедствия, а также при оказании помощи людям и судам, находящимся в опасности. К авиационному персоналу относятся лица, которые имеют специальную подготовку и осуществляют деятельность по обеспечению безопасности полетов, по организации, выполнению, обслуживанию воздушных перевозок, авиационных работ, организации и обслуживанию воздушного движения. Все эти лица должны иметь сертификаты и должностные инструкции. Экипаж воздушного судна состоит из летного экипажа (командира и других лиц летного состава) и кабинного экипажа (бортоператоров и бортпроводников).

В главе «Авиационные предприятия» определены условия создания авиационного предприятия с целью осуществления за плату воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты и (или) выполнения авиационных работ. Российские авиакомпании допускаются к осуществлению коммерческой деятельности только при наличии соответствующих лицензий. Правила формирования и применения тарифов, а также правила продажи билетов и перевозочных документов другого типа устанавливаются специально уполномоченным органом в области гражданской авиации — Государственной службой гражданской авиации. Плата за воздушные перевозки пас-

сажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками. При осуществлении воздушных чартерных перевозок могут устанавливаться договорные цены.

Главы «Полеты воздушных судов» и «Международные полеты воздушных судов» посвящены вопросам допуска к полету воздушного судна, подготовки экипажа, обеспечения полетов воздушного судна, требованиям к документации, находящейся на его борту, полета воздушного судна над населенными пунктами.

Глава «Авиационная безопасность» отражает один из основных принципов организации воздушных перевозок — безопасность. При этом под авиационной безопасностью понимается состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в ее деятельность. С целью обеспечения авиационной безопасности проводятся следующие меры: осуществляется охрана воздушных судов на стоянках, исключается возможность провоза на воздушных судах оружия, взрывчатых и огнеопасных, радиоактивных веществ, проводится предполетный досмотр воздушного судна, членов экипажа, пассажиров, багажа, ручной клади, груза и почты.

В главах «Поиск и спасение» и «Расследование авиационного происшествия» рассматриваются вопросы, связанные со случаями, когда воздушное судно терпит бедствие. Глава «Воздушные перевозки» содержит определения таких понятий, как «перевозчик», «воздушная перевозка», «договор о воздушной перевозке», «перевозочные документы», «договор фрахтования воздушного судна», а также рассматривает условия расторжения договора по инициативе перевозчика и пассажиров.

Глава «Авиационные работы» дает характеристику авиационным работам, выполняемым с использованием полетов воздушных судов для различных целей. На выполнение авиационных работ требуется обязательное заключение договора, предусматривающего соответствующие требования к ним и размеры оплаты. Тарифы на их выполнение также устанавливаются на основе договора.

Глава «Ответственность перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя» предусматривает ответственность перевозчика перед пассажиром воздушного судна и грузоотправителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами, а также договором воздушной перевозки пассажира, груза или почты. Перевозчик, пассажир, грузополучатель и грузоотправитель несут ответственность за нарушение таможенных, валютных,

санитарных, карантинных и иных правил в соответствии с российским законодательством.

3.2. ВОЗДУШНЫЙ ТРАНСПОРТ В ТУРИСТСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ В РЕГУЛИРОВАНИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ АВИАПЕРЕВОЗОК

Согласно статистике, темпы роста популярности авиатранспорта выше, чем автотранспорта, что обуславливается все большим расширением географии путешествий и устойчивой тенденцией к сокращению сроков путешествия в пользу их частоты (рост количества краткосрочных туров на дальние расстояния). Все это вызывает пристальное внимание туристского бизнеса к авиационным перевозкам.

Самолеты — самый популярный вид транспорта в мире и в то же время самый дорогой. Это объясняется следующими причинами:

- авиация — самый быстрый и удобный вид транспорта при переездах на дальние расстояния;

- сервис на авиарейсах в настоящее время удовлетворяет потребности большинства туристов;

- авиационные компании, имея международные сети бронирования и резервирования, выплачивают туристским агентствам определенную сумму за каждое забронированное в самолете место, чем побуждают их самих выбирать авиаперевозки.

Воздушный транспорт — наиболее динамично развивающаяся отрасль мирового транспорта. Сеть международных перевозок охватывает более 150 стран мира. Для предприятий воздушного транспорта основными задачами являются:

- обеспечение безопасного и упорядоченного развития гражданской авиации;

- поощрение конструирования и эксплуатации воздушных судов;

- поощрение развития воздушных трасс, аэропортов и т.д.;

- удовлетворение потребностей пассажиров в регулярном, эффективном и экономичном воздушном транспорте;

- предотвращение неразумных потерь в экономике;

- обеспечение уважения прав договаривающихся сторон;

- безопасность перелетов в международной авианавигации;

- содействие в развитии аэронавигации.

Сейчас в мире насчитывается более 1300 авиакомпаний. В среднем в год на авиарейсах перевозится около 1,5 млрд человек. Между-

народные воздушные сообщения обеспечивают в настоящее время свыше 470 перевозчиков, около 250 из них совершают международные регулярные авиарейсы. В обслуживании международных воздушных сообщений участвует свыше 1000 аэропортов мира, около 650 из них обслуживают международные регулярные авиаперевозки.

Крупнейшими авиакомпаниями мира по количеству перевозок считаются: французская Air France, американские Delta Air Lines, Southwest Airlines, American Airlines, United, австралийская Qantas, немецкая Lufthansa, британская British Airways. Крупной авиакомпанией считается «Аэрофлот — Российские авиалинии».

Однако не только международные авиаперевозчики и аэропорты входят в систему международного воздушного транспорта, но и государства (как направления), связанные международными воздушными линиями и обеспечивающие эти сообщения, а также международные организации в области воздушного транспорта, принимающие меры к обеспечению его эффективного функционирования и безопасности.

Наиболее значимыми международными организациями гражданской авиации, определяющими большинство правил, процедур, рекомендаций и методических материалов по стратегическим направлениям развития международной гражданской авиации, являются ИКАО и ИАТА. Каждая из них имеет многолетний опыт деятельности.

ИКАО (International Civil Aviation Organization) образовалась 7 декабря 1944 г. в Чикаго подписанием 52 странами Конвенции по международной гражданской авиации. В октябре 1947 г. ИКАО стала специализированным агентством Организации Объединенных Наций в рамках Комитета по экономике и социальным вопросам (ECOSOC). Членами этой организации являются 187 государств мира. В круг основных вопросов, рассматриваемых ИКАО, входят: разработка унифицированных правил навигационных систем для самолетов; координация деятельности летных служб; безопасность воздушного пространства; выдача лицензий на регулярные перевозки; техническая помощь странам — участницам организации и др.

Регулирование международных авиаперевозок осуществляет ИАТА, представляющая собой профессиональную ассоциацию авиакомпаний, осуществляющих международные рейсы. Главная ее функция — упорядочение международного коммерческого авиасообщения, введение единых для всех членов правил и процедур и установление

согласованных тарифов на пассажирские авиаперевозки на международных маршрутах.

IATA была образована в Гаване (Куба) в апреле 1945 г. Цель организации заключалась в объединении авиакомпаний для совместной работы по повышению безопасности полетов, надежности авиатехники и экономической эффективности на благо всех пользователей авиатранспортом. В настоящее время ассоциация объединяет более 280 авиакомпаний из 132 стран мира. Из отечественных авиакомпаний членами IATA являются «Аэрофлот», «Пулково», «Сибирь», «Трансаэро», «Волга-Днепр».

IATA оказывает помощь авиакомпаниям, туристской индустрии и организациям-партнерам в повышении рентабельности их работы и улучшении качества обслуживания грузовых и пассажирских перевозок.

В финансовой области службы IATA предоставляют услуги по эффективному и в кратчайшие сроки проведению платежей по взаимным обязательствам авиакомпаний; возможность проводить взаиморасчеты через Интернет в ежедневном, еженедельном или ежемесячном режимах, авиакомпаниям — централизованно управлять денежными потоками и выручкой из различных стран мира, конвертировать и выполнять перевод денежных средств. IATA проводит политику, направленную на снижение всевозможных аэронавигационных и аэропортовых сборов, взимаемых с участников воздушного движения; содействует тому, чтобы взимаемые сборы использовались для развития авиационной инфраструктуры.

В области реализации услуг IATA является законодательным органом по всем вопросам, связанным с разработкой тарифов на международные пассажирские перевозки; устанавливает правила регистрации пассажиров, порядок бронирования мест, обработки, оформления и выдачи багажа; устанавливает стандарты обслуживания пассажиров в полете, включая требования к организации работы бортпроводников и их подготовке, требования к обеспечению питанием в полете, к оборудованию, к организации медицинской помощи на борту.

IATA разрабатывает процедуры аэропортового обслуживания пассажиров и багажа; проводит конференции по координации расписания авиакомпаний и проблемам загруженности аэропортов; предоставляет возможность коллективного обсуждения авиакомпаниями соответствующих правил и процедур. IATA также предоставляет кон-

сультационные услуги по вопросам воздушных перевозок; публикует тарифы на международные рейсы, издает необходимые руководства и документацию для пассажиров и перевозчиков. При IATA создан Институт профессиональной подготовки и повышения квалификации работников воздушного транспорта, предлагающий полный комплекс учебно-тренировочных программ и методик для обучения и повышения квалификации работников гражданской авиации.

Важной сферой деятельности IATA является работа, направленная на обеспечение безопасности полетов и авиационной безопасности. Для этого разрабатываются и вводятся в действие новые требования к эксплуатационной деятельности авиакомпаний и к авиационному оборудованию, нацеленные на повышение безопасности полетов; проводятся семинары и конференции по данной проблематике; публикуются отчеты о состоянии безопасности полетов; постоянно совершенствуется система безопасности и т.д.

Помимо этого IATA разрабатывает и внедряет в практику стратегические программы развития отрасли с учетом проблем защиты окружающей среды; предоставляет услуги в сфере грузовых перевозок; защищает юридические интересы авиакомпаний; взаимодействует с правительственными и международными организациями; поддерживает связь со СМИ и свою позицию в авиационной отрасли по различным вопросам.

В ходе этой деятельности IATA условно делит всю территорию земного шара на три больших региона и пытается добиться установления согласованных тарифов на перевозки и единых стандартов сервиса. Туристские агентства участвуют в деятельности IATA через ее специальное отделение — International Airlines Travel Agents Network (IATAN) — Международную организацию агентов авиакомпаний.

Каждому турагентству, прошедшему процедуру аккредитации и соответствующему определенным требованиям, присваивается специальный номер. IATAN следит за соблюдением правил и стандартов деятельности, единых требований к финансовому положению турагентств, продающих авиабилеты на международные рейсы, и выполняет функции связующего звена между турагентствами и авиакомпаниями — членами IATA. Эти организации совместно с ООН и UNWTO решают вопросы совершенствования туристских перевозок авиационным транспортом.

В рамках Европейского экономического сообщества (ЕЭС) вопросами совершенствования перевозок занимается постоянно дей-

ствующая конференция министров транспорта и комиссия по вопросам транспорта. Одним из этапов деятельности ЕЭС стала либерализация воздушного пространства стран, входящих в сообщество. Провозглашенное объявление открытого неба фактически положило начало эре свободных полетов над Европой, т.е. полетов национальных перевозчиков, не привязанных к пунктам отправления и прибытия в своих странах. Либерализация полетов привела к обострению конкуренции между авиакомпаниями, что вызвало некоторое снижение цен (особенно во Франции, Германии и Швеции), появление новых программ для часто летающих пассажиров, улучшение полетного сервиса.

Кроме указанных международных структур, регулирующих деятельность воздушного транспорта, существует ряд региональных межправительственных организаций, занимающихся вопросами развития авиационной отрасли.

1. Европейская конференция гражданской авиации и Европейская организация по безопасности аэронавигации.

2. Африканская комиссия гражданской авиации, объединяющая 32 африканских государства.

3. Совет гражданской авиации арабских государств, объединяющий 20 государств.

4. Латиноамериканская комиссия гражданской авиации, объединяющая 19 государств, и др.

3.3. ВЕДУЩИЕ АВИАКОМПАНИИ МИРА

Почти в каждой стране мира существует авиакомпания, которая является своеобразной визитной карточкой страны, чья надежность, пунктуальность, сервис и комфорт соответствуют самым высоким международным стандартам. Такая компания называется национальным флаг-перевозчиком. Такими авиакомпаниями в разных странах считаются: французская Air France, немецкая Lufthansa, британская British Airways, австрийская Austrian Airlines, испанская Iberia, швейцарская Swiss, финская Finnair и др. Российским флаг-перевозчиком является авиакомпания «Аэрофлот — Российские авиалинии».

Три четверти имеющихся авиалайнеров размещены на Американском континенте. Крупнейшими авиакомпаниями США являются: Federal Express, United Airlines, Delta Air Lines, American Airlines, Continental Airlines, Northwest Airlines, US Airways, Southwest Airlines, TWA (Trans World Airlines), America West Airlines, Alaska Airlines.

Объем их годовых продаж составляет до 15 млрд дол. На Американском континенте также действуют крупные авиакомпании — в Канаде (Air Canada, Canadian Airlines); Бразилии (Varig, Brazilian Airlines), Мексике (Aeromexico, Aero California).

Крупнейшими авиакомпаниями Европы считаются: British Airways (Великобритания); Lufthansa German Airlines (Германия); Air France (Франция); SAS (Scandinavian Airlines System — Швеция, Дания, Норвегия); Alitalia (Италия); Iberia Airlines (Испания); KLM — Royal Dutch Airlines (Нидерланды); Crossair, Swiss (Швейцария); Sabena Belgian World Airlines (Бельгия); Finnair (Финляндия). Из стран Восточной Европы наиболее крупным самолетным парком располагают Болгария и Венгрия.

В Азии крупнейшими авиакомпаниями считаются: ANA (All Nippon Airways), JAL (Japan Airlines) (Япония); Korean Air (Республика Корея); Saudia — Saudi Arabian Airlines (Саудовская Аравия); Malaysia Airlines (Малайзия); China Southern Airlines, Air China (Китай); Cathay Pacific Airways (Гонконг); JAS (Japan Air System) (Япония); Singapore Airlines (Сингапур); Thai Airways International (Таиланд); Iraqi Airways (Ирак); THY — Turkish Airlines (Турция); Philippine Airlines (Филиппины).

На Африканском континенте крупные авиакомпании имеются в Ливии, ЮАР, Египте, Алжире. В Австралии и Океании также есть сравнительно крупные авиакомпании — Qantas Airways и Ansett Australia. Большим парком самолетов располагают индонезийская компания Garuda Indonesia и новозеландская ANZ (Air New Zealand).

Среди авиакомпаний можно выделить публичные (общественные, т.е. регулируемые государством) и частные (приватизированные и являющиеся частными). В Европе деятельность авиакомпаний во многом регулируется правительствами стран. В США и Великобритании, напротив, все авиакомпании приватизированы и являются частными. Авиакомпании Swiss, «Скандинавские авиалинии» (SAS) частично приватизированы, частично принадлежат государству.

Российские авиакомпании также имеют разные формы собственности, но чаще всего это акционерные общества, частью пакетов акций которых владеют государственные, региональные или муниципальные власти. В большинстве стран государственные авиакомпании действуют под национальным флагом, однако размер общественного или частного сектора в сфере авиаперевозок зависит от правительства конкретной страны.

В большинстве стран, как правило, функционируют три основных типа авиакомпаний, выполняющих регулярные полеты по расписанию:

- крупные — национальные компании, совершающие рейсы по всей стране и за границу;
- региональные — авиакомпании, функционирующие в пределах отдельных регионов одной страны;
- местные — небольшие местные авиакомпании, совершающие рейсы на короткие расстояния с небольших пригородных аэродромов. Как правило, они эксплуатируют небольшие винтовые самолеты вместимостью до 40 пассажиров и осуществляют их доставку в аэропорты для последующей пересадки на рейсы крупных авиакомпаний.

Место авиакомпании на рынке авиаперевозок характеризуется следующими показателями:

- частотой и дальностью полетов;
- уровнем сервиса, соответствием классу салона;
- количеством и видами тарифов;
- точностью выполнения рейсов;
- мотивационными программами;
- внутренним оборудованием самолета и т.д.

Все эти качественные показатели определяют имидж, известность, загрузку и соответственно доходность той или иной авиакомпании. Для длительного существования авиакомпании необходимо учитывать основные факторы современного предпринимательства, успеха на современном рынке авиаперевозок. Этими факторами являются:

- создание сети авиалиний и выделение из них стратегически важных для компании;
- вступление в союзы авиакомпаний;
- совершенствование компьютерных систем бронирования;
- развитие системы продвижения и сбыта билетов посредством все большей кооперации с туристскими предприятиями;
- повышение качества сервиса на авиалиниях;
- создание и поддержание корпоративной культуры и имиджа авиакомпании.

Британская компания Business Traveler уже около 20 лет проводит один из самых престижных конкурсов среди авиакомпаний мира на звание лучшей авиакомпании года в нескольких номинациях. Его основа — данные опроса 1000 часто летающих бизнесменов. Запра-

шивается мнение респондентов об удобстве расписания, пунктуальности вылета, уровне безопасности, разветвленности сети маршрутов, их отношении к таким критериям, как «стоимость и комфорт», «скидки часто летающим пассажирам», «уровень подготовки персонала авиакомпании», «меню», а также мнение о скорости оформления и регистрации билетов, приема багажа и прохождения таможенного и паспортного контроля.

Например, в список лучших авиакомпаний мира традиционно входят:

— лучшие по общему впечатлению: British Airways и Virgin Atlantic (Великобритания), Singapore Airlines (Сингапур), KLM (Голландия) и некоторые другие;

— лучшие на дальних перевозках: Virgin Atlantic, British Airways (Великобритания), Singapore Airlines (Сингапур), Cathay Pacific (Гонконг, Китай), Qantas (Австралия);

— лучшие по первому и бизнес-классу: Virgin Atlantic, British Airways, Singapore Airlines, Emirates (ОАЭ), Cathay Pacific (Китай);

— лучшие по экономическому классу: Virgin Atlantic, Emirates Airways (ОАЭ), British Airways, Swissair (Швейцария), Singapore Airlines (Сингапур);

— лучшие по программе поощрения часто летающих пассажиров: British Airways, American Airlines (США), Virgin Atlantic, Swissair (Швейцария), KLM (Голландия).

Если говорить о рейтинге авиакомпаний по роскоши обслуживания, то интересно познакомиться с данными немецкой газеты Frankfurter Allgemeine Zeitung, которая определила десять лучших авиакомпаний мира. Эта газета ставила во главу угла умение учесть интересы пассажиров, удовлетворить потребности самых взыскательных из них. В число лучших авиакомпаний в 2004 г. вошли: Emirates (принадлежащая одному из шейхов региона Персидского залива); Malaysia (Юго-Восточная Азия); Singapore Airlines (Сингапур); Air New Zealand (Новая Зеландия); Cathay Pacific (Гонконг); United Airlines (США); Swiss (Швейцария); British Airways (Великобритания); Lufthansa (Германия); Lauda-air (Австрия).

Пассажирам ведущих авиакомпаний, помимо разнообразных блюд и напитков, предлагается множество других мелочей: от легких тапочек и специальной темной повязки, предохраняющей от света, если вы решили поспать, до крохотного тюбика зубной пасты, зубной щетки, набора пуговиц и иголок, бесплатных сувениров на память,

а также широкий выбор журналов, газет, книг, радио- и видеопрограмм.

3.4. ФОРМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТУРИСТСКИХ ФИРМ И АВИАКОМПАНИЙ. ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

В рамках организации туристских путешествий существует несколько форм взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний:

— бронирование мест и выкуп авиабилетов через агентства авиакомпаний;

— бронирование мест и выкуп авиабилетов через системы бронирования;

— договор с авиакомпанией на квоту мест на регулярных авиалиниях;

— агентское соглашение и работа в роли агентства по продаже авиабилетов для своих туристов;

— организация чартерных авиарейсов под туристские перевозки.

Чтобы правильно выбрать наиболее выгодный и удобный участок туристских перевозок, а также грамотно заключить контракт на перевозку туристов, необходимо знать все особенности, преимущества и недостатки того или иного вида взаимодействия с авиакомпанией. Турагенту также необходимо знать правила бронирования авиабилетов, работы со стоками, тарифы и скидки, предоставляемые авиакомпаниями, и др.

Основные требования при бронировании авиабилетов. Во избежание дополнительных неудобств для авиаперевозчиков, а также для облегчения процесса бронирования и повышения качества обслуживания пассажиров турагентам необходимо придерживаться следующих простых правил:

— следовать стандартным процедурам бронирования билетов, определенным конкретной авиакомпанией;

— никогда не заказывать двойную бронь для пассажира в случае, если он никак не может решить, каким рейсом лететь. Более того, никогда не выписывать для такого пассажира два или более билетов в том случае, если очевидно, что он сможет воспользоваться только одним из них;

— независимо от маршрута пассажира обязательно попытаться, насколько это возможно, снабдить авиакомпанию телефонными номерами для экстренного контакта с пассажиром по ходу следования;

— в случае изменения маршрута пассажиром немедленно отменить в авиакомпании соответствующую бронь, а также отказаться от всех других сопутствующих услуг, которые в связи с изменением маршрута не потребуются;

— строго придерживаться требуемых авиаперевозчиками сроков и порядка оформления билетов. Никогда не выписывать билетов с гарантированным местом, пока эта гарантия не будет подтверждена соответствующей авиакомпанией;

— все забронированные в авиакомпаниях места должны быть аккуратно зарегистрированы и надлежащим образом задокументированы. Оформляемые документы и остающиеся у агента копии должны содержать указание на номер рейса, дату и класс перелета, статус (гарантированное/негарантированное место) каждого отдельного рейса, фамилии и инициалы пассажиров и их контактные телефоны или адреса. О получении всех депозитов следует немедленно отчитаться по установленной форме;

— необходимо всегда помнить, что от эффективности, аккуратности, предупредительности турагентов зависят удобство пассажиров и нормальная работа других агентов и авиалиний.

Договор на квоту мест на регулярных авиарейсах. Квота мест (блок мест) может быть жесткой или мягкой. Это влияет на условия договора и специальные льготы и скидки. При жесткой квоте мест вся ответственность за нереализацию мест блока ложится на туристскую фирму, независимо от причины нереализации. Финансовые потери несет турфирма. При мягкой квоте мест устанавливаются сроки возможного отказа туристской фирмы от квоты или части квоты мест по причине нереализации туристских путевок. Эти сроки предусматривают возможность дальнейшей реализации этих мест самой авиакомпанией или ее другими агентами.

Договор с авиакомпанией на квоту мест на регулярных авиарейсах включает:

— график функционирования туров в направлении «туда и обратно» с указанием мест назначения;

— количество туристов в каждой группе (квота мест);

— сроки подачи заявок и выкупа авиабилетов;

— сроки снятия заказов на билеты без удержания штрафов (мягкий блок);

— виды тарифов на приобретаемые билеты, льготные тарифы, условия предоставления льготных тарифов;

- скидки и льготы на квоту мест;
- порядок и сроки возврата выкупленных, но неиспользованных билетов, материальная ответственность, вытекающая из сроков возврата (мягкий блок).

Агентское соглашение с авиакомпанией. В принципе некоторые авиакомпании считают своими агентами все туристские фирмы, имеющие с ними договор на квоту мест. Однако в чистом виде агентское соглашение — это работа со стоками, т.е. когда туристская фирма получает возможность самостоятельно выступать как агентство авиакомпании по продаже авиабилетов (как для своих туристов, так и просто продажа), что упрощает и ускоряет процедуры бронирования и оформления проездных документов. Туристская фирма сама выступает в качестве «кассы по продаже билетов» авиакомпании, т.е. сама выписывает билеты и имеет соответствующее компьютерное оборудование и право доступа к сети бронирования данных авиакомпании. Этот вид работы с авиабилетами называется *«работа со стоком авиабилетов»*.

Авиакомпания же в лице данной турфирмы имеет дополнительный пункт продажи (одним из условий агентского соглашения обычно является преимущественная продажа под туры билетов именно этой авиакомпании). Агентское соглашение с авиакомпанией предусматривает решение следующих вопросов:

- кто и на каких условиях обеспечивает оборудование для оформления авиабилетов, бланки авиабилетов;
- подготовка кадров для обслуживания этого оборудования;
- объемы продаж чаще всего устанавливаются индивидуально — по количеству билетов в месяц (например, не менее 10/200 билетов в месяц) или по выручке от продаж (от 10 до 200 тыс. дол. США и более в разных авиакомпаниях);
- пределы возможных продаж (регионально или по сегментам потребителей);
- по какой цене продаются авиабилеты — по цене авиакомпании или по цене турагентства (чаще всего по цене авиакомпании);
- цены и тарифы продаж авиабилетов;
- условия оплаты авиабилетов — предоплата или оплата по мере продажи (для сток-агентов в некоторых авиакомпаниях предоплата устанавливается за группы туристов);
- размер комиссионного вознаграждения за продажу авиабилетов (до 9% проданного тарифа);

- сроки и регулярность подачи отчетов авиакомпании, их форма и необходимая документация (обычно один или два раза в месяц);
- размер банковских гарантий в пользу авиакомпании или IATA (от 20 тыс. дол. США);
- членство в IATA.

Чартер (аренда самолета). При организации чартерных перевозок заказчик с авиакомпанией определяет маршрут, с ним оговариваются обязанности сторон, выясняется соответствие арендного договора международным правилам, определяется стоимость рейса. Затем заключается специальный чартерный договор, в котором оговариваются: вид (марка) самолета; число мест к продаже; стоимость аренды самолета; маршрут с указанием аэропортов вылета и прибытия; срок действия договора (сезон, год или др.); регулярность совершения авиарейсов; возможность и предельные сроки снятия (отмены) авиарейса и соответствующие санкции.

Особенность чартеров такова, что один полный рейс (второй и предпоследний полеты — первый обратный после первого завоза и последний туда перед последним вывозом) выполняется без туристов: на последнем рейсе самолет забирает последних туристов, но не привозит новых, так как он уже за ними не вернется (т.е. на 10 туристских заездов приходится 11 авиарейсов). Здесь действует формула $n + 1$. Таким образом, наибольшее число полетов за период действия авиачартерной программы снижает затраты на «выпадающий» рейс, а значит, снижает и перевозочный тариф.

В сезон реально организовать 20 заездов (при еженедельных полетах). Однако чартер можно пускать и с частотой два раза в неделю, тогда количество полетов за сезон возрастает до 40. Это значительно снижает тариф, но недоступно по загрузке абсолютному большинству туристских фирм. Этим и объясняется возникновение на рынке туристских перевозок «промежуточных» предпринимателей — фирмоптовиков, консолидирующих в своих руках крупные чартеры и распределяющих их в дальнейшем среди более мелких фирм в виде блок-чартеров (т.е. по 10–30 мест). Продажу блоков мест на свой чартер туроператор-оптовик, как правило, проводит по трем отработанным вариантам: жесткий, мягкий и комбинированный блоки мест.

Мягкий блок, при котором заказчик не несет никакой финансовой ответственности и имеет право в заранее оговоренные сроки полностью или частично отказаться от своих мест, более удобен для тур-агента. Однако если отказ произойдет позже установленного срока,

то заказчику предстоит выплатить штраф. Обычно мягкие блоки применяются довольно редко, поскольку они не всегда выгодны держателю чартера (будь это авиакомпания или туроператор-оптовик).

Жесткий блок предусматривает строгие договорные обязательства по срокам продажи и оплате. Заказчик вносит предоплату, размер которой обычно включает сумму стоимости двух парных рейсов. Тарифы при реализации жесткого блока при этом бывают примерно на 5–10% ниже, чем при реализации мягкого. К тому же при договоре на жесткий блок оператор и агент фиксируют цену на весь период действия чартера, что дает хорошую возможность реализаторам варьировать цены в «высокий» период сезона и в его конце.

Наиболее распространена продажа мест на чартерные рейсы так называемым *комбинированным способом*, сочетающим в себе элементы двух вышеупомянутых вариантов. Общее число мест, входящих в реализуемый блок, делится в определенной пропорции на две части, одна из которых реализуется по жесткой системе, а другая — по мягкой.

Часто в роли инициатора чартерной программы выступает не один, а несколько туроператоров. При этом они заранее оговаривают между собой условия организации полетов. Нормальные отношения с авиакомпаниями при аренде воздушного судна предусматривают его оплату согласно контракту с обязательным подведением баланса после каждого полета.

Чартерные рейсы не должны противоречить требованиям Варшавской международной конвенции об обязанностях перевозчика перед пассажиром. Подписывая договор об организации чартера, авиакомпания почти всегда ставит туроператора в жесткие условия. Прежде всего от фирмы требуется предоплата. Каков бы ни был ее максимальный размер, авиакомпания всегда настаивает, чтобы заранее были оплачены первый и последний рейсы чартерного цикла. Таким образом, она страхует себя и ранее завезенных туристов от возможных неплатежей. Оплата рейсов оговаривается заранее и производится, как правило, за 7–10 дней до начала полета. В случае несвоевременной оплаты, согласно договору, компания вправе выставить заказчику штрафные санкции или прервать с ним имеющиеся договорные отношения.

Договор воздушной перевозки. Воздушная перевозка осуществляется на основе заключения договора перевозки пассажира, груза или почты с перевозчиком. По договору воздушной перевозки пас-

сажир перевозчик обязуется перевести пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа доставить и багаж в пункт назначения и выдать пассажиру или лицу, уполномоченному на его получение. Срок доставки пассажира и багажа определяется правилами воздушных перевозок. При этом пассажир обязан оплатить воздушную перевозку и провоз багажа сверх установленной нормы.

Каждый договор воздушной перевозки удостоверяется проездным документом, который выдается перевозчиком или его агентами. К перевозочным документам относятся:

- пассажирский билет — при перевозке пассажира. Он представляет собой документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки пассажира и багажа (при наличии багажной квитанции);

- багажная квитанция — часть билета с обозначенным числом мест и массой сданного багажа. Выдается перевозчиком как расписка за багаж, сданный пассажиром;

- квитанция платного багажа — документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх установленной перевозчиком нормы, а также оплату сборов за объявление ценности багажа;

- авиагрузовая накладная — документ, подтверждающий контракт между грузоотправителем и перевозчиком на перевозку груза по маршрутам перевозчика.

Заключение договора на перевозку пассажира подразумевает наличие определенных правил.

1. Время отправления, указанное в расписании и билете, не является обязательным условием договора и перевозчиком не гарантируется. В целях обеспечения безопасности полета рейс может быть отменен, перенесен или задержан.

2. Перевозчик оставляет за собой право произвести замену воздушного судна, изменить маршрут перевозки и пункты посадки, указанные в расписании и билете. Это право также обосновано обеспечением безопасности пассажира. При этом перевозчик обязан предупредить пассажиров об изменении расписания; выполнить перевозку другим своим рейсом или рейсом другого перевозчика; организовать обслуживание пассажиров в аэропорту или обеспечить их гостиницей. Если пассажир вынужден отказаться от перелета, то перевозчик обязан вернуть ему деньги за несостоявшуюся поездку.

3. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, если его документы неверно оформлены или представлены не все. Перевозчик не несет ответственности за оформление документов, выданных государственными органами, а не службами самого перевозчика.

4. Пассажир имеет право прервать путешествие и сделать остановку в любом промежуточном аэропорту, если в нем предусмотрена посадка. Впоследствии турист может продолжить прерванную поездку. Он может сразу забронировать место на аналогичном рейсе или запросить подтверждение места на данном рейсе на желаемую дату. Такая остановка в пути возможна при следующих обстоятельствах: если она разрешена государственными органами страны остановки; если пассажир заранее заявил перевозчику о своем желании сделать остановку; если остановка сделана в пределах срока действия билета; если она учтена при расчете тарифа и оформлена в билете.

5. Пассажир воздушного судна имеет право:

- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством РФ и установленными правилами воздушных перевозок;

- бесплатного провоза багажа в пределах установленной нормы в зависимости от типа воздушного судна;

- бесплатного перевоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети перевозятся по льготному тарифу с предоставлением им отдельных мест;

- бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна.

6. Договор на перевозку может быть расторгнут по инициативе перевозчика или пассажира. Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в случаях:

- нарушения пассажиром паспортных, таможенных, санитарных, валютных и иных установленных законодательством требований, касающихся воздушной перевозки; при международных воздушных перевозках также правилами вылета, назначения или транзита, определенными соответствующими органами государства;

- отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые федеральными авиационными правилами;

— когда состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности перевозки как самого пассажира, так и других пассажиров воздушного судна;

— отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, масса которого превышает установленные нормы бесплатно его провоза;

— отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка в возрасте старше двух лет;

— нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна и находящихся на нем пассажиров;

— невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна;

— наличия в личных вещах пассажира, а также в его багаже запрещенных к перевозке веществ и предметов.

Если прекращается действие договора по инициативе перевозчика, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку, за исключением случая нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна. Пассажир имеет право сам отказаться от перевозки в аэропорту или в пути следования. При этом он может получить от перевозчика плату за перевозку за вычетом использованной части суммы в размере, предусмотренном правилами применения тарифов.

Отказ пассажира от перевозки может носить вынужденный или добровольный характер. Вынужденный отказ может быть обусловлен отменой или задержкой рейса; отсутствием или непредоставлением места той категории, которая указана в билете; невозможностью выполнить посадку из-за чрезвычайных обстоятельств; заменой воздушного судна; болезнью самого пассажира; неправильным оформлением перевозочных документов и др. При вынужденном отказе пассажира перевозчик обязан предложить ему перевозку одним из следующих рейсов на тех же условиях, которые указаны в билете, или вернуть стоимость билета без взимания штрафных сумм. Добровольный отказ обусловлен личными причинами пассажира, при котором перевозчик может удержать из возвращаемой суммы причитающиеся компенсации и сборы. Если пассажир отказывается от перевозки менее чем за 24 часа, но не позднее чем за 3 часа до вылета, перевозчик может удержать с него сбор в размере 10% стоимости перевозки.

Если отказ от полета происходит менее чем за 3 часа до начала полета, взимается 25%-ный сбор. При групповых перевозках сбор при отказе от полета составляет 25%, если отказ произошел менее чем за 24 часа до начала полета.

При добровольном отказе пассажира от полета возврат денег производится в тех случаях, когда перевозка не была выполнена ни на одном участке (пассажиру возвращается вся сумма за вычетом комиссионных сборов); если перевозка была выполнена частично, пассажиру возвращается неиспользованная сумма с вычетом комиссионных сборов.

Денежные суммы возвращаются перевозчиком или его агентом в местах приобретения билетов по предоставлению полетных купонов в той валюте и форме оплаты, по которой производилось оформление перевозки. При этом возмещение производится тому лицу, чье имя указано в билете, или лицу, которое оплачивало билет и предоставило на то доказательства.

3.5. ТРАНЗИТНЫЕ И ЧАРТЕРНЫЕ АВИАПЕРЕВОЗКИ. ДОГОВОР ЧАРТЕРА

Транзитные и чартерные авиаперевозки. Конвенция и Статут о свободе транзита приняты под эгидой Лиги Наций в Барселоне (Испания) 20 апреля 1921 г. Участники конвенции обязаны способствовать друг другу в осуществлении транзитных перевозок по железным дорогам и воздушным путям сообщения.

Транзитными признаются пассажиры и их багаж, грузы, пассажирские и грузовые вагоны и суда, другие транспортные средства, если их перемещение через территорию, находящуюся под суверенитетом или властью одного из участников конвенции (с перегрузкой, перевалкой, пересадкой, переменной вида транспорта или без таковых), являлось лишь частью пути следования, начинающегося и заканчивающегося за пределами государства, по территории которого осуществляется транзитная перевозка. Транзитные права и условия предоставляются без каких-либо различий, основанных на национальности лиц, флагов судов, пунктов отправления и назначения, производства, ввоза и вывоза, принадлежности судов или иных транспортных средств.

Транзитные пассажиры стыковочных рейсов находятся на территории аэропорта в ожидании посадки, специальная транзитная виза

не требуется. Если время ожидания превосходит разумное, то оформляется транзитная виза, которая предусматривает разрешение пассажиру находиться на территории государства.

Под *чартером* понимается фрахт воздушного суда с экипажем для выполнения единичного рейса или определенной программы полетов вне твердого расписания. Чартерные рейсы имеют ряд характерных отличий от регулярных рейсов: данного рейса нет в расписании регулярных полетов; маршрут чартерного рейса определяется туристской организацией, а не перевозчиком; такие рейсы являются более дешевыми по сравнению с регулярными.

Чартерный рейс организуется авиакомпаниями, выполняющими регулярные перевозки, но есть и авиакомпании, специализирующиеся исключительно на чартерах. Обычно чартер осуществляется на условиях заказа и оплаты самолета в целом. Риск недобора пассажиров до расчетного количества несет заказчик (фрахтователь). Обычно при недоборе пассажиров и веса багажа, а также на холостых прогонах авиакомпания имеет право перевозить других пассажиров, почту или груз без какой-либо компенсации заказчику чартера.

Авиакомпания производит всю предполетную подготовку маршрута, согласование формальностей и разрешений, относящихся к полету, оформление виз для экипажа. Чартерная перевозка пассажиров и их багажа осуществляется строго в соответствии с Правилами воздушных перевозок. Авиакомпания может переносить или отменять рейс по метеоусловиям или условиям обеспечения безопасности полетов, могут быть сделаны промежуточная посадка, остановка, изменение маршрута или прекращение полета. Тем не менее авиакомпания несет ответственность за опоздание вылета и прибытия рейса в место назначения. При задержке рейса по вине чартерной авиакомпании она производит обслуживание пассажиров в соответствии с Правилами международной воздушной перевозки. При задержке вылета более чем на один час по вине авиакомпании заказчику выплачивается неустойка в размере до 20% стоимости одного летного часа. Однако если задержка рейса происходит по вине заказчика, то оплата штрафных санкций и расходов по обеспечению пассажиров, экипажа, за простой судна и аэродромных издержек производится заказчиком.

Чартерные авиарейсы обычно организуются в случаях, когда плановые рейсы авиалиний не справляются с нагрузкой (в сезон), или когда в данный пункт нет прямых рейсов, или при поездках на кон-

ференции, съезды, при перевозке делегаций, доставке зрителей на популярные соревнования, для туристских программ.

Заказчиком чартера обычно выступает туристская фирма или группа фирм. Совместная аренда (фрахт) чартерного рейса самолета осуществляется несколькими туроператорами, однако перевозчики предпочитают иметь дело с одним заказчиком. Он должен закупить самолет целиком и несет риск продажи билетов, т.е. загрузки самолета. Перевозчику чартер выгоден, поскольку он получает плату предварительно за весь чартер, независимо от загрузки.

Туроператор, выступающий от нескольких заказчиков, называется *консолидатором*. Именно этот оператор осуществляет деятельность по организации совместного использования несколькими туристскими фирмами одного чартерного рейса, по продаже различных туров, совпадающих по дате отправления, через агентов и оптовиков в конкретной местности. Консолидатор осуществляет все финансовые расчеты с партнерами и от их лица — с авиакомпанией. Сезонные программы чартеров бывают весьма напряженными. Консолидатором может быть корпоративный клиент, заказывающий перевозку для личных целей; транспортное агентство, выступающее как посредник предоставления услуг по перевозкам; крупный туроператор, имеющий большой и стабильный рынок.

В мировой практике различают следующие виды чартерных перевозок.

1. *Закрытый чартер* отличается тем, что за перевозку своих сотрудников полностью платит организация, покупающая чартер. Количество таких рейсов в мире очень невелико.

2. *Целевой чартер* организуется для перевозки определенных групп пассажиров с конкретными целями — это спортсмены, болельщики, паломники, конгрессмены, участники конференций и симпозиумов и т.д. Чаще всего этот вид чартера заказывается и частично оплачивается крупными организациями, так как данные категории лиц в определенные промежутки времени формируют устойчивые туристские потоки.

3. *Инклюзив-чартер* организуется и оплачивается туристской фирмой, при этом стоимость билета включается в стоимость тура. Перелет обходится туристам довольно дешево. Такой вид чартера является самым популярным на рынке авиаперевозок.

4. *Блок-чартером* называется такая организация перевозок, когда недостаточно туристов, чтобы заполнить самолет полностью, и ту-

ристка фирма может забронировать часть мест на сезон на рейсовом маршруте. При этом туристская фирма обязана заранее оплатить все эти места на заказанное количество рейсов независимо от их заполнения. Обычно турфирма выкупает у авиаперевозчика квоту на определенный блок мест — 20—30 единиц и оплачивает весь блок.

Блок-чартер бывает двух видов: жесткий и мягкий. Жесткий блок предполагает невозможность отказа турфирмы от неиспользованных мест блока, что приводит порой к значительным финансовым потерям со стороны фирмы. Мягкий блок лишен этого недостатка. При данном варианте турфирма может до определенного момента отказаться от квоты заявленных мест или ее части. Перевозчик продает неиспользованные места другим клиентам.

5. *Нецелевой чартер* представляет собой перевозку, при которой группа авиапассажиров подбирается вне зависимости от целей путешествия. Организаторами такого рода перевозок чаще всего являются транспортные компании.

6. *Сплит-чартер* относится к наиболее сложному виду перевозки пассажиров, которая осуществляется регулярными и нерегулярными рейсами на разных участках маршрута. При этом в формируемую группу пассажиров могут входить пассажиры, направляющиеся в разные конечные пункты.

В зависимости от условий использования самолета чартеры подразделяются на разовый чартер, тайм-чартер, чартер-цепочка.

При разовом чартере самолет доставляет туристов в пункт назначения и сразу улетает обратно. Через определенный промежуток времени самолет возвращается обратно и забирает туристов для доставки их в пункт отправления. Разовые рейсы в практике деятельности туристских фирм используются крайне редко, так как они довольно дороги в использовании. И это понятно: в составе чартера здесь будет два цикла «туда — обратно» — один полный, а другой «холостой».

Тайм-чартер предполагает фрахт воздушного судна на определенный промежуток времени, в который турфирма может использовать самолет по назначению и по своему усмотрению. После доставки пассажиров в пункт назначения самолет не улетает обратно, а остается в аэропорту назначения на время пребывания туристов в дестинации. Такой вид чартера еще называют «разовым с отстоем». Но есть и у этого вида чартера один недостаток: его использование экономически оправдано только в случае кратковременного пребывания ту-

ристов в пункте назначения. В противном случае турфирме придется оплачивать простой самолета, его обслуживание, содержание и проживание экипажа, летное время самолета.

В программе чартера между двумя или более портами запланирована минимальная по времени стоянка самолета в аэропорту прибытия в целях ожидания пассажиров для обратного полета по тому же маршруту. В России эта программа называется «цепочка» и используется в сезон для осуществления крупных туристских программ. Первый чартер летит: туда — полный и обратно — пустой; все последующие — с частотой, адекватной времени пребывания туристских групп (например, неделя), с полной загрузкой туда и обратно; последний — туда пустой, обратно — полный. Таким образом, получается один пролет — туда и обратно — без загрузки.

Компании всегда стремятся использовать чартерные рейсы на цепочке групп, чтобы исключить «холостые» пролеты. Кроме того, сама организация чартерного рейса всегда связана с большой подготовительной работой: обучение летного состава особенностям нового маршрута и условиям обслуживания наземными службами зарубежных аэропортов, заказ и получение всех разрешений на воздушный коридор над третьими странами, оплата обслуживания в порту и т.д. Поэтому чартерный рейс всегда дороже планового, так как осуществляется по разовым контрактам и связан с большими трудозатратами на подготовку.

Организация чартерного рейса — процедура очень сложная. Для подготовки и реализации чартера требуется большая работа как со стороны заказчика, так и со стороны перевозчика. Она проходит в несколько этапов и содержит ряд проблемных моментов и «узких» мест.

1. Заключение договора на чартерную перевозку (правила оформления договора и его основные компоненты будут рассмотрены ниже).

2. Для чартерного рейса необходимо получить разрешение от соответствующих диспетчерских служб в случае реализации внутренних перевозок или от уполномоченных государственных органов в случае реализации международных воздушных перевозок. Государственные службы большинства стран пытаются ограничить количество чартерных рейсов иностранных авиакомпаний через территорию своей страны.

3. Следствием второй проблемы организации чартерных рейсов является нормативно-правовая база и технические стандарты, а так-

же требования ряда государств. Достаточно сказать, что самолеты российских авиакомпаний не могут пересекать воздушные пространства ряда европейских государств из-за высокого уровня шумового загрязнения.

4. Разрешение на чартерную перевозку необходимо получить у внутренних авиационных властей. Контроль за организацией чартерных рейсов возложен на государственную службу гражданской авиации. Ужесточение контроля за реализацией чартерных перевозок связано с защитой интересов пассажиров.

5. Авиакомпаниям приходится также решать вопросы, связанные с получением воздушных коридоров при пролете над территорией той или иной страны. Существует ряд проблем и с обеспечением стоянки самолетов в аэропорту. Особенно это характерно для организации тайм-чартерных рейсов.

6. Причины проблем организации чартерных рейсов могут быть не только объективными по своей сути, но и субъективными, связанными с обманом и халатностью. К таким причинам относятся чаще всего срывы: объединение рейсов, их задержка, переносы и отмена рейсов.

7. Положение чартерных рейсов усугубляется еще и тем, что в любом аэропорту мира первоочередное внимание уделяется регулярным рейсам. В некоторых странах чартерные рейсы откровенно игнорируются. Следовательно, необходимо учитывать, что чартерные рейсы почти всегда отодвигаются на неудобное время, а иногда и вообще задерживаются на неопределенный срок.

Договор чартера является основным правовым документом, регулирующим данный вид перевозки. Согласно договору чартерной перевозки, одна сторона (фрахтовщик) обязуется за плату предоставить другой стороне (фрахтователю) всю вместимость одного или нескольких воздушных судов на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты. Договор на чартерную перевозку относится к договорам аренды транспортного средства с экипажем. Этот договор предполагает наложение ряда обязанностей на обе стороны. Арендодатель обязан поддерживать в надлежащем состоянии сданное в аренду транспортное средство, осуществлять его текущий и капитальный ремонт, предоставлять необходимые принадлежности. Состав экипажа транспортного средства и его квалификация должны отвечать обязательным для сторон правилам и условиям договора или требованиям обычной практики эксплуатации

транспортного средства данного вида. При этом члены экипажа должны являться работниками арендодателя.

Обязанности арендатора предусматривают возложение на него расходов, возникающих в связи с коммерческой эксплуатацией транспортного средства, в том числе расходов на оплату топлива и других расходуемых при эксплуатации материалов, и оплату сборов, если иное не предусмотрено договором. Обязанность страховать транспортное средство или ответственность за ущерб возлагается на арендодателя.

Арендатор имеет право без согласия арендодателя сдавать транспортное средство в аренду. Он также без согласия арендодателя вправе заключать от своего имени договоры перевозки с третьими лицами, если они не противоречат целям использования транспортного средства, указанным в договоре аренды, а если такие цели не установлены — назначению транспортного средства.

В случае гибели или повреждения транспортного средства арендатор обязан возместить арендодателю причиненные убытки, если последний докажет, что гибель или повреждение транспортного средства произошли по обстоятельствам, за которые арендатор отвечает в соответствии с законом или договором аренды.

Договор на чартер должен быть заключен в письменном виде в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу. Один экземпляр поступает к заказчику, а второй остается у арендодателя. При этом содержание договора аренды транспортного средства не должно противоречить положениям международных конвенций при осуществлении международных перевозок и положениям Воздушного кодекса Российской Федерации при осуществлении внутренних авиарейсов.

Рассмотрим теперь возможное содержание договора чартера. В чартерном договоре обычно отражаются следующие сведения.

Условия перевозки. В договоре обязательно указываются цели перевозки; тип воздушного судна, выделяемого для перевозки; место отправления и место назначения; даты вылета; максимальная коммерческая загрузка чартера — количество пассажиров и багажа; общее количество рейсов и время аренды самолета. График полетов представляется в договоре в виде приложения.

Стоимость перевозки. В договоре указываются полная стоимость перевозки, стоимость-нетто (чистая стоимость перелета) и стоимость-брутто (чистая стоимость + различные сборы и формальности). Существуют различные виды чартерных тарифов, которые определяются

разновидностями чартеров. Так, существуют «блок-чартерные тарифы», стоимость которых рассчитывается исходя из числа мест в блоке; «тайм-чартерные тарифы», стоимость которых зависит еще и от расходов на содержание самолета в аэропорту дестинации; «разовые тарифы», определяемые ценой топлива, стоимостью летного часа данного типа самолетов, стоимостью бортового питания, расходами на техническое и аэропортовое обслуживание, различными сборами и формальностями.

Помимо этого, на стоимость чартерной перевозки оказывают непосредственное влияние такие факторы, как сезонность (чартерный рейс в «высокий» сезон будет стоить намного дороже, чем в «низкий»), маршрут перевозки (популярные и загруженные, а также эксклюзивные маршруты будут стоить дороже), срочность перевозки (чем скорее, тем дороже), время суток (дневной перелет дешевле ночного), наличие и количество конкурентов на направлении (больше конкурентов — меньше стоимость перевозки), величина тарифов, существующая система льгот и бонусных программ и др.

Оплату разовых рейсов заказчик осуществляет полностью за 5–7 дней до вылета. При цепочечном чартере обычно оплачивается последний рейс как условие, гарантирующее возврат туристов в пункт отправления, а затем, по мере выполнения чартерного соглашения, консолидатор регулярно перечисляет деньги за каждый предстоящий рейс. На практике могут встречаться и другие схемы финансовых расчетов.

Права и обязанности арендодателя и арендатора. Арендодатель берет на себя выполнение всех формальностей, связанных с полетами: иммиграционные, таможенные, пограничные, карантинные; получение разрешений на пролет в воздушном пространстве иностранных государств; получение разрешений на реализацию чартерного рейса; оформление перевозочных документов; информирование арендатора об отклонениях от программы полетов.

В целях обеспечения безопасности полетов перевозчик имеет право отклонять, задерживать или отменять запланированный рейс; уменьшать допустимую загрузку судна; совершать в течение полета посадки и остановки, изменять маршрут следования воздушного судна или прекращать полет на любом участке маршрута.

Заказчик (арендатор) обязан: предоставить перевозчику список пассажиров с указанием личных и документационных данных; обеспечить доставку пассажиров и их багажа в аэропорт отправления

в установленное время; обеспечить пассажиров всеми необходимыми документами для пересечения границ иностранных государств и пребывания на их территории в течение определенного времени; своевременно внести плату за чартерную перевозку.

Минимальная коммерческая загрузка. В договоре определяется минимальная коммерческая загрузка, при которой рейс будет выполняться. При низкой коммерческой загрузке самолета авиакомпания предполагает использовать чартерные рейсы и заказы от нескольких туристских фирм. Кроме того, руководство авиакомпании может использовать свободные места по своему усмотрению и организовать перевозку пассажиров, багажа, почты и грузов без какой-либо выплаты компенсаций заказчику.

Расходы, не связанные с выполнением чартера. В договоре отмечается, что все расходы, не связанные с выполнением чартерных рейсов, должны быть отнесены на счет арендатора. Чаще всего к таким услугам относятся услуги трансфера.

Расходы, связанные с задержкой вылета. По согласованию сторон определяются условия компенсации расходов, обусловленных задержкой рейса. Обычно при задержке вылета по вине арендатора более чем на 3 часа последний должен уплатить перевозчику за каждый час простоя 20% стоимости летного часа, принятой в расчет стоимости рейса. Если же произойдет задержка вылета по вине перевозчика более чем на 24 часа, то арендодатель обязан выплатить заказчику стоимость всех понесенных затрат, связанных с обслуживанием и размещением пассажиров.

Расторжение договора. Обе стороны имеют право расторгнуть договор в одностороннем порядке. Авиакомпания может воспользоваться таким правом при следующих обстоятельствах: отсутствие платежей за перевозку со стороны заказчика; невыполнение заказчиком обязательств по минимальной коммерческой загрузке воздушного судна; отсутствие авиатоплива или сокращение его лимита; использование самолета для выполнения правительственных перевозок. Заказчик имеет право отказаться от рейса, когда рейс задерживается более чем на оговоренный в договоре промежуток времени, если произведена замена воздушного судна, не обеспечивающая качество перевозки и необходимого количества мест.

В остальных случаях заказчик может отказаться от вылета с выплатой перевозчику неустойки, размер которой оговаривается в договоре и зависит от срока отказа до намеченной даты вылета. При

отказе от перелета или переносе рейса заказчиком более чем на 24 часа он должен уплатить авиакомпании компенсацию в размере 25% стоимости рейса, если он отменен или перенесен за 5 дней до предполагаемой даты вылета; 50% — если отказ или перенос произошел в срок от 3 до 5 дней до даты вылета; 75% — в случае отказа или переноса рейса за 3 дня и менее до даты вылета. Расторжение договора фиксируется соответствующим актом.

Освобождение от ответственности. Перевозчик освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее выполнение условий договора в случае форс-мажорных обстоятельств.

Срок действия договора. Договор аренды транспортного средства может заключаться на год, квартал, месяц, сезон исходя из интересов заказчиков и возможностей авиакомпании. Для рассмотрения вопроса о заключении договора заказчик должен подать авиакомпании заявку не менее чем за две недели до намечаемой даты рейса. В заявке указывается наименование арендатора, дата и маршрут предполагаемой перевозки, обязательства по выполнению Правил перевозки пассажиров и багажа и прочая информация.

3.6. СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ СЛУЖБ ОРГАНИЗАЦИИ АВИАПЕРЕВОЗОК

Аэродром, согласно Воздушному кодексу Российской Федерации, — это земельный участок с комплексом инженерных сооружений и зданий, специально выделенный и оборудованный для взлета и посадки, руления, стоянки и обслуживания воздушных судов.

Аэродромы, находящиеся на высоте свыше 1000 м, считаются горными, находящиеся в пересеченной местности с относительными превышениями свыше 500 м — аэродромами в горной местности. Аэродромы разделяются на основные (на которые посадка предусмотрена планом полета) и запасные (предназначенные для посадки, когда таковая на основной аэродром невозможна по каким-либо причинам. К запасным относится обычно и аэродром вылета). Термин используется обычно для обозначения посадок обслуживания самолетов транспортного и военного назначения (аэропорт — преимущественно для пассажирских перевозок). За рубежом под это понятие подпадают небольшие местные аэропорты для самолетов малой авиации.

Главное сооружение аэродрома — *взлетно-посадочная полоса* (ВПП) — одна или несколько, а также пространство для рулежки

и стоянки воздушных судов. Это специально оборудованная полоса с твердым покрытием на аэродроме для взлета и посадки самолетов. ВПП оборудуется световыми и электронными средствами навигации и обеспечения полетов. На современных аэродромах, располагающих надлежащим оборудованием, лайнер может быть посажен в автоматическом режиме без участия пилота.

Длина взлетной полосы — важный показатель технических характеристик аэропорта. Взлетная полоса в современных аэропортах достигает нескольких километров (до 4—5) в длину, что необходимо для посадки крупных авиалайнеров. Дополнительно имеются параллельные полосы с твердым покрытием для рулежки самолетов и следования их к началу взлетной полосы и по прибытию к терминалу. Именно ВПП определяет пропускную способность аэродрома. Так, в аэропорту Хитроу (Лондон) периодичность взлета и посадки тяжелых пассажирских лайнеров составляет менее минуты на каждой из четырех полос. Самая длинная в Европе взлетно-посадочная полоса (4,4 км) построена в аэропорту Бараяс (Мадрид); ее сооружение обошлось в 214 млн дол. США. По техническим данным полоса позволяет поднимать или принимать до 25 самолетов в час. Это третья взлетно-посадочная полоса в этом аэропорту, а в целом этот порт способен принимать и отправлять до 75 самолетов в час.

Аэропорт — комплекс зданий и сооружений, предназначенных для приема и отправки воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок. В состав комплекса входят аэродром, аэровокзал, наземные сооружения технического обслуживания воздушных судов, а также необходимое оборудование, авиационный персонал и др.

Внутренний аэропорт предназначен для обслуживания внутренних рейсов воздушных судов (в пределах территории данного государства), международный аэропорт обслуживает международные полеты. Однако на практике международные аэропорты обслуживают и внутренние рейсы, хотя собственно терминалы внутренних и международных рейсов разделены. По состоянию на декабрь 2002 г., согласно опубликованной статистике Федеральной авиационной службы, в России функционирует 496 аэропортов (включая 76 международных и 69 федеральных).

Международный аэропорт открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляется таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иной контроль.

В мире насчитывается около 1000 международных аэропортов, 30 крупнейших аэропортов отправляют более 10 млн пассажиров в год, причем более половины из них находится в США. Шесть крупных аэропортов пропускают свыше 30 млн пассажиров ежегодно. Аэропорты в Чикаго (О'Хара) и Атланте (Хартсфилд) обладают самой высокой пропускной способностью — более 70 млн пассажиров в год. В Европе самым мощным считается аэропорт Хитроу близ Лондона (Великобритания). В России имеется 76 международных аэропортов, их количество постоянно увеличивается. Российские авиалинии осуществляют рейсы в 175 крупных аэропортов 120 стран мира.

Число аэропортов в мире практически не увеличивается, но растет пассажироемкость, развивается инфраструктура, совершенствуется технология обслуживания. Как считают специалисты, аэропорт XXI в. должен быть и становится уже чем-то большим, чем просто место посадки в самолет и высадки из него. Например, британская компания ВАА, которая владеет аэропортами Хитроу и Гатвик (Глазго), а также Эдинбургским аэропортом (Шотландия), уже превратила свои терминалы в самые доходные торговые точки в Великобритании.

В десятку крупнейших аэропортов входят семь американских, два европейских и один азиатский. Но то, что аэропорт — самый крупный в мире, не означает, что он лучший по обслуживанию пассажиров. Результаты исследований показали, что лучшие аэропорты мира расположены в городах: Дубае (ОАЭ), Сингапуре, Гонконге, Копенгагене (Дания), Куала-Лумпуре (Малайзия), Сеуле (Южная Корея), Афинах (Греция), Ванкувере (Канада), Цинциннати (США), Сиднее (Австралия).

Аэропорт Дубая, запущенный в эксплуатацию в 2000 г., был признан самым удобным и оперативным в мире. Аэропорт Сингапура получил высший балл за работу предупредительного персонала. Аэропорт Копенгагена оказался на четвертом месте, став лучшим в Европе. Аэропорт Сеула оказался на шестом месте рейтинга. Ни один из крупнейших аэропортов не был оценен опрошенными пассажирами.

Несмотря на расширяющуюся инфраструктуру и возможности сервиса, аэропорт прежде всего сохраняет свою основную функцию — это место посадки в самолет и высадки из него, т.е. место отправления в полет и прибытия из авиарейса. Исходя из этого, основной задачей аэропорта является обслуживание авиарейсов различных авиакомпаний и авиапассажиров.

В задачи аэропорта входит: обслуживание пассажирских перевозок, грузов и почты; обеспечение полетов воздушных иностранных и национальных авиакомпаний в пределах аэропорта; обеспечение регулярности и безопасности полетов, метеорологические наблюдения; обеспечение надлежащей работы средств связи и световой сигнализации; осуществление технического обслуживания воздушных судов и заправка их топливом; смена танков туалетов, уборка мусора; оперативное приготовление и подача компакт-питания на каждый полет.

В каждом аэропорту имеются следующие подразделения: отряд, обслуживающий взлетно-посадочную полосу и поле; светотехнический персонал; аэронавигационная служба; технический персонал по обслуживанию пассажиров на посадке и высадке из воздушного судна, а также по загрузке и выгрузке багажа; служба «карго» (обслуживание грузов); авиатехники; метеорологическая служба; медицинская служба, в том числе санитарно-карантинный пункт; справочная служба.

В каждом аэропорту в тесном сотрудничестве с работниками самого аэропорта работают представительства авиакомпаний, совершающих рейсы на линиях, к которым относится аэропорт. В международных аэропортах работают службы контроля (пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и др.).

Территория каждого аэропорта строго разделяется на две зоны: зону прибытия (прилета) и зону отправки (вылета). В каждом аэропорту выделяется специальное место — так называемая зона ожидания (для встречающих, транзитных пассажиров и др.). Особой зоной каждого международного аэропорта является нейтральная зона. Вылетающие пассажиры после таможенного и паспортного контроля до вылета самолета, а прибывшие пассажиры — до таможенного и паспортного контроля обязаны находиться в этой зоне. На этой нейтральной территории обычно располагаются всевозможные магазинчики *duty free*, освобожденные от налогов и пошлин.

Услуги, оказываемые аэропортом, подразделяются на три вида: аэропортовые, неаэропортовые услуги и услуги по неавиационной деятельности. *Аэропортовые услуги* — это услуги, связанные с предоставлением аэродрома, аэровокзалов, взлетно-посадочных полос и аэродромного оборудования, мест стоянок, ангаров, услуги по авиационной безопасности (обеспечение пропускного и внутриобъекто-

вого режима, патрулирование перрона, охрана и досмотр воздушных судов, пресечение актов незаконного вмешательства), аэронавигационного обслуживания в зоне ответственности аэродрома.

Неаэропортовые услуги — услуги, связанные с продажей пассажирских и грузовых авиаперевозок, а также с организационным обеспечением полетов, техническим обслуживанием и ремонтом воздушных судов. Под *неавиационной деятельностью* понимается широкая сфера работы учреждений, находящихся в зоне аэропортов: банков, гостиниц, бизнес-центров, автостоянок, магазинов, ресторанов и т.д.

В аэропорту сосредоточены службы регистрации пассажиров и их багажа, хранения багажа, грузов и почты. На территории аэропортов сооружаются мощные аэровокзалы отправки и прибытия пассажиров, отели для пассажиров и бортперсонала.

Аэровокзал с залами прибытия, регистрации и отправки пассажиров и багажа, залами ожидания для различных классов обслуживания называется *авиатерминал*. Это сложнейший комплекс технических и иных служб, обеспечивающих деятельность аэропорта. В международных аэропортах обычно там же размещаются таможенные, санитарные и пограничные службы, кассовые залы, администрация, страховые компании, магазины duty free, рестораны, бары, камеры хранения багажа. Конструкция зданий обеспечивает парковку одновременно большого количества авиалайнеров и следование пассажиров по специальным переходам непосредственно в самолет. Предусматриваются специальные залы для встречающих. Все публичные помещения аэропорта и терминалов оснащены единой службой аудио- и видеоинформации. Для удобства пассажиров и рациональной организации трансфера к терминалам аэропортов подходят автомобильные магистрали, железнодорожные пути, а иногда даже ветки подземной дороги (метро).

К *аэропортовым формальностям* относятся таможенный и пограничный (паспортный), санитарный контроль, аэропортовые сборы, регистрация пассажиров и багажа. Международные рейсы обслуживают на специальных терминалах, оборудованных пунктами со специальным оборудованием для действенной организации функционирования служб. Процедуры проверки пассажиров и багажа необходимы, требуются международными нормами и правилами организации полетов, могут занимать довольно длительное время, которое для коротких рейсов сводит «на нет» все преимущества авиаперелета по сравнению с наземным транспортом. Поэтому при наличии аль-

тернативных наземных линий сообщения авиаперевозки эффективны примерно после часового летного времени. Все авиакомпании и аэропортовые службы стремятся снизить время, затрачиваемое пассажирами на выполнение аэропортовых формальностей.

Для профессиональных целей аэропорты выпускают специальные путеводители и мультязыковые брошюры для пассажиров и туристов, где описываются все службы, планы и схемы устройства терминалов и служб, схемы дорожной сети и маршрутов транспорта, таблицы стоимости трансферов на экспресс-автобусах, железных дорогах, метро и других видах транспорта.

Ежегодно IATA проводит конкурсы на звание лучшего аэропорта мира и Европы. Оценивается уровень обслуживания по категориям: скорость процедур регистрации и других административных формальностей; разнообразие товаров в магазинах; эффективность службы безопасности; возможность быстрой доставки пассажиров до центра города; организация парковки автомобилей; наличие и класс средств размещения в аэропортовом комплексе и др. Лучшими аэропортами мира признаны аэропорты Сингапура, Амстердама, Цюриха, Рима, Лондона, Парижа. В Европе по ряду показателей лидируют аэропорты Хельсинки, Афин, Франкфурта-на-Майне и др.

3.7. ОСОБЕННОСТИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ. РАБОТА РУКОВОДИТЕЛЯ ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ НА АВИАЦИОННОМ МАРШРУТЕ

Воздушная перевозка — транспортировка пассажиров и их багажа, грузов и почты на воздушных судах в соответствии с Правилами воздушных перевозок (национальных и международных) и договором перевозки.

Воздушный перевозчик — авиакомпания, предприятие, осуществляющее пассажирские и/или грузовые перевозки (регулярные или чартерные).

Авиакомпании содержат воздушные суда (в собственности или в аренде) и осуществляют их эксплуатацию — как проведение полетов (обеспечивается летным составом и бортперсоналом), так и наземное обслуживание собственно судов и пассажиров. Наземное обслуживание воздушных судов осуществляется службами аэропортов по заказу перевозчика (перевозчиков). Аэропорт принимает и обслуживает воздушные суда различных авиакомпаний, осуществляет техническое обеспечение, снабжение, техническую профилактику и ре-

монт. Наземные службы осуществляют контроль, регулирование и сопровождение полетов в воздушном пространстве.

Воздушные перевозчики — это, например, две авиалинии, находящиеся под единым управлением, действующие под единым расписанием и др. Небольшие местные авиакомпании совершают рейсы на небольшие расстояния с мелких пригородных аэродромов. Они эксплуатируют небольшие винтовые самолеты, гидросамолеты, в том числе челноки от крупных международных аэродромов в небольшие города страны.

Перевозка пассажиров осуществляется по твердому (годовому или сезонному) расписанию (регулярные перевозки) или по заказным рейсам вне расписания (чартерные перевозки). Регулярные рейсы могут совершаться по установленным направлениям с частотой, обусловленной постоянной загрузкой пассажирскими потоками, ежедневно, в том числе несколько раз в день.

Выделяют несколько типов авиарейсов: ежедневные; еженедельные; дополнительные (при увеличении пассажиропотока), специальные заказные и коммерческие рейсы. В отношении времени суток различаются дневные и ночные рейсы. Дневные рейсы обычно совершаются на коротких трассах между парами городов или туристских центров. Ночные рейсы планируются и выполняются с различными целями: для удобства туристов и сокращения затрат дневного времени на перевозку, для разгрузки дневной регулярной программы и т.п. Иногда на ночные рейсы устанавливаются пониженные тарифы. Ночные рейсы используются на протяженных дальних маршрутах, например при трансокеанских полетах.

Прямые и стыковочные маршруты. Прямой полет или прямой рейс — перелет между двумя точками с одной или несколькими посадками, но без смены самолета. В транспортных условиях тура это всегда указывается, однако посадка по техническим причинам не может служить основанием для претензий туристов.

Согласованные авиамаршруты (стыковочные рейсы) — это элемент тура, предусматривающий пересадку туристов с одного самолета на другой: например, другой авиалинии, с местной на международную. Компании заинтересованы в максимальном сокращении потерь времени пассажиров на пересадки, поэтому при организации стыковочных рейсов вводятся специальные (фирменные) скоростные автобусные рейсы и даже скоростные поезда для трансфера на другой аэродром. Если временной разрыв большой (более суток), авиа-

компании предоставляют пассажиру на период ожидания отличный туристский сервис (трансфер, размещение, питание, экскурсии), часто входящий в стоимость перелета. Специальные фирмы занимаются вопросами согласования маршрутов авиалиний.

Формирование маршрута по заказу клиентов — забота агентств по продаже авиабилетов. Присоединенный, стыковочный, смежный, согласованный рейс — рейсы рационального планирования времени перевозки и удобства пассажиров при пересадке с одного маршрута на другой. Особо планируются челночные рейсы, которые специально ждут международный рейс для оперативной доставки пассажиров по местам назначения в стране.

Аэропорты-сборники. Деятельность региональных и местных авиалиний получила особенное развитие в странах, где принята система авиасообщений, основанная на использовании крупных аэропортов-сборников. В рамках этой системы магистральные авиарейсы осуществляются крупными компаниями, и только из больших региональных или международных аэропортов. Пассажиры, проживающие на значительном отдалении от таких аэропортов, доставляются в них рейсами региональных или местных компаний для последующей пересадки на дальние рейсы. На трансконтинентальных и дальнемагистральных рейсах используется практика построения маршрутов через такие ключевые аэропорты-сборники, получившие наименование *gateway*. В каждой стране есть один — три таких аэропорта. Обычно это столичные аэропорты, за исключением Германии, где крупнейший аэропорт расположен во Франкфурте-на-Майне. На восточном побережье США крупными аэропортами являются порты Майами, Вашингтона, Нью-Йорка, Чикаго, Далласа. На западном побережье США это Лос-Анджелес и Сан-Франциско. Из Европы большинство рейсов в США вылетает из аэропорта Шеннон в Ирландии. Использование аэропортов-сборников позволяет рационально увеличить коммерческую загрузку трансконтинентальных рейсов и использовать на них крупные и надежные авиалайнеры.

Использование системы аэропортов-сборников предоставляет авиакомпаниям два основных преимущества. Во-первых, крупные компании таким образом получают возможность охватить своими рейсами значительно большее количество пассажиров на более обширных территориях. Во-вторых, при такой системе работы значительно повышается эффективность и понижается себестоимость эксплуатации самолетного парка: устраняется необходимость совер-

шения полупустых рейсов больших самолетов из меньших по размерам городов при сохранении пассажиров, отправляющихся из них. Возможно также значительное сокращение рейсов, отправляющихся из аэропортов, не являющихся «сборниками», поскольку всех пассажиров из такого аэропорта, независимо от места их конечного назначения, можно доставить одним рейсом в «сборник», а далее пересадить их на необходимые магистральные рейсы.

Средний вес пассажира. При расчетах загрузки, необходимого количества топлива на рейс, условий полета, взлета и посадки учитывается средний вес пассажира. Условно принимается средний вес пассажира с багажом, который он берет с собой в салон самолета (ручной багаж). Для американских путешественников на местных авиалиниях США принято считать средний вес пассажира 86,2 кг. На международных линиях для первого класса этот показатель несколько выше — 97,5 кг, а для туристского класса — 90,7 кг. На европейских международных авиалиниях учитывается вес от 77 до 84 кг.

Информация о воздушном движении и расписание. В аэропортах имеется оперативная информация о регулярных и чартерных рейсах. Информация об авиарейсе отображается на информационном табло, где указываются дата и время отправления (прибытия); номер рейса; терминал для регистрации и посадки (прибытия) и встречи пассажиров, а также приводится информация о задержках рейса. Твердое расписание публикуется в виде отдельных изданий, в средствах массовой информации, в том числе и в Интернете. Существует расписание регулярных рейсов авиакомпании или иной транспортной компании (автобусной, железнодорожной, морской, речной) на следующий сезон, объявляемое заблаговременно. В текущем расписании могут быть изменения и уточнения, вызванные задержками рейсов по техническим причинам, погодным условиям, экстремальным ситуациям.

Имеется система авиaperевозок на небольшие расстояния нерегулярными авиарейсами легкомоторных самолетов — аэротакси. Его услугами пользуются в основном деловые люди, туристы на островных курортах.

Отклонения в графике полетов, опоздание, задержка прибытия. При выборе маршрута учитываются многие факторы, но главным является наикратчайшее расстояние. Для перевозок важно действительное время полета в пространстве при изменении часовых поясов. Полеты в воздухе в большей мере зависят от погодных условий. Со-

временные пассажирские лайнеры осуществляют полеты на высоте около 10 км, выше облачного покрова, где нет сильных движений воздушных масс, осадков. Наличие попутного или встречного ветра при многочасовом полете может оказать существенное влияние на расчетное время полета, прибытие и расход топлива. Могут быть внеплановые изменения маршрута полета.

Взлет и посадка авиалайнера требуют наличия относительно спокойных погодных условий. Несмотря на то что современные средства воздушной навигации позволяют осуществлять взлетно-посадочные операции по приборам и даже в полной темноте, сильный снег, ливень, гроза, туманы, сильные порывы ветра, обледенение дорожки и фюзеляжа самолета, другие неблагоприятные метеорологические условия усложняют и иногда даже делают невозможным осуществление полетов по соображениям безопасности. Все это служит объективными причинами изменения расписания и задержки планового времени вылета. Иногда аэропорты в связи с погодными условиями закрываются на несколько дней.

Задержки рейса воздушного судна могут быть и по разным другим причинам технического (неисправности оборудования самолета, аэродромного оборудования, помехи на ВПП) и организационного характера (неготовность документации, опоздание подвоза питания, опоздание экипажа). Возможна замена воздушного судна по техническим причинам по пути следования. К причинам задержки отправки рейса относятся и такие ситуации, как задержка группы пассажиров (например, первого класса или VIP). Задержка взлета, естественно, вызывает и задержку прибытия. За задержку прибытия регулярного рейса пассажирам престижных авиакомпаний перевозчиком выплачивается компенсация, размер которой зависит от расстояния перелета и времени задержки.

Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте. На каждом маршруте с туристами работает руководитель группы, который заботится о предоставлении им всего комплекса услуг, предусмотренных путевкой (питание, размещение, экскурсионное обслуживание и т.п.). Он является полномочным представителем организации, обслуживающей туристов, и несет полную ответственность за обеспечение обслуживания туристов, путешествующих по авиационным маршрутам. Перед отправкой в авиационное путешествие руководителю туристской группы необходимо в назначенный срок получить у соответствующего работника бюро путешествий

и экскурсий инструктаж по работе на маршруте и следующие документы: наряд-путевку; список группы; доверенность на право подписания акта-счета по обслуживанию группы и на получение наличных денег от аэропорта за возврат билетов в случае невозможности вылета; план-задание; бланк отзыва; билеты туда и обратно; телеграмму-подтверждение о бронировании мест.

Полученные документы необходимо тщательно проверить и в случае обнаружения каких-либо неполадок принять меры к их устранению. Должностные обязанности руководителя туристской группы практически идентичны обязанностям руководителя группы железнодорожного тура. Однако исходя из местных условий каждой турфирмы или организации необходимо составить памятку руководителя группы авиационного тура, в которой должны быть регламентированы его взаимоотношения с работниками авиакомпаний.

До отправления в рейс руководителю группы следует связаться по телефону с организацией, купившей путевки, и согласовать со старшим группы следующие вопросы: аэропорт вылета; номера рейсов туда и обратно; соответствие номеров путевок. Необходимо напомнить туристам, что они должны иметь при себе паспорта, а старший — путевку и список туристов в нескольких экземплярах; порекомендовать им наиболее рациональную одежду с учетом климатических условий и времени года; назначить время и место встречи группы в аэропорту вылета; предупредить туристов о времени регистрации.

Например, авиационная компания «Трансаэро» при перелетах на международных маршрутах производит регистрацию за 2 часа 45 минут до вылета, окончание — за 40 минут. При перелетах на внутренних маршрутах начало регистрации — за 2 часа, а окончание — за 30 минут до вылета. Пассажиры бизнес-класса регистрируются за отдельной стойкой или в приоритетном порядке. Продажа билетов на незарегистрированные места производится в течение 15–20 минут после окончания регистрации пассажиров. В справочном бюро или в бюро информации необходимо заранее узнать о предполагаемом вылете самолета (не будет ли задержки рейса) и проинформировать диспетчера о своем прибытии.

При встрече с группой туристов гид забирает у старшего группы списки туристов и их паспорта. С одним экземпляром списка, авиабилетами и паспортами руководитель тургруппы (гид) вне очереди подходит к старшему дежурному по посадке и после сверки списка с данными в паспортах получает посадочные талоны.

При посадке в самолет руководитель группы вне очереди предъявляет дежурному по посадке групповой билет и список туристов, помогает им занять свои места. При неявке в назначенное время одного или нескольких туристов руководитель группы обязан произвести обмен группового билета. Например, не явились два туриста. Билет на 30 человек разменивается: один — на 28 человек, и второй — на два человека; последний подлежит возврату в туристскую организацию для взаиморасчетов с авиакомпанией. На билете на два человека надо поставить штамп авиакомпании и сделать запись об отказе от рейса (указать время, число, заверить эти данные подписью служебного лица авиакомпании). На полях руководитель группы должен сделать следующую запись: «Взамен разменного билета № _____ выкупленного _____ (назвать агентство и № чека)». Обратный групповой билет разменивается в том городе, из которого оформляется обратный билет.

Бывает, что вместо одного туриста, внесенного в списки, на маршрут отправляется другой. В этом случае руководителю тургруппы следует проверить данные его паспорта и путевки и внести соответствующие изменения в списки, заверив их своей подписью и печатью или штампом диспетчерского пункта. Руководителю тургруппы следует помнить об ответственности за то, чтобы список, представленный авиакомпании, соответствовал наличию фактически вылетающих туристов.

По прибытии в порт назначения руководитель группы, усадив туристов в автобус, должен узнать, где можно оформить билеты на обратный вылет. Если это производится в кассах аэропорта, следует оформить их сразу. Если оформление производится в кассах транс-агентства в городе, руководитель должен, разместив группу в гостинице, оформить билеты в день прилета или не позднее 11 часов следующего дня.

При оформлении авиабилетов на обратный вылет руководитель группы предъявляет кассиру телеграфное подтверждение бронирования (радиодонесение), квитанцию сборов об оплате бронирования, паспорт (служебное удостоверение) и список тургруппы в двух экземплярах.

При расселении группы в гостинице (или других средствах размещения) руководителю группы следует максимально удовлетворять пожелания туристов. Во время питания и проведения экскурсий руководитель должен постоянно находиться с группой, обес-

печивая полное выполнение программы и предоставление оплаченных услуг.

По окончании обслуживания руководитель группы совместно с представителем принимающей турорганизации подписывает акт-счет о фактическом обслуживании своей группы, тщательно проверяя все статьи затрат и сверяя их с калькуляцией. Следует помнить, что для направляющей туристской организации одинаково нежелательно как перерасход, так и экономия по акту обслуживания.

Обратный вылет группы туристов проводится аналогично вылету «туда». По прибытии в трехдневный срок руководитель группы обязан сдать отчет о путешествии в туристскую фирму. Документы руководителя авиатура также аналогичны документам, выдаваемым на маршрут руководителю железнодорожного тура. Дополнительно требуются списки туристов в количестве трех экземпляров (один экземпляр — для регистрации туристов по групповому билету в аэропорту вылета, два экземпляра — для оформления авиабилетов на обратный вылет и регистрации туристов в аэропорту при посадке на обратный рейс). Списки составляются по установленной форме. Кроме того, гиду рекомендуется иметь план салона самолета, на котором тургруппа будет совершать свой полет. Это необходимо для общения с туристами.

3.8. УСЛУГИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ. БОРТОВЫЕ УСЛУГИ И ОСОБЕННОСТИ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

В состав услуг перевозки входят услуги наземных служб при подготовке к рейсу: регистрация пассажиров и багажа, ожидание рейса, сопровождение к авиалайнеру, охрана, а также собственно воздушная перевозка или полет. По завершении полета следует высадка пассажиров и не менее нервная операция, чем сам полет, — получение багажа и трансфер в дестинацию.

Услуги на борту включают номинальные, входящие в стоимость авиабилета, и дополнительные. Набор предоставляемых авиакомпаниями услуг прежде всего зависит от класса обслуживания.

Во всех авиакомпаниях мира обычно существуют три класса обслуживания:

Первый класс (буква обозначает код класса):

— R — сверхзвуковой самолет, первый класс;

— P — первый класс «премиум»;

- F – первый класс;
- A – первый класс со скидкой.

Бизнес-класс:

- J – бизнес-класс «премиум»;
- C – бизнес-класс;
- D, Z – бизнес-класс со скидкой.

Экономический класс:

- W – экономический класс «премиум»;
- S, Y – экономический класс;
- B, H, K, L, M, N, Q, T, V, X – экономический класс со скидкой.

Главное отличие классов – в комфортабельности кресел, качестве питания и размере бесплатно провозимого багажа. Первый класс – самый дорогой. Пассажирам, летящим первым или бизнес-классом, предоставляется отдельный зал для регистрации на вылет и иногда даже специальные залы ожидания с дополнительными услугами. Личное пространство на борту самолета у пассажиров первого и бизнес-классов больше на 50%. Кресла имеют три комбинации изменения местоположения, вплоть до превращения в кровать. Каждое кресло снабжено телевизором с многоканальными программами, фильмы по видео идут на родном языке каждого пассажира, всем пассажирам предоставляется выбор печатных изданий.

В салонах высокого класса повышенный уровень обслуживания, питания, включая спиртные напитки, радио и телевизор, кресла установлены несколько свободнее. Приняты особый режим сопровождения багажа, более высокое наземное обслуживание, специальные залы ожидания с буфетом, отдельная стойка таможни, регистрации билетов, проход на посадку, получение багажа и выход. Аналогично обслуживаются официальные делегации или пассажиры класса VIP. Соответственно уровню услуг устанавливается и цена билета.

На международных рейсах в самолетах предлагают товары магазина *duty free* (духи, алкоголь, шоколад, печенье, орешки, небольшие электротовары, сувениры и др.), можно отправить телеграмму. В некоторых лайнерах, особенно в салонах бизнес-класса и первого класса, имеются связь, факс, телекс и другие элитные (и дорогостоящие) дополнительные услуги. Возможны услуги сопровождения детей без взрослых, больных и инвалидов, дополнительные услуги пассажирам с грудными детьми, пассажиров с животными. За рубежом особо выделяются услуги сопровождения слепых с собаками-поводырями (собака следует бесплатно).

Регистрация и проверка перед посадкой. Перед посадкой в самолет в аэропорту производится регистрация пассажиров и багажа. Эта процедура регулируется международными правилами и нормами. Доступ на воздушное судно разрешается только зарегистрированным пассажирам, что диктуется жесткими нормами и требованиями обеспечения безопасности полетов. Время регистрации обозначает начало регистрации пассажиров на обозначенный рейс.

До или после регистрации проводится таможенный контроль, проверка ручной клади и личных вещей, затем для международных рейсов — пограничный контроль (проверка паспортов и виз). Основное время уходит на таможенный контроль, собеседование каждого пассажира с представителем службы безопасности, выборочный досмотр, регистрацию багажа и переходы по бесконечным тоннелям и коридорам. Пассажиры с ручным багажом, следующие только первым и бизнес-классом, выделяются особо: они могут воспользоваться регистрацией по телефону и прибыть за 20 минут, а на местных линиях — за 10 минут до отправления рейса.

Сопровождение. Пассажирский самолет обслуживают летный состав и бортпроводники авиакомпании. Персонал, обслуживающий туристов на борту авиалайнера, — стюардессы и стюарды. На борту аэробусов иногда одновременно работает до 20 человек и более обслуживающего персонала. В составе сопровождения иногда следуют сотрудники службы безопасности.

В обязанность бортперсонала входит:

- организация быстрой рассадки пассажиров в салоне в начале рейса;
- создание пассажирам должного комфорта, соответствующего классности обслуживания;
- обеспечение информацией, в том числе ознакомление с правилами пользования спасательными средствами и кислородными приборами;
- проверка использования привязных ремней, разноска газет и журналов;
- раздача (а на длительных рейсах и подогрев) питания и напитков, уборка использованных приборов;
- уход за пассажирами и оказание первой помощи при плохом самочувствии;
- выдача одеял и подушек на ночных рейсах;
- организация выхода пассажиров по завершении полета;

— оказание экстренной помощи при срочной эвакуации.

От слаженной работы стюардесс зависит настроение пассажиров и успешное преодоление естественных неудобств и трудностей длительного полета.

Руководство авиакомпаний уделяет большое внимание подбору, обучению и переподготовке бортперсонала. Разрабатываются программы тестирования и отбора претендентов, интенсивного индивидуального обучения, психологической подготовки. На международных рейсах бортпроводники подбираются со знанием иностранного языка адекватно региону полетов.

Перед началом полета бортпроводники обязаны дать краткую информацию пассажирам (на доступных языках) о полете, его продолжительности и условиях, маршруте следования, возможности или запрете курения, о расположении туалетов, распорядке питания, правилах пользования спасательными жилетами и порядке экстренной эвакуации, о погодных условиях в пункте назначения. В полете каждому пассажиру предлагаются свежие периодические издания (газеты), красочные иллюстрированные бортовые журналы, издаваемые авиакомпанией.

Все солидные авиакомпании издают свои иллюстрированные бортовые журналы, которые распространяются бесплатно преимущественно на борту самолета или в авиакассах и в представительствах авиакомпании. Журналы содержат до 200 страниц и отличаются дорогой полиграфией и красочными иллюстрациями. В журналах публикуются схемы географии полетов компании, таблицы трансферов в аэропортах, полетные инструкции для пассажиров (например, по пользованию спасательным жилетом, выходу из самолета при аварии, методам разминки) и другая полезная информация. Публикуются актуальные статьи о бизнесе, путешествиях, промышленности, моде и т.д.

Питание. На борту самолета существует служба организации питания авиалайнера. На коротких рейсах, где по существу полет состоит из взлета и посадки, пассажирам дают леденцы или конфетки, прохладительные напитки, соки, минеральную воду, чай и кофе. Если время полета превышает 3 часа, всем пассажирам предусмотрено обязательное специальное питание. Объем и частота подачи питания зависят от продолжительности рейса и класса обслуживания. Для первого, клубного и бизнес-класса обслуживания полагается улучшенный (иногда изысканный) ассортимент питания и напитков, индивиду-

дуальные металлические столовые приборы. На рейсах, которые длятся более 3 часов, подаются питание не менее чем из трех-четырех перемен, чай или кофе, минеральная вода.

На дальнемагистральных и трансконтинентальных рейсах каждые 4 часа подается горячее питание. Крупные авиакомпании разрабатывают свои собственные программы питания пассажиров. Если горячих блюд два и более, то каждое последующее отличается от предыдущего.

Для упаковки питания применяются легкие и прочные особо компактные одноразового пользования пластиковые приборы унифицированных размеров и форм международных стандартов. Обычно максимальный срок хранения питания в глубоко замороженном виде — 12 часов. В любом международном аэропорту в авиалайнер оперативно загружат должное (заказанное заранее) количество комплектов питания в стандартной упаковке, готовой к употреблению и разогреву в микроволновых бортовых печах.

Особое внимание уделяется составу пищи и ее качеству. Она должна быть достаточно калорийна, не слишком объемна, хорошо дробима на мелкие кусочки, преимущественно без костей и удовлетворять самым разным вкусам и привычкам питания. В общем случае на все самолеты подается пища одинаковая, однако если будет заказано специальное питание, оно будет подано. Пища готовится оперативно в аэропорту в специальных цехах, там же упаковывается в компактные пакеты и затем централизованно подается на все авиалайнеры, готовящиеся к рейсу. Состав питания: хлеб, булка, салат, мясо или рыба с гарниром, соль, горчица или острая приправа, соус пакетированный, сыр и (или) колбаса, масло, печенье или пирожное, сахар, сухие сливки, джем, чай или кофе. При подготовке рациона питания учитывается, что на вкусовые качества влияют высота полета и пониженное давление.

На продолжительных рейсах подается второе, а иногда и третье питание, по составу пищи несколько отличающееся от первого. В составе питания некоторые компании предлагают вино, коньяк, виски, тоник, орешки или чипсы. Априори это полагается в салонах первого и бизнес-класса. Учитываются стесненные условия приема пищи. На задней спинке предыдущего кресла укреплен раскладывающийся компактный пластмассовый столик. В пакете питания имеются увлажненные гигиенические салфетки. Все, что возможно, пакетируется заранее в размерах и объемах, рассчитанных на индивидуальное

разовое потребление. В полете металлические ножи, ложки и вилки выдаются только в первом классе, во всех остальных — пластмассовые одноразовые.

Для пассажиров, предъявляющих особые требования к питанию, связанные с национальными особенностями, состоянием здоровья, приверженностью к определенной пище (например, к рыбе), большинство авиакомпаний предлагают выбор специальных блюд. Специальное питание классифицируется следующим образом: медицинское, вегетарианское, религиозное, детское и другие виды. Медицинское питание чаще всего предполагает диабетические блюда. Религиозное питание бывает мусульманским, христианским, кошерным, индусским. Вегетарианское питание исключает из употребления мясные продукты и может быть традиционным, западным, азиатским, строгим. При этом за каждым видом питания закреплен определенный код, утвержденный IATA. При бронировании билета в нем делается пометка о заказе определенного рациона специального питания. Спецпитание дополнительно не оплачивается, его стоимость входит в стоимость билета. Такое питание надо заказывать во время бронирования билета или не позднее чем за 24—48 часов до вылета.

Магазин. На международных рейсах в полете бортперсонал предлагает пассажирам парфюмерию, спиртные напитки, табачные изделия, шоколад, наборы конфет, мелкие предметы туристского ассортимента (например, фен). Формально это филиал магазина *duty free* на борту.

Радио и телевидение. Классные салоны самолетов радиофицированы и оборудованы телевидением. На каждые пять рядов кресел есть небольшой припотолочный телевизор, в процессе рейса пассажиры могут посмотреть кинофильмы, показывается карта с маршрутом полета и указанием точного местонахождения самолета по пути следования. В салонах первого и бизнес-класса телевизоры положены на каждое место с возможностью выбора программ.

Связь. В общем случае на борту самолета запрещается пользоваться нештатными радиоприемниками, магнитофонами и телефонными аппаратами, в том числе и сотовой связи, а также компьютерами. На современных лайнерах используется специальная телефонная связь. Телефоны на борту самолетов для пассажиров начали внедряться с 1984 г. Система позволяет осуществлять телефонный звонок на борт самолета и на землю, посылать факсимильные сообщения и телеграммы. Можно также осуществлять связь между самолетами.

Компьютер. Многие деловые люди, часто бывающие в командировках, используют полетное время для работы. На современных пассажирских самолетах предусматривается бортовая сеть питания для подключения портативного компьютера типа ноутбук.

Туалет. На борту самолета устроены туалеты для пассажиров и экипажа. Обычно в салоне для пассажиров имеется световое табло, сигнализирующее, занят туалет или свободен. В туалетах категорически запрещается курение.

Курение. Значительная часть авиакомпаний на рейсах продолжительностью менее 4 часов курить в салонах запрещает. Если курить разрешено, то только в определенном салоне самолета. Некоторые авиакомпании ввели запрещение курения на любых рейсах. После вступления в силу в 2002 г. в России закона об ограничении курения табака большинство рейсов «Аэрофлота» были объявлены некурящими. При этом соответствующее замечание было внесено в описание применения тарифов всех классов. Теперь о новом запрете пассажиров ставят в известность при бронировании билетов, при регистрации на рейс и в самом салоне самолета.

Одеяла. На длительных ночных рейсах пассажиры могут отклонить спинки кресел и спать. Для удобства желающим выдают легкие пледы. Одеяла хранятся в багажных отделениях на потолке над креслами салона. Бортовой комплект предусматривает наличие одеял по количеству мест в салоне.

Разминка. При полете в несколько часов сидеть в кресле утомительно, тело затекает, некоторые пассажиры в таком состоянии ощущают дискомфорт. Несколько раз за полет пассажиру необходимо размять мышцы, чтобы улучшить самочувствие. Однако хождение по салону самолета в процессе полета ограничено в силу стесненности пространства. Для пассажиров авиалайнеров на длительных перелетах создан специальный комплекс упражнений, позволяющий избежать утомляемости, затекания конечностей и дискомфорта. Эти упражнения *Fly&smile* предусматривают совершение определенных телодвижений не вставая с кресла: вращение головой, движение руками (до локтя) и кистями рук, вращение плечами, стопами ног, сгибание ног с помощью рук, наклоны вперед. Детально рекомендации для таких упражнений описываются в бортовых журналах, предлагаемых пассажирам в полете.

Экстремальные условия. Для пассажирских перевозок создают максимальные условия безопасности полетов. Прежде всего не все

пассажиры нормально переносят полет. Некоторые, особенно при взлете и посадке или тряске самолета в воздушных турбулентных потоках, испытывают тошноту, головокружение. Для них выдаются специальные гигиенические пакеты. При недостаточности кислорода имеются индивидуальные кислородные аппараты. Пассажирам, которые боятся высоты, не рекомендуется сидеть в креслах у окна. Не допускается массовое хождение пассажиров по салону. Любая паника в полете недопустима. На борту пассажирского воздушного судна парашюты не предусмотрены.

При технических неисправностях, не позволяющих продолжать полет, или иных экстремальных обстоятельствах производится аварийная посадка авиалайнера на землю или на воду. Если объявлена аварийная посадка, пассажирам необходимо застегнуть привязные ремни и достаточно подтянуть их, вынуть из одежды расчески, авторучки, другие колющие предметы, очки, снять галстук, туфли на каблуках и сгруппироваться — занять позу сидя в кресле — нагнувшись и обхватив колени руками, голову прижать к рукам.

На случай аварийной посадки самолета и экстренной высадки пассажиров на землю (воду) устроены несколько аварийных выходов (люков), снабженных надувными трапами, по которым пассажиры могут быстро соскользнуть на землю. Возможно приводнение самолета, для этого случая всем пассажирам выдаются спасательные надувные жилеты, которые находятся в багажных отделениях над (или под) каждым креслом. Однако надувать спасательный жилет следует вне самолета, так как в надутом жилете будет трудно выйти через люк. На борту имеется (может иметься) надувная спасательная лодка.

3.9. УСЛУГИ НАЗЕМНЫХ СЛУЖБ И ОСОБЕННОСТИ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

Наземное обслуживание туристов при перевозке воздушным транспортом включает обычно ряд операций и процедур, порой являющихся чрезвычайно утомительными и неприятными для них.

Регистрационные формальности. Под регистрацией понимается сверка пассажиров, пришедших на рейс, со списками забронированных пассажиров, фамилии которых внесены в пофамильный список пассажиров рейса. Эта процедура осуществляется за регистрационной стойкой. Одновременно с регистрацией пассажира происходит

оформление багажа и принятие его к перевозке. Время начала регистрации обычно указывается в билете. Порядок регистрации пассажира включает следующие операции: проверка авиабилета и документов пассажира; сверка данных билета с данными документа; проверка содержания билета и его подлинности и действительности; сверка фамилии пассажира с пофамильными списками пассажиров рейса и отметка в бланке регистрации пассажиров.

После проведения этих операций за пассажиром резервируется определенное место в салоне самолета, соответствующее классу обслуживания, выдается посадочный талон, где указаны номер места, дата и номер рейса, номер по ведомости регистрации и номер входа в самолет. После проведения регистрации пассажирам предлагается пройти в зону санитарного и паспортного контроля, а затем в зону ожидания или бизнес-зал. Регистрация пассажиров заканчивается за 40 минут до отправления международного рейса и за 25–30 минут до отправления внутреннего. Пассажир, прибывший на регистрацию с опозданием, может быть не допущен к рейсу, причем возврат денег сопровождается взиманием всех установленных денежных сборов.

Таможенные формальности. Таможенный досмотр пассажиров может проводиться как до, так и во время регистрации. Задача таможенного досмотра — не допустить вывоза из страны большого количества валюты, изделий из драгоценных металлов и камней, предметов искусства, представляющих большую ценность и запрещенных к вывозу и провозу в салоне самолета или в багажном отделении, и других предметов и вещей.

Ввоз и вывоз российских рублей разрешается только в размере до 50 000 руб. Все остальные суммы должны быть задекларированы с указанием источника получения таких сумм. Иностранную валюту из России можно вывозить в количестве до 3 тыс. дол., большие суммы надо декларировать. Суммы в размере 10 тыс. дол. и более ввозить и вывозить запрещается.

До начала таможенного досмотра пассажир должен заполнить декларацию, в которой содержатся следующие сведения: Ф.И.О. пассажира, паспортные данные, страна отправления и страна назначения; число мест сопровождаемого и несопровождаемого багажа; наличие товаров и денежных средств, требующих обязательного декларирования (валюта, оружие и боеприпасы, наркотические препараты, предметы искусства и старины, изделия из драгоценных металлов и камней и др.).

Багаж проверяется сотрудниками таможенной службы аэропорта и может быть при необходимости досмотрен. Неверное указание или утаивание информации, указываемой в декларации, влечет за собой ответственность пассажира в установленном законодательством страны порядке (вплоть до уголовной).

Согласно рекомендациям ИКАО, в аэропорту для прохождения таможенного досмотра могут быть выделены два коридора — «зеленый» и «красный». Если пассажир уверен, что в его багаже не содержатся предметы, запрещенные к перевозке и требующие декларирования, он выбирает «зеленый» коридор, в пределах которого таможенный контроль практически не производится, однако выборочный контроль все же проводится. Если же у пассажира имеются сомнения по поводу своего багажа, то ему лучше выбрать «красный» коридор и предъявить багаж для таможенного досмотра.

Санитарные формальности. Санитарно-эпидемиологический контроль заключается в проверке наличия медицинских сертификатов, необходимых для въезда в страну назначения или же ее пересечения в случае транзитной перевозки. Турфирмы, организующие поездки в зарубежные страны, должны проводить инструктаж по профилактике заболеваний и предупреждать своих клиентов о необходимости тех или иных прививок и сроках их проведения.

Медицинские свидетельства требуются и на ряде внутренних авиалиний в России. В аэропорту отправления санитарный контроль проводится до или во время регистрации пассажира, а в аэропорту прибытия — сразу после высадки из воздушного судна. Причем действует он не только в отношении людей, но и в отношении животных и растений. Для каждого животного требуется наличие ветеринарного сертификата (в случае международной перевозки) и ветеринарного свидетельства (в случае внутренней перевозки). Вывоз растений осуществляется при наличии фитосанитарных сертификатов. Ветеринарный и фитосанитарный виды контроля проводятся одновременно с таможенным.

Паспортно-визовые формальности. Паспортно-визовый контроль заключается в проверке наличия у пассажира действительных на момент посадки перевозки документов, удостоверяющих его личность. При внутренней перевозке требуется наличие паспорта или свидетельства о рождении (для детей до 14 лет). При международных перевозках требуется наличие загранпаспорта, оформленного должным образом. Причем срок действия паспорта не должен ограничиваться

сроками поездки. Иногда требуется, чтобы до окончания срока действия паспорта оставалось от 2 до 6 месяцев.

Виза — документ, разрешающий конкретному лицу въезд на территорию данного государства, выезд с территории данного государства или проезд через него. Визы делятся на въездные, выездные и транзитные. Транзитная виза не дает пассажиру возможности покинуть территорию аэропорта, въездная виза дает ему право беспрепятственного перемещения по территории страны в течение всего срока ее действия.

Визы выдаются при наличии приглашений, в которых обычно определены цели путешествия. Туристская виза выдается на время, указанное в туристской путевке или ваучере, и является в большинстве случаев однократной. Многократная виза позволяет пересекать границу государства ограниченное или неограниченное число раз в течение определенного времени. В ряде случаев возможно оформление групповой визы. Следует отметить, что системы получения и использования виз в разных странах различны и правила их оформления и получения постоянно меняются. Встречаются и случаи отказа от выдачи виз определенным лицам по мотивированным (а иногда и немотивированным) причинам.

Процедура прохождения пограничного (паспортно-визового) контроля довольно сложна, продолжительна и утомительна для пассажиров. В последнее время в организации пограничного контроля осваиваются новые методы: компьютерная проверка данных, снимок радужной оболочки глаза; идентификация пассажира по отпечаткам пальцев, анализу крови, генотипу и т.д., однако внедрение таких дорогостоящих методов пока не под силу большинству аэропортов и авиакомпаний мира.

В Российской Федерации с 2002 г. были введены в действие миграционные карты для иностранных граждан, въезжающих в Россию. Такая карта содержит сведения об иностранном гражданине и лице без гражданства, въезжающем в страну, и имеет целью осуществление контроля за его временным пребыванием на территории России.

Контроль безопасности полетов. Специальный контроль безопасности полетов осуществляется службой безопасности аэропорта и перевозчика. Он заключается в проверке ручной клади и багажа пассажиров. Предполетный досмотр пассажирского багажа и ручной клади проводится в специальном месте — зоне спецконтроля — непосредственно перед посадкой на борт самолета. Такая зона представля-

ет собой один или два пункта досмотра, оборудованных рентгеноскопической техникой и специальными металлоискателями. Допускается также наличие специально обученных собак для выявления взрывчатых веществ, оружия и наркотиков. В крайне редких случаях (постоянное срабатывание металлоискателя) допускается личный осмотр самого пассажира. При отказе пассажира от личного досмотра и досмотра его багажа он не допускается к перевозке. После прохождения спецконтроля пассажиры приглашаются на посадку в самолет.

Посадка и высадка пассажиров. Первыми на посадку приглашаются инвалиды, престарелые и дети. При наличии одного трапа сначала осуществляется посадка пассажиров эконом-класса, потом бизнес-класса и в последнюю очередь — пассажиров первого класса. При наличии двух трапов посадка осуществляется отдельно. В последнюю очередь на борт самолета поднимаются VIP-пассажиры. Количество пассажиров, одновременно находящихся на трапе, не должно превышать восемь человек.

Перед входом на борт самолета все пассажиры должны предъяснить оператору по посадке посадочные талоны. В случае неявки пассажира предпринимаются меры по его поиску. Если пассажир не найден, он снимается с рейса, его багаж также снимается и при необходимости досматривается.

После прилета в пункт назначения первыми к выходу приглашаются пассажиры VIP-категории, а затем пассажиры первого класса и трансферные пассажиры, а затем все остальные. На автобусах, микроавтобусах или автомобилях пассажиры доставляются к зданию аэровокзала. Если пассажиры прибыли с внутреннего рейса, они сразу проходят в зону выдачи багажа. Пассажиры с международного рейса при необходимости проходят санитарно-эпидемиологический и паспортно-визовый контроль, затем идут в зону выдачи багажа. После его получения они отправляются на таможенный досмотр.

Разнообразные услуги наземных служб предоставляются в аэропорту на стадии подготовки или завершения полета. Аэропорт обычно удален от городского или туристского центра или курорта. Для оперативности обслуживания организуется городской (центральный) аэровокзал, где продаются билеты на авиарейсы, производится централизованная отправка пассажиров и багажа в аэропорт.

От аэровокзала в аэропорт следуют специальные автобусные экспресс-рейсы из города в аэропорт и обратно. Обычно аэровокзал расположен недалеко от центра города. Наземные услуги предостав-

ляются специальными подразделениями, часто самостоятельными, действующими на условиях агентства. Это трансагентства и билетные кассы, организации, предоставляющие трансфер, услуги всех служб на аэровокзалах: ожидание, регистрация пассажиров и их багажа, совершение формальностей, посадка в самолет, организация высадки пассажиров, прохождения аэродромных формальностей, залы для ожидания и встреч прибывающих пассажиров и другие, включая магазины, стоянки для автомашин.

Могут предоставляться услуги, выходящие за рамки услуг собственно воздушной перевозки. Авиакомпании содержат в своем составе туристские агентства, осуществляющие предоставление различных и полнообъемных туристских услуг. Вместе с авиабилетом пассажир может приобрести и специальный ваучер на наземное обслуживание (трансфер, размещение, питание, экскурсии, прокат автомобиля). При покупке у авиакомпании тура (все включено и оплачено), кроме авиабилета, на наземную часть обслуживания туристу выдается дополнительный ваучер (или несколько ваучеров), по которому в дестинации он получит заказанное туристское обслуживание. Обычно такое обслуживание предоставляется в отелях, прокатных фирмах, которые полностью или частично принадлежат авиакомпании или являются ее партнером.

Комплексные услуги перевозки. При воздушных перевозках выделяются несколько видов обслуживания. Основной вид транспортной услуги — чисто воздушная перевозка + услуги, связанные с перелетом. Этими услугами пользуются туристы-индивидуалы, туристские группы и иные категории путешественников. Но воздушная перевозка довольно специфична: аэропорты занимают большое пространство, сложны в организации, генерируют шум при полетах авиалайнеров, поэтому они располагаются либо на окраинах городов, либо в некотором отдалении от них. Некоторые аэропорты выполняют функции *gateway* для континентов и стран, а дальнейшее перемещение — наземное или водное — в дестинацию или место назначения пассажиры осуществляют другими перевозчиками (водным или автомобильным транспортом, железной дорогой). В целях расширения услуг и удобства путешествующих клиентов воздушные перевозчики консолидируются с наземными и морскими (речными) и предлагают клиентам комбинированные виды перевозки. Если в путешествии имеется несколько увязанных этапов перевозки, то выгодно предоставить эти услуги в пакете. Для этого необходимо соглашение между различны-

ми перевозчиками и туристскими фирмами. Иногда крупная авиакомпания создает дочерние транспортные и туристские фирмы.

Fly&drive — комплексная услуга, пользующаяся популярностью у бизнесменов. В пакет услуг перевозки, кроме собственно перелета, включена аренда автомашины. По прибытии авиарейса в аэропорт назначения пассажира ожидает автомашина, взятая им в аренду. Агент компании встречает пассажира и передает ему ключи от автомашины. Это существенно сокращает время путешествия, что важно для деловых людей. По завершении срока аренды машина может быть сдана в это же агентство проката или в другом городе.

Аналогично в пакет услуг может входить перевозка по железной дороге (*fly&rail*) или морская перевозка (*fly&sea*). Последнее — чаще всего круиз, в состав которого входит перелет до порта, из которого отходит круизное судно, и обратно из порта, где заканчивается круиз. Нередко в пакет услуг включается размещение и другое туристское обслуживание.

3.10. ОБСЛУЖИВАНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ. БИЗНЕС-АВИАЦИЯ

VIP-персоны. Для таких пассажиров создаются максимальные условия комфорта, среди которых можно отметить следующие:

- упрощенная и укороченная процедура регистрации;
- регистрация, прием и оформление багажа производятся отдельно от других категорий пассажиров;
- отдельные залы официальных делегаций и VIP-залы;
- при посадке в самолет такие пассажиры проходят последними, а при высадке первыми;
- доставка таких пассажиров к трапу или к аэропорту (гостинице) осуществляется с помощью автомобиля или микроавтобуса.

Для обычных пассажиров некоторые авиакомпании практикуют продажу так называемых VIP-карт, которые позволяют им получать повышенный набор услуг.

Пассажиры бизнес-класса. Данной категории пассажиров предоставляется дополнительный сервис, повышающий комфорт воздушной перевозки. Их регистрация проводится за отдельной стойкой или в приоритетном порядке (без очереди) за общей стойкой. Багаж загружается последним на отдельной тележке, а выгружается первоочередно. После регистрации пассажиры приглашаются в специальные помещения — бизнес-залы. Пассажиры бизнес-класса доставляются

специальным автобусом к борту самолета после пассажиров эконом-класса. Питание таких пассажиров на борту входит в стоимость авиабилета. В аэропорту назначения пассажиры бизнес-класса приглашаются к выходу вторыми после VIP-персон.

Трансферные пассажиры. К трансферным относятся пассажиры, которые, согласно авиабилету, прибыли в аэропорт транзита одним рейсом и продолжают полет другим рейсом того же или другого перевозчика. Особенности обслуживания таких пассажиров заметны уже при бронировании билетов. В аэропорту отправления такие пассажиры имеют приоритетное право вылета перед остальными. Регистрация пассажиров этой категории, помимо стандартных процедур, включает подтверждение бронирования на стыковочные рейсы, а также проверку документов, необходимых в транзитных аэропортах. После вылета самолета через диспетчерскую службу передается сообщение о наличии на борту пассажиров данной категории. В пункте стыковки пассажиров встречает представитель трансферной службы и оказывает им помощь в пересадке. Интервал между стыковочными рейсами при этом не должен составлять менее 1,5–2 часов. Следует иметь в виду, что при стыковке внутренних рейсов с международным пассажир обязан пройти регистрацию по тем же правилам, что и на первоначальном рейсе. Проходится также пограничный и таможенный контроль.

Дети. На воздушных судах дети могут перевозиться как в сопровождении взрослых, так и без них. В первом случае один взрослый может перевезти одного ребенка в возрасте до двух лет без предоставления отдельного места за 10% стоимости взрослого тарифа. Дети в возрасте от двух до 12 лет провозятся за 30–50% нормального тарифа с предоставлением им посадочных мест. Данное правило не распространяется на чартерные рейсы. При регистрации детей на рейс в специальной графе регистрационных бланков указывается код — отдельно для детей до двух лет и для детей от двух до 12 лет. Младенец (до двух лет) всегда должен перевозиться в сопровождении взрослого. При выезде ребенка за границу с одним родителем требуется оформление разрешения (доверенности) другого родителя на вывоз ребенка, официально заверенное в нотариальной конторе. Несопровождаемые дети перевозятся только с разрешения обоих родителей и по согласованию с авиaperвозчиком на основании заключения соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка. Перевозка такого ребенка оплачивается по взрослому тарифу. При этом авиакомпания

ния обязуется наблюдать за ребенком, обеспечивать его безопасную доставку. Совершать полеты внутри России дети до 12 лет могут только в сопровождении взрослого пассажира.

Беременные женщины. Беременные женщины могут быть приняты к перевозке в том случае, если срок их беременности не превышает шести месяцев. Авиакомпания вправе потребовать от женщины медицинское заключение о состоянии ее здоровья и сроках беременности. При этом перевозчик не несет ответственности за возможные последствия и подтверждается это гарантийным письмом пассажирки. Следует также иметь в виду, что дети, рожденные на борту самолета или в аэропортах, получают гражданство той страны, где расположен аэропорт или к которой относится самолет. Во многих странах мира возможно возникновение проблем с возвратом таких детей обратно.

Больные и инвалиды. Перевозчик вправе потребовать от данной категории пассажиров медицинское заключение о состоянии здоровья на данный момент, содержащее также разрешение на перевозку воздушным транспортом и специальные требования к ее условиям.

Условием перевозки слепых и глухих пассажиров является предоставление перевозчику соответствующего документа. Пассажиры этой категории могут перевозиться с сопровождающим лицом или без него или в сопровождении собаки-поводыря. Провоз такой собаки не оплачивается. Обслуживание глухих людей подразумевает предоставление им мест, оборудованных дополнительными устройствами световой информации и сигнализации. Для них предусмотрена выдача специальных идентификационных карточек.

Пассажиры нестандартной комплекции. В соответствии с нормами IATA один пассажир весит в среднем 70 кг и может взять с собой от 20 до 40 кг багажа. В некоторых странах допускается масса пассажира в 100 кг. Согласно правилам воздушного транспорта, пассажир должен оплачивать в самолете столько мест, сколько он занимает. Следовательно, полным пассажирам предоставляется выбор одного из двух вариантов: приобрести билет более высокого класса обслуживания (кресла в салонах первого класса шире, чем в салонах экономкласса); позаботиться о дополнительном билете.

Нежелательные пассажиры. К нежелательным пассажирам относятся хулиганы, дебоширы и заключенные. В последние десятилетия обострилась и проблема международного терроризма. Такие пассажиры заносятся в «черные списки», которые ведутся каждой

уважающей себя авиакомпанией. Все крупнейшие авиакомпании мира обмениваются такими списками, чтобы исключить попадание на борт таких лиц.

Бизнес-авиация. Бизнес-авиация — это специально оборудованные комфортабельные самолеты, предназначенные для обслуживания особо важных персон (банкиров, коммерсантов, послов, миллионеров). Салоны самолетов бизнес-авиации оборудованы таким образом, чтобы периодически заменять офис или комнату отдыха.

Подобную технику выпускают многие авиационные производители. Самая известная модель — это небольшой «Боинг». В России пока не выпускают серийно специальные деловые самолеты, поэтому приходится переоборудовать обычные пассажирские лайнеры. Но уже сейчас наши авиаконструкторы разрабатывают новые типы машин. Среди них — легкий самолет Т-160 «Вояж», созданный АО «Аэропрогресс», который может перевозить от 9 до 14 пассажиров с одним пилотом. Две другие модели изготавливаются в Нижнем Новгороде: М-101Т под названием «Гжель», разработанный всемирно известным объединением им. В.М. Мясищева, и F-I5F под именем «Дельфин», сконструированный итальянской фирмой Prosaer. Эти самолеты рассчитаны на 4–5 пассажиров, дальность их полета — 1000–1100 км. Они удобны для ближних полетов и не так дороги, как их западные аналоги.

Самолетами бизнес-класса владеют лишь немногие российские фирмы («Газпром», ЛУКОЙЛ и др.). Два самолета Як-40, принадлежащие ЛУКОЙЛу, эксплуатируются компанией «Авком». Российское представительство табачного гиганта Philip Morris держит свой самолет «Хоукер-700» в той же фирме. КамАЗ доверил свою машину авиакомпании «Меридиан».

Услуги по бизнес-перевозкам предлагают также фирма «Аэранс-ээрс экспресс» («Шереметьево-1»), эксплуатирующая салонный вариант ТУ-134, и авиапредприятия аэропортов «Быково» и «Домодедово», осуществляющие полеты Ту-134 и Як-42. Питерские бизнесмены могут отправиться в полет из международного аэропорта «Пулков-2» на вертолетах Ми-8 «Балтийских авиалиний».

Принципы деятельности бизнес-перевозчиков приблизительно одинаковы. Расчеты стоимости полета с обслуживанием по классу VIP, который заказал клиент, занимают у перевозчиков от 2 часов до суток (в особо сложных случаях). Затем оформляется договор на чартерный рейс и оплачивается счет.

В стандарты такого обслуживания входят: отдельное оформление документов (никаких очередей), возможность связаться по факсу или телефону с партнерами и многие необходимые мелочи. Правда, существуют некоторые различия, которые зависят от опыта авиакомпании и ее финансовых возможностей. Пассажиры «Трансаэро-экспресс» пользуются шереметьевским VIP-залом, принадлежащим материнской компании «Трансаэро». Клиенты «Меридиана» ожидают вылета в таком же зале во «Внуково». Российско-британское предприятие «Авком» выстроило в «Шереметьеве» — на территории ГосНИИ гражданской авиации — собственный мини-аэровокзал, так что самолет подается прямо «к подъезду». Здесь клиент проходит предполетный спецконтроль, а если планируется зарубежный вылет — границу и таможню.

Цена полетов на самолетах таких компаний зависит от дальности и сроков путешествия (как правило, до 10 суток). Средняя цена полетного часа составляет 2—2,5 тыс. дол. Крупнейшим в мире оператором по предоставлению услуг на небольших турбореактивных самолетах является компания AMR COMBS Charter. Обычно предоставляются следующие типы самолетов:

— Large Jets — дальность его полета без посадки 4900 миль, салон люкс на 10—12 пассажиров, полный набор оргтехники, компьютерного оборудования, средств связи на борту, полноценное питание;

— Midsize Jets — дальность полета такого самолета составляет 2900 миль без посадки, салон люкс на 8—9 пассажиров, на борту самолета имеется компьютер, факс и современные средства связи, питание организуется по типу «буфет»;

— Small Jets — дальность полета без посадки составляет 2000 миль, салон люкс рассчитан на 6 пассажиров, на борту имеются современные средства связи, питание — по типу «буфет»;

— Turboprops — небольшой турбовинтовой самолет, дальность полета без посадки — 1900 миль, салон рассчитан на 5—8 пассажиров и оборудован современными средствами связи, питание организуется по типу «буфет».

3.11. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ТУРИСТСКОГО БАГАЖА

Багаж — это зарегистрированные или незарегистрированные (ручная кладь) личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне по согласованию с перевозчиком. К зарегистрированному багажу относится багаж, который сдается пассажиром под ответствен-

ность перевозчика и перевозится в багажном отделении воздушного судна. Под незарегистрированным багажом понимается багаж пассажира, находящийся во время перевозки в салоне самолета. В первом случае пассажир получает на руки багажную квитанцию и отрывной купон багажной бирки, во втором — ответственность за сохранность вещей несет сам пассажир.

Пассажир может перевезти бесплатно багаж согласно нормам, указанным в Правилах или в требованиях перевозчика. Нормы бесплатного провоза багажа зачастую определяются направлением полета и классом обслуживания. Обычно действует правило, в соответствии с которым норма бесплатного провоза багажа для первого класса составляет 40 кг, бизнес-класса — 30 кг, экономического класса — 20 кг. В большинстве случаев нормы бесплатно провозимого багажа составляют от 10 до 30 кг. Его размеры по сумме длины, ширины и высоты должны быть не более 203 см для пассажиров первого и бизнес-классов и 158 см для пассажиров экономического класса.

При регистрации пассажир обязан предъявить к взвешиванию все вещи. Масса незарегистрированного багажа не должна превышать 10 кг, а сумма всех его трех измерений — 115 см. В авиабилете указывается количество мест зарегистрированного багажа и его масса. Норма бесплатного багажа распространяется на всех пассажиров, независимо от того, по какому тарифу куплен билет. Существует определенный перечень вещей, на которые не распространяется норма бесплатного провоза багажа: животные и птицы; курьерская корреспонденция, посылки и почта; багаж, размеры и масса которого превосходят установленные параметры для определенного класса обслуживания; различная растительность и зелень, саженцы деревьев и кустарников и др.

За дополнительную плату пассажир может декларировать стоимость проверенного багажа, превышающего ограничения. При этом сумма объявленной ценности не должна превышать фактической стоимости багажа. За эту процедуру взимается денежный сбор и выдается квитанция установленного образца (как за платный багаж).

Перевозчик может отказать в перевозке зарегистрированного багажа, если он не упакован должным образом, так как это нарушение правил безопасности. По причинам безопасности перевозчик (с разрешения пассажира) может производить досмотр багажа, а также осмотреть багаж в его отсутствие, если пассажир не может при этом находиться. Если пассажир не соглашается с этим требованием,

перевозчик может отказать в доставке его или его багажа. Принимая и регистрируя багаж, перевозчик берет на себя обязанность его охраны и отправки тем же рейсом, которым следует пассажир. В ряде случаев, оговоренных в Правилах, по согласованию с пассажиром допускается отправка багажа другим рейсом.

Излишек багажа в соответствии с Правилами перевозится за дополнительную плату. Некоторые перевозчики используют систему бесплатной перевозки багажа в зависимости от числа багажных мест в самолете. Багаж, который пассажир берет с собой в салон самолета, является нерегистрируемым. Его габариты и вес регламентируются правилами перевозчика. В большинстве случаев ручная кладь ограничивается одним местом. Не считается ручной кладью плащ или пальто, которое пассажир несет на руке, костыли, сумка с детским питанием. В ряде авиакомпаний вес ручной клади не должен превышать 5 кг.

Если багаж по своим размерам превышает нормы, установленные для ручной клади, но требует особых мер предосторожности, то по согласованию с перевозчиком его можно перевезти в салоне самолета. Для такого багажа бронируется отдельное место, и его перевозка оформляется пассажирским билетом, стоимость которого составляет 75% нормального тарифа. Багаж, провозимый в салоне самолета, должен иметь массу не более 70 кг. Багаж, предназначенный для перевозки в салоне самолета, маркируется биркой «В кабину» или «Ручная кладь».

Если масса взвешиваемых вещей пассажира превышает установленную бесплатную норму, перевозка сверхнормативного багажа должна быть оплачена по соответствующему тарифу. Этот тариф практически у всех авиакомпаний составляет 1% стоимости билета первого класса за каждый лишний килограмм. Оплата подтверждается выдачей пассажиру квитанции об оплате сверхнормативного багажа. Масса одного места такого багажа не должна превышать 32 кг, а количество мест — не более двух. Багаж, превышающий указанные нормы и количество, оформляется как груз.

Негабаритный багаж — это багаж, который по сумме трех измерений (длина, ширина и высота), длине или по массе превышает установленные перевозчиком нормы. Такой багаж принимается к перевозке только по согласованию с перевозчиком. Оплата негабаритного багажа производится по соответствующему тарифу. При этом авиакомпания берет на себя все дополнительные расходы по его погрузке и выгрузке.

По желанию пассажира багаж может быть оформлен как несопровождаемый. В этом случае багаж принимается к перевозке отдельно от пассажира и оформляется заблаговременно в качестве груза по отдельной грузобагажной квитанции. Перевозка такого багажа может осуществляться как на самолете, на котором летит данный пассажир, так и на совершенно другом воздушном судне.

Предметы, запрещенные к перевозке в багаже, делятся на три группы. Первую группу образуют вещества, которые представляют опасность для полета воздушного судна, здоровья, жизни и имущества людей, находящихся на его борту (взрывчатые, радиоактивные, газообразные, легковоспламеняющиеся, магнитные, ядовитые и раздражающие вещества). Перечень таких предметов и веществ устанавливает ИКАО.

Вторую группу таких предметов и веществ образуют предметы и вещества, которые не разрешены к ввозу в страну, вывозу из нее или провозу по ее территории законодательными и другими нормативно-правовыми актами государственных органов этих стран. Запреты подобного рода могут носить как временный, так и постоянный характер. К третьей группе относятся предметы, непригодные, по мнению авиакомпаний, к перевозке из-за своего размера, формы, запаха, цвета, хрупкости и др.

Пассажир (турист) не вправе перевозить в качестве багажа:

- предметы, которые могут подвергать опасности пассажиров самолета или имущество на его борту;
- предметы, перевозка которых запрещена действующими законами и правилами стран отправления, прибытия или транзита;
- предметы, которые, по мнению перевозчика, неудобны для перевозки из-за их веса, размера, характера;
- хрупкие и скоропортящиеся предметы;
- огнестрельное оружие (кроме охотничьего и спортивного) и амуницию;
- деньги, ювелирные изделия, драгоценные металлы, серебряные изделия, деловые документы, паспорта и др.;
- диких животных;
- другие предметы в соответствии с Правилами.

Подлежат запрету для перевозки в багаже сжатые или сжиженные газы бутан, кислород, жидкий азот, заряженные баллоны аквалангов, яды, едкие вещества, щелочи, ртуть, аккумуляторные батареи, легковоспламеняющиеся жидкости, радиоактивные элементы,

агрессивные и раздражающие газы или намагнитченные материалы и др.

Животные (кошки, собаки, птицы и др.) допускаются к перевозке при наличии действующего сертификата о здоровье и прививках, разрешения на ввоз-вывоз, требуемых страной отправления, назначения или транзита. При этом животные вместе с клетками и пищей рассматриваются как излишний багаж и не могут перевозиться бесплатно, даже если у пассажира нет другого багажа. Исключение составляют только собаки, сопровождающие слепых, глухих или физически немощных пассажиров; они перевозятся бесплатно сверх установленной нормы багажа. Животные принимаются для перевозки при условии, что пассажир несет за них полную ответственность, а перевозчик не отвечает за повреждения, болезнь и смерть такого животного в случае отказа въезда или проезда через страну.

Деньги, драгоценности и документы пассажир обязан провозить при себе, не сдавая их в багаж. Хрупкие и бьющиеся предметы, размеры и масса которых не превышает установленных для ручной клади норм, могут перевозиться в салоне самолета под личную ответственность пассажира.

По прибытии в пункт назначения пассажир предъявляет багажную идентификационную бирку и квитанцию и получает свой багаж. В случае утери бирки или квитанции перевозчик вручает пассажиру его багаж при предъявлении прав на него и уплате дополнительных расходов по его идентификации. Получение пассажиром багажа без жалобы является прямым доказательством того, что багаж доставлен в полном соответствии с условиями договора на перевозку.

Если багаж утерян или при его получении пассажир обнаружил его порчу, то аэропорт составляет акт о неисправности или утере багажа. В акте перечисляются конкретные неисправности, и он заверяется в присутствии двух свидетелей, авиаперевозчика и владельца багажа. Один экземпляр акта остается у пассажира, второй экземпляр вместе с претензией направляется в претензионную комиссию перевозчика. Претензия должна быть направлена не позднее семи дней со дня получения багажа, а при внутренней перевозке — в течение шести месяцев.

В случае утери багажа по просьбе пассажира составляется акт соответствующей формы, и авиакомпания предпринимает действия по его розыску. Розыск багажа на международных линиях ведется при помощи автоматизированной системы World Tracer, введенной

в 1993 г. В базу данных системы постоянно поступают сведения об утерянных и найденных вещах. Система производит сравнение вещей по определенным параметрам и при положительном результате определяет их принадлежность тому или иному пассажиру.

Пассажир, желающий предъявить претензию по поводу задержки багажа, должен направить ее в претензионную службу перевозчика не позднее чем через 21 день со дня наступления события и не позднее чем через 6 месяцев при внутренней перевозке. Багаж считается утерянным, если он не обнаружен по прошествии 21 дня с момента его планового прибытия в пункт назначения. В этом случае составляется акт об утере багажа установленной формы и претензия, содержащая просьбу пассажира о возмещении за утерю багажа.

Прибывший в аэропорт багаж хранится бесплатно в течение двух дней, включая день его прибытия. Последующие дни хранения багажа оплачиваются согласно установленным тарифам. Невостребованный багаж хранится в аэропорту в течение месяца со дня доставки при международных перевозках и в течение шести месяцев — при внутренних перевозках. После прохождения указанных сроков багаж реализуется перевозчиком в установленном порядке. Те же правила действуют и в отношении вещей и предметов, забытых пассажирами в салоне самолетов.

При международных перевозках в соответствии с Варшавской конвенцией ответственность за утрату, повреждение или задержку багажа составляет 20 дол. за 1 кг зарегистрированного багажа и 400 дол. — за незарегистрированный багаж. В соответствии с Монреальской конвенцией ответственность перевозчика за утерю или порчу багажа увеличена с 20 до 50 дол. за каждый килограмм.

При внутренних перевозках, согласно Воздушному кодексу Российской Федерации, ответственность авиаперевозчика за багаж устанавливается в следующих размерах: за утрату, недостачу или порчу багажа с объявленной ценностью — в размере объявленной ценности; за утрату, недостачу или порчу багажа без объявленной ценности — в размере его стоимости, но не более двух размеров МРОТ за 1 кг багажа; за утрату, недостачу или порчу ручной клади — в размере ее стоимости или в размере не более 10 МРОТ; за просрочку в доставке багажа авиаперевозчик обязан уплатить штраф в размере 25% МРОТ за каждый час просрочки, но не более 50% его провозной платы.

3.12. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ АВИАПЕРЕВОЗЧИКОВ. АВИАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ

Доказательством контракта между перевозчиком и пассажиром является билет, в котором указано имя пассажира и наименование авиакомпании (перевозчика). Авиаперевозчики формируют агентскую сеть продажи авиабилетов на рейсы, осуществляемые по регулярным программам через центральные агентства, представительства и трансагентства, через сети бронирования всем другим агентствам, в том числе и туристским. Обычно организуется центральная (городская) касса по продаже билетов на авиарейсы. Для продажи авиабилета агенту необходимо иметь следующую информацию:

- номер рейса и класс перелета (обслуживания);
- дату отправления и дату возвращения (если предусмотрено тарифом);
- место отправления и место назначения (аэропорт);
- необходимое количество мест;
- ФИО пассажиров и номера паспортов (для международных рейсов); телефон рабочий или домашний для оперативного контакта;
- имя агента или наименование туристского агентства, занимающегося формированием маршрута;
- необходимость трансфера или иных услуг наземных служб (заказ прокатной автомашины, дальнейшей перевозки и др.);
- наличие условий для скидок.

Билет — персонифицированный документ установленной формы (формуляр), удостоверяющий наличие договора перевозки. Билет дает пассажиру право на перелет между указанными в билете точками по маршруту, устанавливает обязанность данного перевозчика (а также других перевозчиков по стыковочным рейсам) совершить перевозку в указанное время, расстояние, класс обслуживания, из указанного места в место назначения. Билет является доказательством оплаты перевозки в размере, указанном в формуляре. Он содержит краткую информацию о правилах и правила обмена (возврата, аннуляции). Билет включает в себя всю информацию, необходимую и достаточную для осуществления взаиморасчетов между перевозчиками в рамках одного маршрута. Он содержит все требуемые атрибуты (посадочный купон для полета, полетные купоны и пассажирский купон). В билете может быть указано несколько лиц (например, членов семьи), кроме того, билеты могут быть групповыми (как правило, для туристов).

Обычно билет оформляется в красочную фирменную обложку с эмблемами и товарными знаками авиаперевозчика и несколькими страницами текста с выписками из общих правил перевозки пассажиров и багажа. Собственно билет — формализованный бланк — исполняется в четырех копиях на самокопирующейся бумаге. Каждый бланк формуляра несет свою функциональную нагрузку и направляется в соответствующую службу по выписке и регистрации, один формуляр (или несколько при стыковочных рейсах или пересадках) остается у пассажира.

Формуляр билета содержит информацию, часть которой указывается в кодах. Непременно имеется наименование перевозчика, маршрут следования и номер рейса, аэропорт, дата, время отправки и прибытия по назначению, промежуточные остановки, если предусмотрено, отметки о бронировании и регистрации, номер места, наличие багажа, цена, тип самолета, код трансфера, другая служебная информация. Дополнительно имеются багажные квитанции. Указывается дата начала перевозки. Обычный авиабилет действителен один год с даты начала перевозки, но если один из купонов был использован — с даты выдачи авиабилета. Это обычно указывается в билете, тарифных справочниках, в условиях перевозки или иных правилах. Заполнение билета осуществляется на специальных принтерах (например, матричных).

На каждый перелет полагается отдельный купон. Если маршрут содержит меньшее количество перелетов, то на «лишних» купонах в графе «маршрут» печатается слово void (недействителен), а сам купон отрывается от билета агентом, продающим билет. Последний купон (обычно белый) является пассажирской копией. Купон вклеивается в бланк авиакомпании, а после сдачи багажа к нему прикрепляется багажная квитанция. Каждый авиабилет содержит исчерпывающую информацию обо всех подробностях полета, маршрута, расчета тарифа и ограничениях, накладываемых данным тарифом на перевозку.

Формуляры билетов являются бланками строгой отчетности. Они должны храниться и учитываться установленным Правилами образом в соответствии с их номерами. Не допускается производить на билете поправки, подчистки, исправления от руки. Если имеется ошибка в заполнении бланка, следует пометить его как недействительный и выписать новый формуляр.

Личность пассажира удостоверяют следующие документы.

1. Для граждан Российской Федерации и стран СНГ: паспорт (гражданина СССР, Российской Федерации, стран СНГ); заграничный паспорт; паспорт моряка; дипломатический паспорт; удостоверение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и местных советов; удостоверение личности военнослужащего, в том числе и военнослужащего пограничной службы; военный билет (для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву или контракту); свидетельство о рождении для детей до 14 лет; справка об освобождении из мест лишения свободы (ф. № 9), выданная органами внутренних дел (только для граждан Российской Федерации для поездок по России).

Гражданам СНГ, утратившим соответствующие документы, консульские учреждения стран Содружества должны выдавать свидетельства на возвращение, которые действительны только для возвращения в страну гражданства или постоянного проживания. Справка ф. № 9, выдаваемая органами УВД при утрате гражданами документов, не удостоверяет личность гражданина СНГ и не дает ему права на поездки в рамках СНГ и приобретения авиабилета. Граждане России, направляющиеся в государства СНГ, должны иметь в паспорте вкладыш, удостоверяющий российское гражданство.

2. Для иностранцев, лиц без гражданства и политэмигрантов: национальный паспорт; удостоверение для лица без гражданства; удостоверение исполкома Союза обществ Красного Креста (СОКК), для политэмигрантов; вид на жительство.

Маршрут полета указывается в зависимости от того, делает ли самолет посадки, меняется ли в пути номер рейса и др. Если в пути самолет делает посадки, но при этом не меняется ни самолет, ни номер рейса, то в билете в графе «маршрут» указываются только начальный и конечный пункты. В случае изменения номера рейса указывается дополнительно пункт пересадки. Класс авиакомпании в билете указывается буквенными символами А, В, С, D, Е, F и т.д.

Классы обслуживания на борту воздушного судна:

- А (first class discounted) — первый класс со скидкой;
- В (coach economy discounted) — экономический класс со скидкой;
- С (business class) — бизнес-класс;
- D (business class discounted) — бизнес-класс со скидкой;

– E (shuttle service – no reservation allowed-seat at check-in) – челночный рейс (бронирование не производится – место подтверждается при регистрации);

– F (first class) – первый класс;

– G (conditional reservation) – установлены ограничения в бронировании;

– H (coach economy discounted) – экономический класс со скидкой;

– J (business class premium) – бизнес-класс улучшенный;

– K (thrif) – экономический класс;

– L (thrif discounted) – экономический класс со скидкой;

– M (coach economy discounted) – экономический класс со скидкой;

– P (first class premium) – первый класс улучшенный;

– Q (coach economy discounted) – экономический класс со скидкой;

– R (supersonic) – сверхзвуковой самолет;

– S (standart class) – стандартный класс;

– T (coach economy discounted) – экономический класс со скидкой;

– U (shuttle service – no reservation needed-seat guaranteed) – челночный рейс (бронирование не требуется – место гарантируется);

– V (coach economy premium) – экономический класс улучшенный;

– W (thrif discounted) – экономический класс со скидкой;

– Y (coach economy) – экономический класс;

В крупнейшей авиакомпании Air France (Франция) класс отличается от общепринятого:

– Espace – 180 (соответствует первому классу);

– Espace – 127 (соответствует бизнес-классу);

– Economical (экономический класс).

Номер рейса и код авиакомпании указывается соответствующими символами: например, LH-124 – 124-й рейс авиакомпании Lufthansa (Германия).

Даты ставятся в графах «туда» и «обратно». При приобретении билета с открытой датой «обратно» она не указывается, а на обратном полетном купоне ставится open («открыто»).

Время вылета всегда указывается местное. В некоторых случаях в ряде авиакомпаний указывается и время прилета.

Срок годности билета устанавливается в зависимости от типа билета, но не более одного года с даты его выдачи или — в ряде случаев — с даты начала поездки. Срок действия билета указывается в его соответствующей графе.

Продление срока действия билета осуществляется в следующих случаях: в случае отмены рейса, на который у пассажира зарезервировано место; если отсутствует остановка по маршруту, которая для пассажира является местом начала путешествия и транзитной остановки; если перевозчик не смог осуществить полет по расписанию или не может предоставить место, указанное в билете; если перевозчик не может обеспечить резервирование. В этих случаях действие билета продлевается в соответствии с Правилами перевозки. Аналогичные правила действуют при прекращении полета по болезни, при этом срок действия билета для заболевшего и членов его семьи, его сопровождающих, продлевается до трех месяцев. В случае смерти пассажира в дороге билеты сопровождающих его лиц продлеваются до 45 дней на основании сертификата (свидетельства) о смерти.

Статус на билете указывается символами: ОК — если забронировано место на данном рейсе; RQ — если место запрашивается, пассажир улетает при наличии свободных мест. Утерянный билет восстанавливается до начала полета в агентстве, где он приобретался (выдается дубликат). Если билет утерян за границей, то он может быть восстановлен в представительстве данной компании за рубежом. Если пассажир опоздал на рейс, то перевозчик может доставить его другим рейсом (при наличии мест), за исключением билетов молодежного тарифа PEX и APEX, для которых установлен ряд ограничений.

Безбилетный полет. По халатности персонала или другим обстоятельствам возможны случаи проникновения на борт воздушного судна безбилетного пассажира. Другой вариант, вполне реальный — утрата пассажиром билета в процессе посадки или на терминале после прохождения регистрации. Эта экстремальная ситуация разрешается на внутренних линиях по нормам национальных правил перевозки пассажиров воздушным транспортом.

В случае международной перевозки отсутствие у пассажира или пользователя билета или иного документа, удостоверяющего договор перевозки на борту воздушного судна, совершающего перелет, не влияет ни на существование, ни на действительность договора о перевозке. Воздушная перевозка в таком случае не превращается в «безбилетный полет», а обязательства и ответственность перевозчика

усиливаются. Перевозчик должен допускать на борт судна только зарегистрированного пассажира или груз. Это диктуется правилами максимального обеспечения безопасности полетов.

Агентство по продаже авиабилетов. Во всех пунктах, куда осуществляются полеты, авиакомпании имеют свои представительства, которые организуют продажу авиабилетов на эти рейсы, а также организационное сопровождение полетов. Имеются фирменные агентства, продающие авиабилеты только данной авиакомпании, и общие — продающие авиабилеты на рейсы многих авиакомпаний. Применительно к перевозкам агентство — официальный представитель по продаже билетов авиакомпании, круизной линии и др. Современные агентства имеют терминалы компьютерных автоматизированных сетей систем бронирования авиаперевозок, специальное оборудование для оформления стандартизованных билетных формуляров. Функционируют системы автоматизированного оформления билетов и посадочных талонов.

Сам факт бронирования авиабилета не является фактом его продажи. Любая бронь является предварительной до тех пор, пока не получено подтверждение и не выписан авиабилет. Если на маршруте предусматривается использование рейсов нескольких авиакомпаний, то бронирование осуществляется только через одну компанию. Двойное бронирование не допускается. В случае отмены брони клиентом агент обязан сдать освободившееся место компании, он не имеет права самостоятельно перепродать это место другому клиенту.

Подсадка (лист ожидания). При отсутствии свободных мест в сети бронирования заявка клиента ставится на лист ожидания. При появлении свободной брони она удовлетворяется. Практикуется подсадка пассажиров на текущий рейс. Большинство авиаперевозчиков поощряет прибытие пассажира в аэропорт к отправке рейса, и при освобождении места ему предоставляется возможность совершить перелет. Однако никаких гарантий авиакомпания не дает.

Действует автоматизированная система на авиалиниях для расчетов с туристскими агентами и оформления авиабилетов. Она содержит несколько баз данных и информационных систем, облегчающих проведение процедур бронирования и продажи авиабилетов. Служащие агентства посредством сети могут получить доступ к информационным базам данных, надлежало выбрать путешественнику самый оптимальный и, возможно, сложный маршрут, даже включающий несколько пересадок на рейсы различных авиакомпаний, а так-

же возврат обратно через определенный промежуток времени (обычно не более года). Агентство рассчитывает тариф перевозки и формирует цену авиабилета. Функции агентства по продаже авиабилетов могут быть поручены по договору туристской фирме — туроператору и туристскому агентству.

Стыковочные рейсы. Агентство обязано обеспечить пассажира альтернативным (запасным) вариантом бронирования на спорном участке пути (альтернативная бронь), если нет ясности в бронировании места при пересадке на стыковочный рейс. Однако при окончательном выборе агент обязан подтвердить в системе выбранный вариант и отказаться от альтернативной брони.

3.13. ТАРИФНАЯ И ЦЕНОВАЯ ПОЛИТИКА. СКИДКИ И ЛЬГОТЫ НА АВИАТРАНСПОРТЕ. БОНУСНЫЕ ПРОГРАММЫ АВИАКОМПАНИЙ

Тариф — это утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая авиаперевозчиком за перевозку пассажира в соответствии с применяемым классом обслуживания, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту. Различают несколько видов тарифов: опубликованные тарифы IATA; опубликованные тарифы авиакомпаний; конфиденциальные тарифы авиакомпаний; специальные предложения.

Опубликованные тарифы IATA устанавливаются Международной ассоциацией авиаперевозчиков. Регулируемые ею международные тарифы являются базисными, не зависят от авиакомпаний, приводятся во всех системах бронирования и печатаются во всех тарифных справочниках. Опубликованные тарифы IATA используются при расчетах сложных маршрутов, где участвуют несколько перевозчиков.

Опубликованные тарифы авиакомпаний представляют собой тарифы, разработанные конкретным авиаперевозчиком на конкретном направлении, и устанавливаются по согласованию с IATA. Применяются такие тарифы в тех же случаях, что и базисные тарифы.

Конфиденциальные тарифы авиакомпаний являются коммерческой тайной каждой авиакомпании и предлагаются на простых маршрутах, выполняемых одним перевозчиком. Эти тарифы более дешевые по сравнению с опубликованными и зависят от спроса и конкуренции на данном направлении.

Специальные предложения в настоящее время получили большое распространение. Основные цели таких тарифов — привлечение пассажиров на новые рейсы, сохранение конкурентоспособности на старых направлениях, заполнение незагруженных рейсов в несезон. В рамках таких предложений проводятся рекламные и специальные акции.

Цена билета зависит от многих факторов: базового тарифа, класса авиакомпании, страны, срока пребывания, условий бронирования; возраста, социальной категории (пенсионеры, ветераны); наличия льгот, скидок и др.

В мире не существует единых тарифов на международные перевозки. Это, как правило, относится и к национальным перевозчикам внутри страны. Обычно Правилами перевозчика или другими нормативными актами устанавливаются базовые тарифы, предполагающие перелет «туда и обратно», в рамках которых утверждается система скидок и льгот.

Базовые тарифы изменяются в зависимости от сезона. Билеты, купленные по базовым тарифам, подлежат обмену и возврату практически без ограничений. От базового тарифа для различных категорий льгот устанавливаются скидки. Тарифы по условиям применения бывают четырех типов.

1. **Нормальные тарифы** являются полными тарифами обслуживания и предполагают полет в оба конца «туда и обратно», не накладывая никаких ограничений на срок действия билета (один год с начала перевозки). Пассажир может изменить дату вылета, вернуть билет обратно в кассу даже после вылета самолета, сделать несколько остановок по маршруту, менять маршрут и др. Нормальные тарифы наиболее дорогие.

2. **Специальные тарифы** — это тарифы, регламентированные конвенцией и действующие на всех авиакомпаниях. Сюда относятся все тарифы, не подпадающие под определение нормальных тарифов и опубликованные в официальных справочниках перевозчиков и на экранах систем бронирования. Специальные тарифы относятся к наиболее дешевым, однако их дешевизна ограничивается большим количеством параметров. Действует даже такое правило: чем дешевле тариф, тем жестче условия его применения.

К основным ограничениям специальных тарифов относятся: минимальный (ночь с субботы на воскресенье) и максимальный (от одного до шести месяцев) сроки пребывания за границей; отсутствие

остановок в пути следования или доплата за такие остановки; фиксированные даты вылета; невозможность возврата билетов; билеты должны быть оплачены и выкуплены сразу или в течение 1—3 суток; продажа билетов только на перелет по системе «туда и обратно»; ограниченное количество мест в самолете, проданных по спецтарифу. Спецтарифы делятся на пять основных групп: экскурсионные, молодежные, групповые, пенсионные и тарифы «инклюзив-тур» (туристские):

— *экскурсионные тарифы* являются наиболее популярными. Они рассчитаны на туристов и имеют ряд ограничений, делающих их неприемлемыми для бизнесменов. Основными особенностями экскурсионных тарифов являются: ограничение по минимальному и максимальному срокам пребывания за рубежом, обязательный полет в оба конца, сокращенный срок годности билета, ограничения по срокам выкупа. Экскурсионные тарифы являются более дешевыми, чем нормальные, но более дорогими по сравнению с другими спецтарифами;

— *молодежные тарифы* имеют ограниченный возрастной ценз, который составляет на разных направлениях до 24—26 лет. Срок годности такого билета — один год. Бронировать билет можно за год до вылета, но выкупать его в ограниченные сроки. Предоставляется открытая дата обратного вылета, сроки пребывания за рубежом обычно не ограничиваются. Молодежные тарифы действуют только для обладателей карточек ISIC и GO-25, которые выпускаются Международной студенческой туристической конфедерацией. Студенческое удостоверение ISIC является международной формой студенческого билета, утвержденной ЮНЕСКО. Если же человек не учится, но имеет возраст менее 25 лет — он может оформить международную молодежную туристскую карту GO-25, которая дает те же права, что и ISIC;

— *групповой тариф* применяется для групп учащихся школ и других учебных заведений в возрасте до 19 лет и сопровождающего их руководителя при полетах в некоторые города и государства Европы. Регламентируются минимальная численность группы (минимум 10 человек и руководитель) и цель поездки (образование и культурный обмен);

— *тарифы «инклюзив-тур»* распространяются только через туристские фирмы среди индивидуальных или групповых туристов. Помимо ограниченного срока пребывания за границей, эти тарифы

предусматривают лимитирование числа туристов в группе (от 4 до 25 человек), а также ограничения по направлению. Как правило, такие тарифы не публикуются и предоставляются туристам обычно в пакете с другими услугами: проживанием в гостинице, трансферным обслуживанием, питанием, экскурсионным и культурно-развлекательным обслуживанием и пр.

3. **Льготные тарифы**, к которым относятся тарифы, взятые в процентном отношении к опубликованным тарифам. К таким тарифам относятся, например, супружеские и семейные тарифы. Супружеский тариф применяется при полетах в ограниченное число государств. Одному из супругов предоставляется 50%-ная скидка от базового тарифа, но срок действия билета ограничивается одним месяцем. Семейный тариф также применяется на ограниченном числе направлений. 50%-ная скидка предоставляется к тарифу экономкласса для сопровождающего супруга и детей в возрасте от 2 до 25 лет, срок действия билета ограничивается одним месяцем.

4. **Рекламные тарифы**, устанавливаемые каждой авиакомпанией в рамках внутренних правил (рекламные перелеты, бесплатные или льготные полеты для пассажиров, налетавших на самолетах данной авиакомпании определенное количество часов или километров и др.).

Правила применения тарифов. В международной практике существует ряд правил, распространяющихся на все тарифы:

— по оплаченному тарифу производится перевозка из пункта отправления в пункт назначения. За некоторым исключением тариф не включает наземное транспортное обслуживание;

— применяемый тариф должен быть действующим на момент начала перевозки;

— никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия договора перевозки, если она уже началась;

— пассажир имеет право до получения билета выбрать желаемый маршрут, если величина тарифа при этом не меняется на всем протяжении маршрута;

— пассажир имеет право изменять маршрут перевозки. Если тариф при этом изменяется, то пассажиру выписывается новый билет по тарифу, соответствующему измененной перевозке, с соответствующими доплатами или возмещениями;

— стоимость перевозки и сборы оплачиваются в валюте, определяемой перевозчиком, в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи;

— перевозчик не обязан выполнять перевозку пассажира и его багажа, если она не была оплачена в соответствии с действующими тарифами и не были оплачены соответствующие сборы.

При покупке авиабилета пассажиру следует сформулировать для авиаагентства ответы на заданные вопросы: дата вылета; маршрут; номер рейса; уровень комфорта; вид салона (для курящих и некурящих) и др.

Авиакомпания, обязуясь доставить пассажира определенным классом, не берет на себя обязательств по предоставлению конкретного типа самолета. Тарифы на пересадки, указанные в билете, применимы только из аэропорта отправления в аэропорт прибытия. Сюда не входят затраты на услуги наземного транспорта между аэропортом и городскими терминалами (трансфер). Стоимость перевозки применима только к маршрутам, указанным в билете на установленный период времени. Все прочие доплаты (налоги, страховка и др.), установленные правительством или другими властными структурами, добавляются к объявленной стоимости билета.

Однако первый и главный принцип, характерный и общий для перевозок и свойственный именно туризму, — непременная поездка в оба конца, т.е. туда и обратно. Загрузка в оба конца всегда выгодна, и поэтому всегда такая поездка дешевле, чем поездка в один конец. Пусть клиент вернется хоть через год, но заплатит сразу за билет по тарифу «туда и обратно».

В тарифной политике различаются:

— цены, отличные от цен экономического или туристского класса, с учетом дополнительного сервиса или услуг, например обслуживания бизнес-класса, VIP и др.;

— усредненные согласованные цены, используемые при организации перевозки пассажиров, в которой участвуют не один, а два или более перевозчиков;

— обычные тарифные цены на регулярных рейсах, указанные в расписании или прейскуранте. Они указываются без скидок и поэтому являются максимально высокими. Клиент может выбрать тариф со скидками и по меньшей цене;

— цены с учетом класса обслуживания, выбранного или примененного тарифа, учитывающего скидки, особые условия перевозки, цены других перевозчиков, участвующих в перевозке. Это может быть цена до промежуточного пункта общего рейса;

— общая цена перевозки от пункта начала рейса до конечного пункта назначения, указанного в расписании.

Каждая авиакомпания содержит специальный тарифный отдел, который формирует принципы тарифной политики, осуществляет расчет тарифов. Любой агент при необходимости может связаться с этим отделом и уточнить необходимые сведения для расчетов цены перевозки. Для системы продажи билетов издаются специальные тарифные справочники в виде набора таблиц, позволяющих легко рассчитать тариф перевозки в данном направлении, в том числе по сложному маршруту. Справочники имеются в печатном виде, содержатся в информационных базах данных компьютерных систем бронирования.

Общие принципы формирования цены состоят в следующем:

— стоимость перевозки зависит от расстояния, на которое совершается перелет. В сезон на внутренних рейсах может быть повышение тарифов (для международных таковое исключено);

— для каждой пары городов в рамках базового тарифа устанавливается максимальное допустимое расстояние перелета. Если расстояние перелета превышает заданное за счет промежуточных посадок, то тариф увеличивается;

— при расчете тарифа преобладает более высокий тариф. Если стоимость перелета между двумя промежуточными точками в ходе сложного маршрута выше, чем стоимость прямого перелета между пунктом отправления и пунктом конечного назначения, то пассажир оплачивает перелет по более высокому тарифу;

— при расчете сквозного тарифа на перелет между несколькими пунктами к базовой стоимости перелета между парами городов производится надбавка к тарифу;

— при расчетах тарифов перелета с использованием перевозчиков разных стран используются нейтральные единицы. В 1989 г. IATA приняла всемирную систему конвертации валют, применяемую при расчетах авиационных тарифов, в которой используется искусственная расчетная единица NUC. Основная задача создания системы — устранить необходимость учета колебания курсов валют при расчетах цены и осуществлении взаиморасчетов перевозчиков.

При организации сложных маршрутов с участием нескольких перевозчиков может возникнуть проблема частичного наличия мест на рейс. На сложных маршрутах может быть неясно, имеются ли места для пассажира на пересадочном узле на стыковочный рейс. Такие

места называются спорными. Если есть заявка на бронирование, но мест в наличии в системе нет, то она ставится на лист ожидания. При разбронировании мест на рейс заявка на перевозку удовлетворяется.

Промежуточная остановка. Пассажир имеет право прервать рейс на промежуточной остановке, пробыть в этом пункте несколько дней или обусловленный период и затем продолжить путешествие. Эта операция называется *stopover* и должна быть зарегистрирована в транзитном бюро (транзитной кассе), транспортном или туристском агентстве по принадлежности. Если турист знает точно дату своего предполагаемого продолжения путешествия, то ему сразу бронируют место на надлежащем рейсе, если нет, — то ему придется обратиться еще раз за подтверждением наличия места на данном рейсе в желаемую дату. В сезон могут возникнуть трудности с наличием мест.

Льготные тарифы на пассажирские перевозки. Молодежные тарифы, как правило, предусматривают предоставление билета с открытой датой, который действителен в течение одного года. Выкуп такого билета производится за 3–7 дней до вылета.

Молодежный тариф предусматривает специальные льготы — АРЕХ и РЕХ.

АПЕКС. Advance Purchase Excursion Fare (APEX) — специальный льготный тариф пассажирских авиаперевозок. Пассажир, решивший воспользоваться этим тарифом, не может изменять дату бронирования. Устанавливается определенный период («дедлайн») до начала перевозки (обычно от 7 до 28 дней в зависимости от маршрута), после которого запрещается продажа билетов по этому тарифу. В случае возврата билета до начала действия «дедлайна» пассажир получает назад всю истраченную на билет сумму, после «дедлайна» у него вычитается определенный штраф.

Существуют четыре основные разновидности тарифа АРЕХ: АР1М, АР2М, АР3М — тариф сроком соответственно на 1, 2, 3 месяца. Срок пребывания за рубежом: минимальный — от 3 до 5 — 6 дней с захватом воскресенья, максимальный — 1, 2, 3 месяца. Продажа билетов производится в определенные сроки. Даты вылета «туда и обратно» фиксируются при продаже. Изменения даты вылета, маршрута, возврат денег за билет в случае отказа от полета возможны только до начала путешествия с удержанием штрафов и только в пределах действия данного тарифа.

Еще большие ограничения устанавливаются для самых дешевых тарифов SUPERAPEX: на разных маршрутах эти тарифы различны, никаких единых правил нет.

Тариф Purchase Excursion Eare (PEX) — это самая дорогая разновидность экскурсионного тарифа, предусматривающего запрещение предварительного бронирования — бронирование и приобретение билета с полной его оплатой производится сразу же при наличии свободного места на нужный рейс. При этом деньги за неиспользованный билет не возвращаются.

Существуют две разновидности тарифа PEX: на шесть месяцев (PX6M) и на три месяца (PX3M). Бронирование и продажа билетов по этим тарифам — в один день (в течение 24 часов). Дата вылета не может быть изменена.

Для всех экскурсионных тарифов существуют следующие общие правила: обязательный полет в оба конца; срок действия билета сокращен и для разных стран варьируется от одного до шести месяцев; минимальный срок пребывания в стране регламентируется для разных маршрутов и составляет неделю, 10, 14 и более дней.

PX1M, SX1M — тариф СУПЕРАПЕКС сроком на месяц. Срок пребывания за рубежом: минимальный — с захватом воскресенья, максимальный — месяц. Бронирование и продажа билетов в один день. Изменения даты вылета невозможны.

Имеется множество тарифов на воздушные перевозки, часть из них применяются повсеместно, другие вводятся и применяются отдельными авиакомпаниями. Кроме того, имеются взаимные льготы в бронировании услуг авиаперевозчиков в компьютеризированных системах США, Канады и некоторых странах Европы.

Помимо специальных тарифов, применяются также скидки для различных социальных групп населения (в процентах от базового тарифа):

- для детей до двух лет — 90% — без предоставления отдельного места и права на бесплатный провоз багажа;

- для детей от двух до 12 лет — 50% — с правом на собственное место и на бесплатный провоз багажа;

- супружеская или семейная скидка — 50% — на отдельных европейских маршрутах, — если глава семьи приобретает билет по нормальному (базовому) тарифу, то другим членам семьи билеты продаются за 50% базовой стоимости;

- агентская скидка — до 75% для агентов туристских фирм;

- скидка для работников авиакомпании от 50 до 100%;
- скидка для пенсионеров — при возрасте более 60 лет и др.

Широко применяются системы льготных тарифов для детей, школьников и особо — для студентов. Понятие «студент» трактуется в каждом государстве и авиакомпании по-разному. Едины все лишь в одном — это учащийся дневной формы обучения с загрузкой не менее 40 часов в неделю и возрастом не старше: для компании KLM — 28 лет, Air France — 29 лет, British Airways — 32 года, Finnair — 35 лет. В США нет предела возраста для студента. Кроме того, учитывается возможность льготы для учителя, сопровождающего студенческую группу. Студенческая скидка может составить до 30% и более от стоимости обычного тарифа.

Молодежные тарифы. Молодежные тарифы широко используются на практике туристскими компаниями, специализирующимися на планировании и продаже путешествий для молодежи и студентов. Основанием для предоставления студенческой скидки обычно является молодежный студенческий билет ISIC. Кроме скидки в цене студентам и молодежи предоставляются иные льготы и удобства: свобода выбора маршрута, гибкость при планировании путешествий, максимум независимости, возможность изменения маршрутов и планов путешествий, поддержка путешественников в критических ситуациях в пути, вдали от дома.

Основные условия молодежного тарифа:

- билет действителен в течение одного года;
- бронирование можно осуществить за 365 дней, а выкупить за неделю;
- возможность изменить дату отправления;
- можно поменять билет в любом молодежном агентстве за границей. Максимальные штрафные санкции — 25 дол.;
- билет можно купить и в одну сторону. Его стоимость составляет обычно 50% от полной стоимости тарифа «туда — обратно»;
- в отличие от обычных тарифов, практически со всеми молодежными авиабилетами разрешаются остановки по пути следования без взимания доплат;
- предоставляется возможность купить билет с прилетом в один город и с вылетом из другого, даже если он находится на территории другого государства. В таком случае стоимость билета будет складываться из суммы стоимости прилета в одну сторону в каждый из выбранных городов;
- можно комбинировать маршрут;

— отсутствует правило «выходного дня» с более низкой стоимостью по сравнению с обычными билетами.

Однако для молодежных тарифов каждая авиакомпания устанавливает особые ограничения и правила на приобретение и использование авиабилетов данного тарифа: территория, на которой билеты действительны для продажи; ограничения по бронированию определенных классов; правила и сроки подтверждения бронирования; возможность лететь в один город, а возвращаться из другого; ограничения по перелету из зарубежных стран, ограничения *stopover* (т.е. без остановки в пути следования).

Государства заключают двусторонние соглашения об организации авиаперевозок, лимитах перевозок, политике тарифов и продажи билетов, а также иных условиях, которые обеспечивают равные возможности для национальных перевозчиков двух государств.

Аэродромные сборы. Отдельные государства за пересечение государственной границы вводят налог, который может распространяться на всех путешествующих лиц и транспортные средства или только на иностранных граждан. Сбор взимается на границе при въезде или выезде или учитывается в стоимости перевозки автоматически.

Сбор аэродромный — сбор, взимаемый с пассажиров, вылетающих международными рейсами из аэропорта. Сбор принят в некоторых аэропортах (в основном развивающихся стран — Бразилия, Гайана, Гвинея, Египет, Зимбабве, Китай и др.) и составляет обычно от 5 до 50 дол. Таким сбором, как правило, не облагаются: официальные представители иностранного государства, сотрудники ООН и члены их семей, транзитные пассажиры, вылетающие в день прилета и тем же самолетом, а также дети в возрасте 2—10 лет. Если сбор уплачивается лично туристом и в состав цены авиаперелета (тура) не включен согласно установленным правилам, туриста предупреждают заблаговременно.

Бонусные (дисконтные) программы авиакомпаний. В последнее время для привлечения постоянных клиентов многие авиакомпании прибегают к использованию специальных программ, называемых дисконтными, или бонусными. Смысл этих программ заключается в том, что потребители услуг получают различные льготы, подарки и поощрения, если они постоянно пользуются услугами данной авиакомпании.

Вводить в практику авиаперевозок такие программы впервые предложила компания American Airlines. Тогда был предложен балльный метод поощрения — количество баллов, начисляемых за каждый

полет, зависело от расстояния полета и класса обслуживания. Такое нововведение позволяло пассажиру, воспользовавшись набранными баллами, получать повышенное качество обслуживания или бесплатный билет.

Широкое распространение программы по привлечению пассажиров получили в начале 90-х гг. прошлого века по причине сильного обострения конкуренции между авиаперевозчиками. Каждая авиакомпания предлагает свои варианты бонусных программ. Но главный принцип всех дисконтных программ одинаков: за определенное количество налетанных километров или миль пассажир получает определенное количество баллов, которыми впоследствии может расплатиться за услуги авиакомпании, а также получить какие-либо дополнительные блага или поощрения.

Перечислим некоторые особенности дисконтных программ.

В большинстве случаев накопление баллов лимитируется определенным временным промежутком, по истечении которого все начисленные баллы сгорают. Обычно этот интервал времени составляет 1 — 2 года, но может быть и большим — до пяти лет. Иногда такие временные рамки некоторыми авиакомпаниями не ставятся, но это скорее исключение, чем правило.

Некоторые авиакомпании разработали собственные таблицы и методики начисления баллов, учитывающие расстояние полета и классность обслуживания. На рекламных и вводящихся впервые маршрутах начисляются дополнительные бонусные программы и прибавляется большее количество баллов, чем на давно существующих маршрутах.

Некоторые авиакомпании ведут начисление баллов на полеты не только по полным тарифам, но и по льготным. Правда, система начисления баллов в данном случае будет совершенно другой: 60% от количества баллов за билет, купленный по полному тарифу.

Каждая авиакомпания предлагает свои варианты поощрительных программ за начисленные баллы. Можно привести примеры наиболее часто используемых поощрений: повышение класса обслуживания, бесплатные перелеты, выдача дисконтных карт различного достоинства, подарки и сувениры, культурная и развлекательная программа, туристские путевки и др.

Как правило, все дисконтные программы предусматривают определенные уровни членства: обычный и привилегированный («серебряный», «золотой», «платиновый»). Причем переход клиента

на более высокий уровень зависит от увеличения количества набранных баллов. Клиент привилегированного уровня может воспользоваться данными ему преимуществами не только в полете, но и на этапе предполетного (отдельная регистрация, обслуживание в VIP-залах и т.д.) и послеполетного обслуживания (бронирование в гостинице, трансфер, аренда автомобиля, предоставление средств связи и др.).

Ряд авиакомпаний не только практикуют разработку индивидуальных бонусных программ, но и ориентируются на создание поощрительных программ для крупных фирм, сотрудники которых часто пользуются услугами таких компаний. Некоторые авиакомпании практикуют разработку программ поощрения для работников туристских агентств, продающих билеты на рейсы данных авиакомпаний. В этом случае активные агенты получают призовые баллы за каждый проданный ими билет.

В последнее время авиакомпании стали практиковать заключение партнерских соглашений с другими предприятиями обслуживания туристов: гостиницами, фирмами по прокату автомобилей и т.д. Таким образом, поощрительные баллы можно заработать, пользуясь услугами данных партнеров авиакомпаний. Так, ночь, проведенная туристом в отеле определенной цепи, или прокат автомобиля в течение одного дня могут «положить» на счет пассажира до 500 миль. В последнее время европейскими авиакомпаниями заключаются соглашения с железнодорожными компаниями, что позволяет пассажирам железных дорог, путешествуя по Европе на поезде, набирать баллы для получения скидок на авиационный перелет.

Партнерские союзы при реализации дисконтных программ могут создаваться и между самими авиакомпаниями. Создаются альянсы авиакомпаний, предлагающих своим клиентам большое количество маршрутов по различным направлениям. При этом каждый пассажир, выбрав для полета любую из компаний альянса, может набрать определенное количество баллов или получить определенные преимущества.

Внедрение стимулирующих программ требует от авиакомпаний значительных материальных затрат, так как авиоперевозчики должны создавать в своих системах бронирования мощные хранилища данных, учитывающих всех участников дисконтных программ; порядок начисления баллов; дополнительные преимущества на привилегированных уровнях; ограничения при начислении баллов и др. Следовательно, активно применять бонусные программы могут только крупные, солидные авиакомпании.

Авиакомпания «Аэрофлот» стала применять дисконтные программы с 1999 г. Программа получила название «Аэрофлот-Бонус». Став участником программы, клиент получает возможность: использовать набранные баллы для повышения качества обслуживания; получить как минимум 500 баллов за каждый полет с компанией; быстрее набирать баллы, путешествуя в бизнес- и первом классе; совершить бесплатный полет вместе с семьей; регулярно получать информацию о новостях и предложениях «Аэрофлота»; пользоваться услугами центра «Аэрофлот-Бонус», которые предоставляются участникам программы.

Общее количество баллов складывается из основных и дополнительных. Основные баллы начисляются за полеты, оплаченные по тарифам первого, экономического и бизнес-класса. Причем за полет на расстояние менее 500 км начисляется 500 баллов, на расстояние более 500 км — за 1 км полета дается один балл. Дополнительные баллы начисляются в зависимости от класса обслуживания и прибавляются к основному количеству баллов из расчета: 100% за полет в бизнес-классе, 200% за полет в первом классе. Если клиент набрал 30 тыс. баллов — он получает билет в один из городов европейской части России; 50 тыс. баллов — в один из европейских городов, более 70 тыс. баллов — бесплатный билет в Северную Америку или Азию. Предусмотрены два элитных уровня — «золотой» (150 тыс. баллов) и «серебряный» (75 тыс. баллов). Владельцы элитных карточек получают дополнительные привилегии и услуги, а также бесплатные элитные сертификаты на повышение класса обслуживания.

Поощрительные программы используют также для своих клиентов и компании «Трансаэро» и «Сибирь». Интересна практика, введенная авиакомпанией «Самара», аналогов которой в мире не существует. Она предлагает своим клиентам покупать не билеты, а сертификат на полетное время. Этот документ дает право любому лицу летать 50 часов на любых рейсах авиакомпании в течение года. Достоинство такого сертификата состоит в том, что он позволяет сэкономить 10% стоимости авиаперевозок. Полетный сертификат достаточно выгоден туристским фирмам, которые, помимо комиссии, получают еще и 10%-ную экономию, реализуя билеты авиакомпании.

Следует заметить, что бонусные программы выгодны только тогда, когда турист часто летает, в противном случае приобретение дисконтной карты никаких благ туристу не приносит. Разовые полеты в формировании дисконтных программ не участвуют.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какова роль воздушного транспорта в системе туристских перевозок?
2. Каковы основные требования и общие правила организации международных авиационных перевозок?
3. Каковы основные требования и общие правила организации внутренних авиационных перевозок?
4. Кратко охарактеризуйте систему регулирования воздушного транспорта.
5. Какова роль международных организаций в совершенствовании и регулировании воздушных перевозок?
6. Назовите и кратко охарактеризуйте основные формы взаимоотношений туристских фирм и авиакомпаний.
7. Расскажите о порядке и правилах бронирования авиабилетов.
8. Дайте понятие агентского соглашения с авиакомпанией, назовите преимущества, требования и условия взаимодействия.
9. Каковы основные правила оформления и реализации авиабилетов?
10. Каковы преимущества и недостатки чартерных авиарейсов?
11. Перечислите и охарактеризуйте основные разновидности чартерных авиaperезвозок.
12. Перечислите основные элементы и правила оформления договора на воздушную перевозку пассажиров и багажа.
13. Каковы особенности функционирования структуры транспортного обеспечения на воздушном транспорте и деятельности субъектов транспортного рынка?
14. Каковы специфические особенности оформления чартерного договора?
15. Перечислите основные особенности воздушной перевозки пассажиров.
16. Охарактеризуйте технологию обслуживания пассажиров на международных авиалиниях.
17. Каково содержание сервисного обслуживания пассажиров на авиационном транспорте?
18. Каковы особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров на авиационном транспорте?
19. Что такое «бизнес-авиация»?
20. Перечислите и охарактеризуйте разновидности авиационных тарифов.
21. Назовите основные особенности тарифной и ценовой политики на авиационном транспорте.
22. В чем заключается сущность дисконтных (бонусных) программ?

ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ

4.1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ

В 1921 г. под эгидой Лиги Наций в Барселоне (Испания) были приняты Конвенция и Статут о свободе транзита. Страны, принявшие конвенцию, обязывались способствовать друг другу в осуществлении транзитных перевозок по железным дорогам и воздушным путям сообщения. Транзитными признавались пассажиры и их багаж, грузы, пассажирские и грузовые вагоны и суда, а также другие транспортные средства, если их перемещение (с перегрузкой, перевалкой, пересадкой, переменной вида транспорта или без таковых) через территорию, находящуюся под суверенитетом или под властью одной из стран — участниц конвенции, являлось лишь частью пути следования, которое начиналось и заканчивалось за пределами государства, по территории которого осуществлялась транзитная перевозка.

Транзитные права и условия предоставляются без каких-либо различий, основанных на национальности лиц, флаге судов, пунктах отправления и назначения, производства, ввоза и вывоза, а также на принадлежности судов или иных транспортных средств. Принятие этой конвенции значительно либерализовало систему международных железнодорожных сообщений, что особенно важно для Европы, обладающей множеством небольших государств и неизбежным транзитом при следовании поездов на дальние расстояния.

При организации международных железнодорожных перевозок также значительную роль играют пограничные железнодорожные соглашения, которые заключаются между железными дорогами граничащих стран. В них оговариваются порядок и характер взаимоотношений между этими железными дорогами, решаются вопросы передачи грузов и подвижного состава, необходимой технической ос-

нащенности станций, расчетов по взаимным услугам и другие вопросы. Пограничные железнодорожные соглашения, таким образом, служат упорядочению организации международных перевозок.

В странах ЕС железные дороги объединены в единую европейскую систему железнодорожных сообщений, которая позволяет организовать перевозки пассажиров на обширной территории европейского континента — от Великобритании до Греции. Создана сеть скоростных сообщений «Трансьевропейская система скоростных поездов» (ТЭЕ). Это обобщенное наименование поездов железной дороги класса Euro City Express.

Железнодорожные пути состоят, как правило, из двух рельсов, закрепленных на шпалах. Расстояние между рельсами железнодорожного полотна в разных регионах и странах различно. Первоначально ширина пути была везде разной — от 90 до 120 см. Затем был принят единый стандарт — 144 см. Но тем не менее и сегодня ширина колеи в разных странах разная. В США был принят стандарт — 152 см, в Европе сегодня колея имеет ширину 143,2 см, в России — шире, чем в Европе (183,2 см). Аналогичные отличия есть и в некоторых других европейских странах. Например, в Португалии и Испании колея составляет 167,2 см. При организации трансъевропейских маршрутов требуется смена колесных тележек железнодорожных вагонов. Если ширина колеи меньше, чем 100 см, такое полотно дороги считается узкоколейным. В России узкоколейные дороги имеют два стандарта — 72 см и 105 см.

Наиболее полным документом в области международного железнодорожного сотрудничества является Единая конвенция о международных перевозках (редакция 1980 г.), объединившая бернские конвенции, принятые в конце XIX в. рядом европейских государств. В ней отражены основные правила перевозки грузов и пассажиров на железных дорогах в международном сообщении.

Железнодорожные перевозки, осуществляемые между различными государствами, регулируются также рядом многосторонних и двусторонних соглашений, заключенных на правительственном уровне уполномоченными государственными органами. В рамках многостороннего Договора о международных перевозках пассажиров и багажа сотрудничают железные дороги Великобритании, Германии, Италии, Австрии, Швеции, Швейцарии, Испании, Финляндии и Турции. Железные дороги Российской Федерации являются участниками многостороннего Соглашения о международном грузовом сообщении

и многостороннего Соглашения о международном пассажирском сообщении.

Эти соглашения были подписаны странами СНГ (кроме Армении), прибалтийскими государствами, Албанией, Болгарией, Польшей, Вьетнамом, Ираном, Северной Кореей, Китаем и Монголией. Двусторонние договоры в области железнодорожных перевозок Россия имеет с Австрией, Турцией, Финляндией, Сербией и Черногорией.

В мире также существует ряд международных объединений, занимающихся реализацией основных положений многосторонних соглашений, а также вопросами практической деятельности железных дорог и совершенствования пассажирских и грузовых перевозок. К наиболее известным таким объединениям относится Организация сотрудничества железных дорог, основанная в 1956 г. В настоящее время в нее входят Албания, Беларусь, Болгария, Венгрия, Вьетнам, Китай, Северная Корея, Куба, Латвия, Литва, Молдавия, Монголия, Польша, Россия, Румыния, Украина, Чехия, Эстония. Другой важной организацией в этой сфере является Международная ассоциация железнодорожных конгрессов, созданная еще в 1885 г. Ее основная цель — проведение конгрессов для обмена опытом по актуальным проблемам железнодорожного транспорта, опубликование и распространение технической информации.

Значимой организацией является и Международный союз железных дорог, созданный в 1922 г. В настоящее время в его состав входят представительства железных дорог более чем 30 государств Европы, Азии и Африки. В 1975 г. была создана Международная конференция по пассажирским тарифам. Эта неправительственная организация занимается выработкой и согласованием тарифов на перевозки грузов и пассажиров между европейскими странами.

Существует также целый ряд региональных объединений, занимающихся вопросами технического и технологического обслуживания пассажирских и грузовых железнодорожных перевозок: Европейская конференция министров транспорта, Латиноамериканская железнодорожная ассоциация, Союз африканских железных дорог, Ассоциация высокоскоростного движения на железнодорожном транспорте и др.

Основными документами, регулирующими железнодорожные перевозки во внутреннем сообщении, являются Федеральный закон от 25 августа 1995 г. № 153-ФЗ «О федеральном железнодорожном

транспорте», Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации (от 10 января 2003 г.), Федеральный закон от 17 августа 1995 г. № 147-ФЗ «О естественных монополиях», Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте (от 11 марта 1999 г.) и др.

Последний Устав железнодорожного транспорта был принят Государственной Думой в январе 2003 г. Устав регулирует отношения, возникающие между перевозчиками, пассажирами, грузоотправителями, грузополучателями, владельцами инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования, владельцами железнодорожных путей необщего пользования, другими физическими и юридическими лицами при пользовании услугами железнодорожного транспорта общего пользования и необщего пользования, и устанавливает их права, обязанности и ответственность.

Уставом прописаны определения основных понятий, применяемых в практике железнодорожных перевозок. К железнодорожным путям общего пользования относятся железнодорожные пути на территориях железнодорожных станций, открытых для выполнения операций по приему и отправлению поездов; приему и выдаче грузов, багажа, грузобагажа; по обслуживанию сортировочных и маневровых работ; а также железнодорожные пути, соединяющие такие станции. К железнодорожным путям необщего пользования относятся железнодорожные пути, примыкающие непосредственно или через другие железнодорожные подъездные пути к путям общего пользования и предназначенные для обслуживания общих пользователей услугами железнодорожного транспорта на условиях договоров или выполнения работ для собственных нужд. Этот нормативный акт дает также четкое определение понятиям «перевозчик», «инфраструктура», «грузоотправитель», «груз», «багаж», «грузобагаж», «перевозочные документы», «тарифы», «сборы» и др.

Перевозчик — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж управомоченному на его получение лицу.

Инфраструктура — технологический комплекс, включающий железнодорожные пути общего пользования и другие сооружения,

железнодорожные станции, устройства электроснабжения, сети связи, системы сигнализации, централизации и блокировки, информационные комплексы и систему управления движением, а также иные здания, строения, сооружения, устройства и оборудование, обеспечивающие функционирование данного комплекса.

Грузоотправитель — указанное в перевозочном документе физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступит от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа.

Грузополучатель — физическое или юридическое лицо, уполномоченное на получение груза, багажа, грузобагажа.

Груз — объект (в том числе изделия, предметы, полезные ископаемые, материалы, сырье, отходы производства и потребления), принятый в установленном порядке для перевозки в грузовых вагонах и контейнерах.

Согласно Уставу, для осуществления перевозок пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа между инфраструктурой и перевозчиком заключается договор об оказании услуг по использованию инфраструктуры. К таким услугам относятся:

- предоставление перевозчику права использовать принадлежащие владельцу инфраструктуры железнодорожные пути и иные объекты, необходимые для осуществления перевозки;

- обеспечение доступа железнодорожного подвижного состава перевозчика на железнодорожные пути, являющиеся частью инфраструктуры как для перевозки, так и для нахождения на них порожних вагонов;

- осуществление управления движением поездов, в том числе согласование технических и технологических возможностей осуществления перевозок с владельцами других инфраструктур, железными дорогами иностранных государств и организациями других видов транспорта;

- погрузка, выгрузка, хранение грузов и другие услуги.

Устав перечисляет нормативные документы, содержащие правила, обязательные для всех участников системы пользования и обслуживания железнодорожным транспортом, которые разрабатываются и утверждаются в установленном порядке федеральным органом исполнительной власти совместно с заинтересованными организациями. К таким документам относятся следующие правила.

1. Правила перевозки грузов, пассажиров, багажа и грузобагажа.
2. Порядок перевозки почтовых отправлений.

3. Правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

4. Правила оказания услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта и др.

В Уставе отмечается, что перевозки пассажиров, груза, багажа, грузобагажа осуществляются по железнодорожным путям общего пользования и между станциями, открытыми для выполнения таких операций. Вагоны, которые могут быть использованы для перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов, могут принадлежать перевозчикам и иным юридическим и физическим лицам.

В главе IV Устава подчеркивается, что перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать безопасность перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа; качественное обслуживание пассажиров на вокзалах, станциях и в пути следования; сохранность перевозимых вещей и их своевременную доставку; движение пассажирских поездов в соответствии с действующим расписанием.

Перевозки пассажиров осуществляются на основании договоров, заключенных между ними и перевозчиком. Согласно договорам перевозки, перевозчик обязан перевезти в пункт назначения пассажиров с предоставлением им мест в поезде, их багаж, а также грузобагаж отправителей; выдать багаж, грузобагаж лицам, уполномоченным на их получение. Пассажиры при этом обязаны оплатить свой проезд и провоз багажа согласно установленным тарифам. В случае нарушения договоров о предоставляемых услугах Уставом определяется ответственность перевозчиков, владельцев инфраструктур, грузоотправителей, грузополучателей, пассажиров, а также порядок составления актов и предъявления претензий и исков.

4.2. ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ТРАНСПОРТ И ЕГО РОЛЬ В ТУРИЗМЕ. ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ В РОССИИ

Железнодорожный транспорт и его роль в туризме. Существует устоявшееся мнение, что любая железнодорожная поездка, тем более продолжительная, утомительна и неприятна. Трудно даже представить, что она может быть не просто перемещением из одного пункта в другой, а увлекательнейшим путешествием. Однако эту истину уже давно осознали зарубежные, а с недавних пор и отечественные тур-

операторы и турагенты, предлагающие специализированные железнодорожные туры.

Большинство стран мира охвачены сетью железных дорог, обеспечивающих доступность практически всех географически и исторически интересных для туристского освоения районов. Благодаря этому имеется значительный потенциал для развития и роста популярности железнодорожного туризма. Под *железнодорожным туризмом* понимается путешествие, совершаемое физическими лицами по железной дороге на специализированном железнодорожном транспортном средстве, продолжительностью от 24 часов до одного года либо менее 24 часов, но с ночевкой, в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях, не связанных с оплачиваемой деятельностью.

Собственно железнодорожный туризм начался с того, что Томас Кук в 1841 г. организовал путешествие на выходные дни 570 человек по железной дороге из одного города Англии в другой. Никакими иными наземными средствами передвижения осуществить быструю транспортировку такого количества людей тогда не представлялось возможным.

С середины XIX в. и в первой половине XX в. железная дорога была одним из основных способов перемещения путешествующих по региону и в другие страны. Железные дороги в своем развитии были заинтересованы в увеличении пассажиропотоков. Для этого нужны были новые мотивы и цели путешествий. Именно в целях мотивации пассажиропотоков европейские железнодорожные компании активно участвовали в инвестициях в туристский и курортно-гостиничный бизнес, тем самым способствуя развитию туризма.

Пионером железнодорожного туризма является крупнейшая в мире американская компания «Вагон-Ли» (Vagons-Lits), имеющая более чем вековую историю. Железные дороги с конца XIX в. стали предлагать состоятельным пассажирам изысканное обслуживание. С этой целью братья Пуллман в 1872 г. основали в США международную компанию «Вагон-Ли».

В 1884 г. была основана «Международная компания «Вагон-Ли» и Большой европейский экспресс» для организации сообщения между столицами европейских стран. В начале века эта компания построила и ввела в эксплуатацию практически все классические именные маршруты, значительная часть которых существует и в наше время: «Восточный экспресс» (Orient Express, 1883), «Голубой поезд» (Train

Blue, 1922), «Золотая стрела» (Golden Arrow, 1926), Транссибирский экспресс (1898). Это был золотой век для «Вагон-Ли». Маршруты поездов соединили Париж со Стамбулом, Москву с Владивостоком и т.д. В 1918 г. в России было национализировано более 160 высококлассных вагонов, принадлежавших этой компании. После Второй мировой войны эта компания реорганизовалась и стала называться «Международная компания „Вагон-Ли“ и туризм». Она восстановила прежние маршруты и стала создавать свою туристскую индустрию, связанную с железнодорожными маршрутами, занялась строительством отелей, ресторанов, созданием туристских агентств.

В 1990 г. был образован международный концерн под одноименным названием и разработана целая стратегия привлечения туристов на маршруты, которые сочетают развлекательные мероприятия (соревнования, фестивали, концерты, экскурсии) с высококлассным VIP-обслуживанием в поездке. Этим маршрутам создается высокий имидж. Пассажирам предоставляется отличное питание, высококлассный сервис, в поездах имеются казино, музыкальный салон, кинотеатр и т.д. Восстанавливаются путешествия по таким классическим маршрутам, как «Восточный экспресс», Транссибирский экспресс.

Оказалось, что рельсовый транспорт стал развиваться существенно раньше безрельсового и железные дороги были созданы и построены почти на 50 лет раньше автомобиля. Железнодорожный транспорт играет исключительно важную роль в обеспечении связи между отдельными регионами страны и между различными странами. Он обеспечивает нормальное и бесперебойное развитие экономики любого государства, а также является одним из основных видов транспорта, которым пользуются туристы в своих путешествиях.

В сфере транспортного обслуживания железнодорожные перевозки имеют ряд особенностей, которые позволяют им в ряде случаев выглядеть более привлекательными по сравнению с другими видами перевозок. К таким особенностям относятся:

- большая провозная способность железнодорожного транспорта;
- возможность преодолевать большие расстояния;
- довольно высокая скорость доставки из пункта отправления в пункт назначения;
- регулярность перевозок, независимо от погодных-климатических условий, сезона года и времени суток;
- возможность широкого обзора местности и комфортные условия, предоставляемые туристам во время путешествий и др.

Железные дороги с различной плотностью сети и уровнем технической оснащённости построены в большинстве стран мира, но есть ряд стран, где железных дорог нет. К таким относятся: Афганистан, Бахрейн, Белиз, Бутан, Бруней, Бурунди, Центрально-Африканская Республика, Чад, Доминиканская Республика, Сальвадор, Гвинея, Гамбия, Гвинея-Бисау, Гайана, Конго (Заир), Кувейт, Лесото, Ливия, Маврикий, Нигер, Оман, Папуа-Новая Гвинея, Йемен, Катар, Руанда, Сейшельские острова, Сьерра-Леоне, Сомали, Суринам, Тринидад и Тобаго, ОАЭ, Уругвай и некоторые другие.

До интенсивного развития автомобильного и воздушного транспорта с середины XIX в. и в первой половине XX в. железная дорога была одним из основных способов перемещения путешествующих от их основного места жительства в другую местность или страну. Со времени интенсификации технического прогресса автомобильный транспорт и воздушные перевозчики приняли значительную долю перевозок на себя, однако создание скоростных железнодорожных магистралей вернуло железной дороге конкурентоспособность.

В пределах основных европейских стран — Италии, Франции, Испании, Германии, Великобритании — путешествие между крупными столицами и туристскими центрами сегодня даже удобнее совершать на поезде, чем на автобусе или самолёте. Поездка из Милана в Рим занимает немногим более двух часов при следовании поезда со скоростью более 200 км/ч. При этом поезд передвигается по прямой трассе, которая всегда короче любой автомобильной дороги, соединяющей два населённых пункта.

При наличии скоростных поездов наибольшая эффективность передвижения на железной дороге наблюдается при путешествиях на расстояния до 500—600 км. Высокоскоростные железнодорожные магистрали позволяют преодолеть этот маршрут за 2—3 часа. К тому же поезда обычно прибывают на вокзалы, традиционно расположенные в центре крупных городов и столиц, что минимизирует трансфер и создаёт существенные преимущества по сравнению с авиацией. Если к этому ещё прибавить в несколько раз более низкую (по сравнению с авиационным транспортом) оплату за проезд, то преимущества железнодорожного транспорта — особенно при передвижении на средние и относительно небольшие расстояния — очевидны. При расстояниях меньше 500 км более эффективно использовать автомобильный транспорт, а при перевозках более чем на 1000 км — воздушный.

Кроме исходного назначения — перевозки — железная дорога активно используется в развлекательных целях. Неспешные «поездки под паром» на старинных составах (ретропоездах) с уникальными локомотивами по национальным паркам стали отличным развлечением для туристов, избалованных суперскоростными магистралями. Во всем мире организовались клубы любителей железных дорог, нашлись коллекционеры старых паровозов и даже владельцы небольших частных дорог, укомплектованных подвижным составом конца XIX — начала XX в. Предметом туристского интереса являются фото- и видеосъемки ретролокомотивов со шлейфом черного дыма из картинной трубы на фоне красивых ландшафтов и даже фонограммы оригинальных и характерных звуков механизмов при движении.

Для отдельных энтузиастов путешествия по железной дороге превратились в своеобразный спорт. Самый активный железнодорожный путешественник Джон Бейленджер проехал 76 500 миль по двум американским континентам, но свой интерес к путешествиям он удовлетворил на этом пути лишь за несколько лет. Американец Джеймс Брэйди за один календарный год побывал на 498 станциях, совершив путешествие протяженностью около 21 500 миль.

В связи с тем, что организованный железнодорожный туризм в нашей стране — сравнительно новый вид отдыха, не пользующийся высоким спросом среди населения, возникает необходимость более детального рассмотрения и анализа роли и форм использования железнодорожного транспорта в туристском бизнесе для выявления его туристского потенциала и привлечения дополнительного потока туристов, а значит, и дополнительных финансовых средств, которые могут быть использованы для развития соответствующей инфраструктуры и модернизации сложившейся железнодорожной системы страны.

Организация железнодорожных перевозок туристов в России.

Роль железнодорожного транспорта в Российской Федерации и на территории постсоветского пространства остается традиционно большой. Этот вид транспорта неизменно популярен у подавляющего большинства населения страны и используется в качестве основного вида транспорта при реализации как внутренних (в большей степени), так и международных туристских поездок. В настоящее время в России на долю железнодорожного транспорта приходится почти половина пассажирских перевозок.

Железнодорожный туризм в России, начав развиваться с конца 50-х гг. прошлого века, быстро завоевал большую популярность у туристов. После распада СССР туристский поток на железнодорожном транспорте снизился с 29,8% в 1991 г. до 14,6% — в 2003 г. в силу ряда объективных причин: значительного уменьшения числа предоставляемых Министерством путей сообщения (МПС) туристских поездов; длительности поездки, низкого качества обслуживания туристов в пути следования, высоких тарифов и др. Железнодорожные перевозки туристов имеют преимущества перед другими видами транспорта в случае их осуществления в рамках пригородного (при отсутствии других видов транспорта) сообщения и сообщения средней дальности (800—1000 км). Так, этот вид транспорта (наряду с автомобильным) является основным в приграничных туристских перевозках: в Финляндию, Польшу, Словакию, Китай, Монголию, а также в бывшие республики СССР. В режиме внутреннего туризма железнодорожный транспорт конкурентоспособен при реализации познавательного туризма, поездках выходного дня, экскурсиях. По сравнению с водным транспортом железная дорога имеет более разветвленную транспортную сеть с гораздо большим количеством остановочных пунктов.

Практически все города СНГ и туристские объекты достигаемы для железнодорожного транспорта, а при кооперации с автобусным транспортом они имеют неограниченные туристские возможности. Это еще раз подчеркивает значительную роль железнодорожного транспорта в туристском бизнесе. Очевидно, что необходима грамотная организация железнодорожных перевозок туристов: ведь быстрота и удобство передвижения, возможность за короткое время увидеть много интересных мест, познакомиться с историей, культурой, современными достижениями — все это доступно при путешествиях на поездах.

В основе структуры железнодорожного транспорта лежит производственно-территориальный принцип, согласно которому вся железнодорожная сеть страны разделена на отдельные крупные участки — железные дороги. В свою очередь железные дороги делятся на отделения, являющиеся основными производственными звеньями железных дорог. Отделения осуществляют руководство финансовой и производственно-хозяйственной деятельностью всех производственных и линейных подразделений, находящихся в пределах этой железной дороги: станций, вокзалов, железнодорожных путей, путевой инфраструктуры, путевых сооружений и т.д.

В настоящее время в Российской Федерации выделено 17 железных дорог (табл. 4.1).

Таблица 4.1

Железные дороги России

| Наименование | Регионы, входящие в состав железной дороги | Центр управления |
|--------------------|--|------------------|
| Московская | Московская, Смоленская, Брянская, Тульская, Рязанская, Орловская, Курская области | Москва |
| Октябрьская | Мурманская, Ленинградская, Новгородская, Псковская, Тверская области, часть Московской области, Республика Карелия | Санкт-Петербург |
| Калининградская | Калининградская область | Калининград |
| Северная | Архангельская, Вологодская, Ярославская, Костромская, Ивановская области, Республика Коми | Ярославль |
| Горьковская | Кировская, Владимирская, Нижегородская области, Республики Марий Эл, Чувашия, Удмуртия, частично Республика Татарстан | Нижний Новгород |
| Юго-Восточная | Липецкая, Тамбовская, Белгородская, Воронежская области | Воронеж |
| Куйбышевская | Пензенская, Ульяновская и Самарская области, Республики Татарстан (частично), Мордовия, Башкортостан | Самара |
| Северо-Кавказская | Ростовская область, Краснодарский и Ставропольский края, Республики Адыгея, Ингушетия, Карачаево-Черкессия, Чечня, Дагестан, Кабардино-Балкария, Северная Осетия, Калмыкия | Ростов-на-Дону |
| Приволжская | Саратовская, Волгоградская, Астраханская области | Саратов |
| Свердловская | Пермский край, Тюменская, Свердловская области, Ямало-Ненецкий и Ханты-Мансийский автономные округа | Екатеринбург |
| Южно-Уральская | Челябинская, Оренбургская, Курганская области | Челябинск |
| Западно-Сибирская | Омская, Тюменская, Новосибирская, Кемеровская области, Алтайский край | Новосибирск |
| Красноярская | Красноярский край и Республика Хакасия | Красноярск |
| Восточно-Сибирская | Иркутская область, Усть-Ордынский Бурятский автономный округ, Республика Бурятия | Иркутск |

| Наименование | Регионы, входящие в состав железной дороги | Центр управления |
|-----------------|--|------------------|
| Забайкальская | Читинская и Амурская (частично) области, Агинский Бурятский автономный округ | Чита |
| Дальневосточная | Амурская область (частично), Хабаровский и Приморский края, Еврейская автономная область | Хабаровск |
| Сахалинская | Сахалинская область | Южно-Сахалинск |

Пассажи́рские и туристские перевозки по железной дороге курирует Управление пассажирскими перевозками МПС. В 1936 г. был создан Департамент международных туристских перевозок Московской железной дороги. Он занимается решением технических вопросов: обеспечением вагонами и проводниками поездов отечественных составов за рубеж, сотрудничает с зарубежными турфирмами в области туристских поездов в Россию.

В 2000 г. при МПС создано специальное подразделение — Центр организации обслуживания пассажиров (ЦООП), назначение которого — способствовать эффективной работе Управления пассажирскими перевозками. ЦООП занимается как оперативной, так и долгосрочной деятельностью (маркетингом, прогнозом загрузки дорог), а также координацией туристских перевозок, которой ведает отдел по коммерческим перевозкам и туризму, организующий специальные поезда. Отдел бронирования предназначен для создания филиалов в регионах, координации работы с турфирмами и выработки единых правил для всех 17 железных дорог страны.

С 1995 г. в МПС России принято решение о введении на железных дорогах России именных билетов (с указанием фамилии пассажира) и продаже не более четырех билетов одному покупателю. Если покупатель желает приобрести большее количество билетов, это уже считается групповой перевозкой. Билет оформляется групповой, с подачей в кассу списка членов группы с указанием фамилий, имен, отчеств пассажиров, их адресов и паспортных данных.

Билеты на поезда в России продаются по системе «Экспресс-3», которая включает два специальных компьютера. Один из них специализируется на работе с кассами, в другом находится база данных. По замыслу разработчиков в случае сбоя в работе одной из машин выполнение ее функций за считанные секунды берет на себя другая. Эта

система дает возможность выбора широкого спектра услуг. К примеру, пассажир может выбрать место в наиболее удобном для себя купе (мужском или женском, для инвалидов, в семейном или в купе для работы в пути), а также получить любую справку по городу, в который он направляется. Кроме билета на поезд он может заказать такси, номер в гостинице, билет в театр, взять напрокат машину, а также приобрести билет на самолет или теплоход. Индивидуальные билеты можно забронировать и выкупить за 63 дня до отправления, а групповые — за год.

На территории России железнодорожные перевозки осуществляются в прямом, прямом смешанном и непрямом смешанном сообщениях.

Перевозки в прямом железнодорожном сообщении — перевозки грузов и пассажиров между железнодорожными станциями России с участием одной или более структур по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования. В прямом сообщении обычно выделяется пригородное сообщение, которое реализуется в пределах пригородных зон, представляющих собой территории, прилегающие к крупным городам, промышленным, туристским и курортным центрам.

Перевозки в прямом смешанном сообщении — перевозки, осуществляемые в пределах территории России несколькими видами транспорта (например, железнодорожным и автомобильным, железнодорожным и морским и др.) по единому транспортному документу, оформленному на весь маршрут следования. Прямое смешанное сообщение чаще используется при перевозке грузов по транспортным накладным. Иногда такой вид сообщения может быть организован для туристов при наличии специальных заказов.

Перевозки в непрямом смешанном сообщении — перевозки, осуществляемые в пределах территории России несколькими видами транспорта по отдельным перевозочным документам, оформленным на транспортное средство каждого вида.

Международные перевозки с участием железнодорожного транспорта реализуются в прямом и непрямом сообщениях. При этом под *перевозками в прямом международном сообщении* понимаются перевозки пассажиров, грузов и багажа, которые осуществляются между различными железнодорожными станциями в различных государствах или несколькими видами транспорта в различных государствах по единому перевозочному документу, оформленному на весь мар-

шрут. *Перевозки в непрямом международном сообщении* — это перевозки пассажиров, багажа и грузов, осуществляемые через пограничные железнодорожные станции и порты по перевозочным документам, оформленным в государствах, участвующих в перевозках, а также перевозки несколькими видами транспорта по отдельным перевозочным документам на транспорте каждого вида.

В системе пассажирских перевозок поезда подразделяются на рейсовые (графиковые), следующие по строго установленному маршруту в строго соблюдаемом временном промежутке и графике движения, и специальные или чартерные. Внерейсовые (чартерные) поезда комплектуются по мере необходимости перевозок. Это относится и к специальным туристским поездам.

По расстоянию следования и ведомственной принадлежности поезда разделяются на пригородные, местные и дальние. На железнодорожном транспорте России перевозки пассажиров также подразделяются на виды сообщений: дальнее, местное, пригородное. В дальнем сообщении перевозки пассажиров осуществляются в пределах двух или более дорог; в местном сообщении — в пределах одной железной дороги; в пригородном сообщении — на расстояние не более 150—200 км.

Пригородное сообщение. Для любого относительно крупного города характерно наличие так называемой пригородной зоны. Сообщение в пределах этой зоны осуществляется поездами пригородного сообщения, следующими по довольно жесткому расписанию. Поезд вмещает более 1500 человек и следует чаще всего со всеми остановками на местных станциях. Места в вагонах пригородных поездов не нумеруются, и в часы пик обычным делом является перевозка пассажиров в положении стоя из-за отсутствия сидячих мест. Отличительная особенность пригородного сообщения — неравномерность распределения перевозок в течение суток, что связано с режимом работы и отдыха пассажиров, пользующихся пригородными поездами. Основная цель пригородного сообщения заключается в обеспечении регулярной и своевременной доставки пассажиров к месту работы и обратно в будние дни, а также в перевозке туристов к местам отдыха в выходные дни и в летнее время года.

Как правило, пригородные зоны простираются на расстояние до 150 км от центра. В некоторых случаях пригородные поезда (электрички) могут ходить и на более значительные расстояния — до 400—450 км (Саратов — Волгоград, Москва — Тверь, Москва — Рязань,

Воронеж — Мичуринск, Москва — Калуга и др.), и даже пересекать при этом государственные границы (Смоленск — Витебск).

Местное сообщение. Местные перевозки осуществляются между станциями в пределах одной железной дороги. Обычно местные поезда следуют на расстояние до 700 км и совершают поездки внутри одного крупного района или региона (субъекта Федерации). Различие между пригородными и местными поездами довольно условное и существенно зависит от географических характеристик местности и страны в целом. Поезда местного сообщения совершают остановки практически на всех станциях и остановочных пунктах.

Дальнее сообщение. Поезда дальнего сообщения перевозят пассажиров на расстояние более 700 км в пределах двух и более железных дорог, регионов или субъектов Российской Федерации. Поезда дальнего следования разделяются на скорые круглогодичного обращения, скорые сезонные, пассажирские дальние круглогодичного или сезонного обращения и вывозные (чартерные).

Скоростное сообщение. В настоящее время во многих странах и регионах мира получило широкое развитие скоростное сообщение между крупными туристскими и административными центрами. Оно широко используется в практике организации массовых перевозок пассажиров в развитых странах — Японии, Германии, Франции, Италии, Испании, США. Пионером в создании скоростных линий является Япония. Рекорд скорости движения на железнодорожном транспорте (сейчас уже более 600 км/ч) постоянно оспаривают Франция и Япония.

Тур железнодорожный — путешествие организованных туристов с использованием железнодорожного транспорта. Этот вид тура включает групповые путешествия с использованием части мест в графиковых поездах и путешествия в специальных туристских поездах — арендованных составах, предназначенных для организации путешествия с использованием спальных мест как базы размещения на данном маршруте, а вагонов-ресторанов поезда — как точек питания туристов.

Поезда тоже подразделяются в зависимости от дальности сообщения — на пригородные, местные и дальние. Пригородные поезда комплектуются обычно общими вагонами, местные поезда — межобластными и общими вагонами, а поезда дальнего следования — плацкартными, купейными и спальными вагонами. В схему составов по-

ездов дальнего следования включаются вагоны-рестораны (в обязательном порядке) и почтово-багажные вагоны (не всегда).

В зависимости от скорости движения поезда делятся на пассажирские, скорые и скоростные. Пассажирские поезда имеют среднюю скорость движения, не превышающую 50–55 км/ч, и делают много длительных остановок в пути следования. Пассажирские поезда (за исключением фирменных) формируются из общих, плацкартных и купейных вагонов. Количество пассажиров в таких поездах меньше, чем в пригородных, но намного больше, чем в скорых поездах.

Скорые поезда движатся обычно со скоростью, превышающей 50–55 км/ч. Разница в скоростях движения скорых и пассажирских поездов составляет обычно 5–10 км/ч. Скорые поезда обычно делают небольшое количество непродолжительных остановок и предоставляют пассажирам гораздо более высокий уровень комфорта в пути следования. Они формируются из купейных и спальных вагонов, а также включают не менее 50% плацкартных. Обычно скорые поезда имеют более оптимальное расписание движения, чем дублирующие их пассажирские.

Скоростные поезда в российской практике организации железнодорожных сообщений встречаются редко. Такие поезда способны двигаться со средней скоростью от 80 до 100 км/ч, причем на некоторых участках они развивают скорость до 150–200 км/ч. Такие поезда эксплуатируются в России пока на одном направлении – Москва – Санкт-Петербург.

В ряду поездов дальнего следования четко обособляется группа фирменных поездов, которые соединяют чаще всего крупные города и две российские столицы – Москву и Санкт-Петербург. Они имеют обычно небольшие номера и свои названия (например, «Аврора», «Красная стрела», «Саратов», «Россия», «Кама» и др.). Почти все фирменные поезда относятся к категории скорых или скоростных и в пути следования предоставляют пассажирам самый высокий уровень комфорта.

На участках с небольшой интенсивностью движения пассажиров обычно назначаются грузопассажирские и почтово-багажные поезда. Скорость движения таких поездов минимальная, для них характерны частые длительные стоянки, связанные с погрузкой и выгрузкой грузов и почты. Для пассажиров эти поезда предоставляют минимальный уровень комфорта, и поэтому используются для перевозки на незначительные расстояния.

По регулярности движения поезда подразделяются на круглогодичные, летние и разового назначения.

Каждому поезду в соответствии с его категорией присваивается номер (и/или название), состоящий из двух чисел — четного и нечетного. При движении поезда в одном направлении (прямом) ему присваивается один номер, а при движении в обратном направлении — другой.

При этом всегда соблюдается правило: поезда более высокой категории имеют меньшие номера. Следовательно, по номеру поезда можно определить его категорию. В России приняты следующие категории поездов и их нумерация:

| | |
|--------------------------|-------------|
| Скорые | № 001—149 |
| Скоростные | № 150—169 |
| Пассажирские | № 170—699 |
| В том числе: | |
| летние | № 301—399 |
| разового назначения | № 401—599 |
| местные (круглогодичные) | № 601—698 |
| Туристско-экскурсионные | № 801—899 |
| Почтово-багажные | № 901—948 |
| Грузопассажирские | № 951—968 |
| Пригородные | № 6001—6998 |

Вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров, различаются между собой условиями комфортности, определяющими их тип. Все вагоны подразделяются на три основных типа: пассажирские, грузовые и почтово-багажные. Пассажирские вагоны в свою очередь подразделяются на общие (сидячие), межобластные, плацкартные, купейные, спальные повышенной комфортности (СВ).

4.3. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК ЗА РУБЕЖОМ

Железные дороги являются востребованным видом транспорта в зарубежных странах, особенно в европейских. Это связано с наличием густой и разветвленной сети железнодорожных линий, развитием высокоскоростного движения, высоким уровнем обслуживания в пути следования, широким развитием комбинированных сообщений, применением большого числа льгот, скидок и льготных тарифов. В большинстве стран Европы действует единая согласованная систе-

ма обслуживания. В Западной Европе железнодорожный транспорт наиболее популярен для организованных туристских путешествий, на его долю приходится около 30% общего объема перевозок всеми видами транспорта. Но для европейцев, путешествующих чаще индивидуально, основным видом транспорта остается автомобиль (в силу высокого уровня автомобилизации населения). Для дальнейшего развития железнодорожного транспорта многие компании предпринимают меры по трем основным направлениям: прокладка высокоскоростных магистралей; обслуживание в вагонах по формуле «евронайт» (Euronight); организация специальных туристских поездов, в том числе и «ретропаровозы» — специальные тематические поезда на железнодорожном транспорте.

Большой популярностью в странах Европы пользуются туристские, экскурсионные и чартерные поезда. Самым известным туристским поездом в Европе является «Восточный экспресс».

В Европе принята следующая классификация поездов:

TD — межконтинентальный экспресс;

IC — международный экспресс;

ICL — скоростной суперэкспресс;

TEE — фирменный экспресс;

EC — скоростной экспресс;

E — скорый поезд;

RSB — пригородный поезд и т.д.

В ряде стран Европы применяется и несколько иная система классификации поездов:

— ICE (Inter City Express) — самый быстрый поезд, маршрут которого проходит через все крупные города Европы. Он делает мало остановок и идет со скоростью больше 200 км/ч. Интервалы между поездами ICE — один-два часа;

— IR (Inter Regio) — поезда соединяют самые крупные города Европы. Они ходят каждые два часа, их расписание согласовано с расписанием местных линий;

— IC (Inter City) и EC (Euro City) — скорые поезда, отправляются каждый час;

— RE (Regional Express) — экспрессы на местных линиях. Они делают мало остановок, но все же больше, чем предыдущие. Отходят каждые два часа, с 7 до 18 часов;

— SE (Stadt Express) — поезда, не относящиеся к экспрессным. Делают мало остановок и идут с меньшей скоростью. Отправляются каждые два часа, с 8 до 19 часов;

— S (S-Bahn, Line S8) — аналог электрички. Ходят по пригородной железной дороге. Поезда отходят каждые 15 минут скорость такая же, как у SE, но больше остановок.

Высокоскоростные магистрали завоевали популярность как наиболее удобный, быстрый и относительно недорогой вид транспорта. Развитие высокоскоростного движения в мире идет в основном в трех направлениях: техническое совершенствование подвижного состава и рельсового пути; строительство скоростных линий, комбинирующихся с имеющейся железнодорожной сетью; строительство изолированных высокоскоростных магистралей.

Таким образом, строительство и эксплуатация скоростных железнодорожных линий в Европе привели к созданию единой железнодорожной сети, что во многом обусловило унификацию в сфере обслуживания пассажиров в данном регионе. Однако существующие железнодорожные сообщения скоростных поездов не пересекают национальные границы, за исключением французских, которые совершают рейсы на территории Швейцарии. Для преодоления этой проблемы в дальнейшем от европейских специалистов требуется решение некоторых технических, операционных и маркетинговых вопросов. Эти проблемы связаны с разными видами электрификации, сигнализации, разными уровнями высоты платформ на станциях, методик измерения грузов и т.д. Существуют также межкультурные различия на железных дорогах. Все это требует значительной кооперации и ориентации на клиента.

Пионером в развитии скоростного железнодорожного сообщения является Япония, где был построен первый скоростной состав, получивший название «поезд-пуля» (Bullet Train) за внешний обтекаемый корпус локомотива и высокую скорость (более 200 км/ч) движения. Интересен опыт Японии и в части эксплуатации и развития сети высокоскоростных железнодорожных линий, полностью изолированных от остальной железнодорожной сети страны, получившей название «Синкансен».

Япония первой в мире в 1964 г. ввела в эксплуатацию данную систему. На линиях системы «Синкансен» курсируют три экспресса — «Кодама», «Хикари» и «Нозоми». Например, когда время в пути между городами Токио и Осака сократилось до 30 минут, многие бизнесмены вместо самолета стали ездить поездом. В результате этого авиакомпания «Japan Airlines» сократила число авиарейсов из Токио в Осаку с семи до шести в день. Одновременно из-за такой конкурен-

ции начали дорожать тарифы на скоростные поезда. Например, в 1993 г. билеты на скоростные поезда по тем же направлениям были дороже, чем авиабилеты (30 000 иен против 28 352 иен в экономическом классе самолета).

В Перу разработаны широкие планы улучшения и расширения железных дорог. По одному из этих планов будет построена новая прибрежная линия протяженностью 3000 км. Основная часть принадлежит частным перуанским железнодорожным компаниям.

В соответствии с планами, разработанными Сообществом европейских железных дорог и Международным союзом железных дорог, предусматривается создание в ближайшие 3—4 года общеевропейской сети протяженностью более 30 тыс. км, в частности прокладка 10 тыс. км новых дорог, 10 тыс. км усовершенствованных и 11 тыс. км связующих дорог. В последнее время деловые путешественники все чаще используют простые поезда между деловыми центрами Европы, которые заметно улучшили обслуживание пассажиров (например, пользуется популярностью маршрут Париж — Амстердам). Количество пассажиров заметно увеличилось и в направлении Восточной Европы, например между Веной и Будапештом, Веной и Прагой.

В Европе скоростные железнодорожные линии были введены в эксплуатацию позднее. По ним следуют поезда, связывающие главные города Европы.

Inter City Express — скоростной поезд-экспресс. Соединяет столицы и крупные города европейских стран, развивает скорость до 460 км/ч. Скорость регулярного движения — до 280—360 км/ч. Поезд состоит из двух головных локомотивов и двенадцати вагонов.

TGV (Train a Grande Vitesse) — французский суперскоростной поезд повышенной комфортности — связывает главные города Франции: Париж — Марсель (4 ч 40 мин); Париж — Лион (2 ч); Париж — Рене (2 ч); Париж — Нант (2 ч); Париж — Бордо (3 ч).

Cyber Train — новое слово в технике массовых перевозок пассажиров. Это полностью автоматизированные вагоны, управляемые компьютерной системой. Экспериментальный образец скоростной дороги, по которой следуют эти поезда, построен в штате Айдахо в США.

«ЭР-200» — российский суперскоростной железнодорожный состав Октябрьской железной дороги, следующий один раз в неделю из Москвы в Санкт-Петербург и обратно. Состав оборудован специальными комфортабельными сидячими местами для пассажиров. Ско-

рость его движения — до 200 км/ч. Расстояние в 670 км он преодолевает за 4,5 часа. Всем пассажирам предлагаются легкий завтрак и индивидуальный туалетный набор в упаковке. Экспресс «ЭР-200» в воскресные дни используется также для экскурсионного тура Санкт-Петербург — Новгород.

Pendolino — скоростная железная дорога в Италии. Наилучшим образом построен и эксплуатируется участок Милан — Рим, на котором комфортабельные поезда следуют со скоростью до 248 км/ч. Все путешествие занимает 3 ч 55 мин.

AVE (Alta Velocidad España) — испанская железнодорожная компания, эксплуатирующая высокоскоростную трассу Мадрид — Севилья. Путешествие протяженностью 495 км в комфортабельном скоростном экспрессе занимает 2 ч 15 мин.

Eurostar — 50-километровый тоннель под Ла-Маншем — относится к высокоскоростным магистралям. Шесть раз в день (по пятницам — семь) серо-желтые вагоны этого поезда отправляются из Лондона в Париж (3 ч) и обратно, а также трижды в день соединяют Лондон с Брюсселем через Лилль (3 ч 15 мин). Сообщение осуществляется EPS (Европейской пассажирской службой), железными дорогами Франции и Бельгии.

По прогнозам специалистов, в 2010 г. скоростные железные дороги займут 23% рынка европейских туристских перевозок, а на долю авиалиний придется только 20%. Некоторые европейские авиакомпании учитывают возрастающую конкуренцию со стороны скоростных экспрессов и стараются найти формы «мирного сосуществования». Так, например, авиакомпании могут заключать с железными дорогами соглашения о согласовании своих расписаний.

В США доминируют внутренние авиарейсы, хотя планы скоростных железнодорожных сообщений активно развиваются. Предусматривается запуск скоростных поездов компании Amtrak между городами Нью-Йорк и Бостон (время в пути сократится с 4,5—5 до 3 ч). После успешного запуска в этом направлении компания Amtrak планирует новые деловые сообщения Сан-Франциско — Лос-Анджелес, Лос-Анджелес — Сан-Диего, Чикаго — Детройт.

В большинстве зарубежных стран с развитой сетью железнодорожных магистралей пассажирам предоставляется сервис высокого уровня. Это касается прежде всего частоты курсирования поездов и организации продажи билетов. На ряде европейских железнодорожных линий введена новая система обслуживания «евронйт». Меж-

дународная компания «Вагон Ли», с 1991 г. перешедшая в руки компании «Аккор», начала обслуживание в европейских странах по формуле «евронайт». С мая 1993 г. «евронайт» обслуживает пять европейских линий: Рим — Цюрих — Базель — Женева; Вена — Венеция; Вена — Остенде; Вена — Цюрих; Вена — Гамбург.

Формула «евронайт» с осени 1993 г. получила распространение еще на четырех главных магистралях — между Парижем, Флоренцией, Миланом, Римом и Венецией, а также на испанских линиях Мадрид — Париж и Барселона — Цюрих. В июне 1993 г. фирма «Аккор» открыла движение нового ночного поезда по трассе Ницца — Венеция. Формула «евронайт» внедрена на этой трассе с 1994 г. Особенность организации железнодорожного движения в Европе состоит в том, что большинство пассажирских поездов являются дневными. Поэтому все поезда оснащены вагонами с сидячими местами. Спальные и скорые поезда ходят обычно ночью, в них имеются купейные и плацкартные вагоны.

В таких поездах предлагается обслуживание по первому и второму классам. Соответственно и цены на билеты разные. Во втором классе спальных вагонов с двухместными, трехместными или четырех- и шестиместными купе клиентам без дополнительной оплаты предлагаются бутылка минеральной воды на ночь и завтрак, а также освежающие салфетки и средства для чистки обуви. По первому классу в одноместных или двухместных купе дополнительно к перечисленным услугам гостей встречает обслуживающий персонал с коктейлем и сладостями и подносится багаж. Предлагаются также служба персональной побудки, английский завтрак и туалетный набор. Все услуги оказываются персоналом, получившим специальную подготовку и говорящим не менее чем на двух иностранных языках. По мнению специалистов, эта форма обслуживания привлекает все больше пассажиров на железнодорожные маршруты.

Виды и категории вагонов и мест в поездах. Спецификой путешествий за рубежом по железной дороге является разграничение вагонов на классы (первый, второй и туристский), а купе — на мужские, женские и семейные, курящие и некурящие, люкс, одно-, двух-, трех-, четырехместные и туристские (до шести мест). Поскольку железные дороги большинства европейских государств соединены в единую сеть, на них предусмотрены согласованные системы обслуживания пассажиров: введена единая классификация вагонов (первый и второй классы) и купе (1, 2, 3, 4- и 6-местные, мужские, женские,

семейные купе), принята унифицированная система обозначения различных категорий поездов.

С точки зрения скоростных возможностей выделяются два вида вагонов: пассажирские вагоны и высокоскоростные пассажирские вагоны с помещением для отдыха, кондиционером и другим сервисом. Обычно пассажирский поезд состоит из 15—20 вагонов, что отвечает принятой длине пассажирской платформы, но количество их может быть и больше. Вагоны подразделяются по категориям: сидячий, спальный, кушеточный (плацкартный), вагон-ресторан, почтовый и грузовой.

Сидячий вагон. Пригородные (местные) поезда и составы дальнего следования, маршрут которых не является чрезмерно протяженным и не требует отдыха пассажира в лежачем положении, укомплектовываются вагонами с сидячими местами различной комфортности. Это характерно и для скоростных линий. Вагоны сидячих поездов ориентированы на хороший обзор местности и снабжаются прочными панорамными стеклами. Вагоны с увеличенными окнами или специальным обзорным салоном на крыше широко используются в туристских целях.

Во всех европейских странах в сидячих вагонах принято деление мест на первый и второй классы. Класс обозначается цифрами с наружной стороны вагона, возле двери или в крайних окнах. Иногда опознавательным знаком первого класса служит продольная желтая полоса под окнами вагона. Бывает, что в одном и том же вагоне есть места обоих классов. Сидячее место первого класса стоит примерно на 50% дороже, чем место во втором классе. Разница заключается в том, что сиденья первого класса пошире, а купе просторнее. В купе первого класса — четыре места; второго класса — шесть. Нумерация мест обычно обозначается над дверью каждого купе, иногда — на подголовниках сидений. В некоторых странах (например, в Швеции, Греции и Сербии) забронированные места не обозначаются и «незаконных» пассажиров просят пересесть, когда появляются «законные».

Спальный вагон. Это комфортабельные вагоны американской компании Pullman. На маршрутах местного и дальнего сообщения, особенно если часть его осуществляется в ночное время, используются спальные вагоны. Спальная койка в вагоне поезда может быть поднята и прикреплена к стене купе, если она не используется. Спальные вагоны также подразделяются на два класса: в купе первого класса — одна или две койки, второго — три. В каждом купе есть умы-

вальник. В некоторых вагонах такого типа между купе есть двери, которые можно открыть, превратив два соседних купе в одно.

На итальянских железных дорогах, например, используются специальные пассажирские вагоны повышенной комфортности. В таких вагонах двухместные и трехместные купе подразделяются на два класса, а одноместные бывают только первого класса. В купе имеются умывальники с горячей и холодной водой, отопление, кондиционер. Для проезда в таких вагонах необходимо приобрести специальный талон в агентстве итальянской компании спальных вагонов. При наличии в вагоне свободных мест такой талон можно купить у проводника.

Довольно неудобным для пассажиров спальных вагонов считается совместное следование мужчин и женщин в одном двухместном или многоместном купе. Поэтому на многих европейских линиях в спальных вагонах введено разграничение на женские и мужские купе (соответствующие отметки делаются в билетах). По международным правилам в этом случае ребенок приобретает пол только с 12 лет. Дети, путешествующие без родителей, едут в женском купе.

Существуют смешанные купе, например для семейных пассажиров. Если мужчине случайно был продан билет в женское купе, ему обязаны найти место в мужском купе в этом или другом вагоне. Если женщины против присутствия мужчины не возражают, проблема разрешается сама собой. Поэтому при приобретении билетов на спальные места в поезде следует обращать внимание на вид купе (мужское или женское). Это замечание относится к спальным вагонам международного класса, в том числе к российским вагонам на международных рейсах МПС России.

Обладателям билета спального вагона рекомендуется прибыть на перрон заблаговременно по двум причинам: во-первых, в большинстве стран места в таких вагонах не закреплены за пассажирами, и соответственно чем раньше вы попадете в вагон, тем больше у вас выбор; во-вторых, спальное место полагается занять в течение 15 минут после объявления посадки, иначе оно может быть перепродано и вы останетесь ни с чем.

Кушеточный вагон. Существуют и более дешевые места, которые по аналогии с нашими поездами назвали бы плацкартными. В кушеточных вагонах первого класса — по четыре места в купе, а второго — по шесть. Женщины и мужчины в таком вагоне едут вместе, разделения купе на мужские и женские нет. В отличие от спальных мест, цены

на которые на разных маршрутах варьируют в широких пределах, кушеточное место в большинстве международных внутриевропейских поездов, независимо от продолжительности поездки, стоит примерно 18 дол.

Вагон-ресторан. Практически во всех поездах дальнего следования имеется вагон-ресторан, предоставляющий услуги питания. Особенно это важно для многодневных путешествий и туристских поездов, в которых вагонов-ресторанов может быть два-три. В скоростных и фирменных поездах предлагается сервис доставки питания в купе. Устраиваются особые вагоны-рестораны и вагоны-бары, предназначенные для быстрого обслуживания посетителей.

Служба организации питания в пассажирских поездах дальнего следования становится похожей на аналогичную службу воздушных перевозчиков. В стоимость проезда (особенно для ночного) включается питание (ужин или завтрак), упакованное в специальном пластмассовом пакете и удобное для использования. Объем и частота подачи питания зависят от продолжительности рейса и класса обслуживания. В фешенебельных туристских поездах высшего класса обслуживания предлагается широкий ассортимент питания и напитков.

Организация такого питания в купе одновременно всего состава (число пассажиров — 300—500 человек) и уборка использованных приборов — дело хлопотное, требующее слаженной работы проводников и работников вагона-ресторана. Для упаковки питания применяются легкие и прочные пластиковые приборы, особо компактные, одноразового пользования, унифицированных размеров и форм международных стандартов. По международным правилам услуги в спальнях вагонов относятся к услугам средств коллективного размещения, а услуги вагонов-ресторанов относятся к услугам питания.

Почтовые вагоны. Железные дороги, как и другой транспорт, активно используются для доставки почтовой корреспонденции и отправлений различных видов, в том числе дипломатической почты и багажа. Практически в состав каждого рейсового маршрута включается почтовый или почтово-багажный вагон. Некоторые почтовые вагоны имеют особые места для обработки почтовой корреспонденции в процессе перевозки.

Грузовые вагоны. Железная дорога используется для транспортировки самых различных грузов. Для перевозки крупногабаритных, сыпучих, жидких и других грузов созданы специальные вагоны. Для

перевозки легковых автомобилей сконструированы особые закрытые платформы, на которых устанавливаются в два-три ряда по вертикали. Есть и ограничения по габаритам груза, вызванные предельными размерами пропуска составов через конструкции мостов и тоннелей. В поездку по Европе можно взять не только минимум ручной клади, но и автомобиль. Пока владелец отдыхает в спальном вагоне, его машина следует за ним в другом, специальном вагоне (часто и в другом поезде).

Трансконтинентальные железнодорожные маршруты. Отдельные железнодорожные маршруты соединяют целые континенты. Их принято называть трансконтинентальными. Такие маршруты следуют через несколько стран. Протяженность их — до 9 тыс. км, а продолжительность путешествия по всему маршруту составляет около двух недель. Самой длинной трассой считается Транссибирская магистраль. Строительство ее было начато в 1892 г. и длилось восемь лет. Протяженность трассы — более 9 тыс. км. Она соединяет Москву, Новосибирск, Иркутск, Хабаровск, Владивосток. Продолжительность регулярного маршрута Москва — Владивосток — 158 ч. По этой же трассе проходят поезда Новосибирск — Улан-Батор — Пекин, Chines Railway, продолжительность рейса — 140 часов.

Байкало-Амурская магистраль (БАМ) — великая стройка XX в., последняя ударная комсомольская стройка социализма в СССР. Сегодня БАМ имеет больше стратегическое, нежели экономическое значение, поскольку Транссибирская магистраль проходит вблизи границы с Китаем и при возникновении конфликта транспортные связи с Приморьем могут быть утрачены (начиная от Читы, шоссейных дорог на восток нет). БАМ используется преимущественно для грузовых перевозок. Специального туристского маршрута пока не проложено.

Расписание движения поездов — неотъемлемый атрибут всех транспортных перевозок. Как правило, оно составляется и публикуется два раза в год (зимнее и летнее расписания). Управления дорог заблаговременно публикуют расписания на следующий сезон в средствах массовой информации, туристских изданиях, передают их в транспортные агентства, вводят в ведомственные и общедоступные компьютерные сети. Для пригородных поездов выпускаются оперативные расписания.

Существуют специальные издания, в которых можно найти расписания поездов дальнего и местного следования по всему миру. В поезде дальнего следования расписание его движения вывешива-

ется в каждом вагоне. На крупных станциях расписания отправления ближайших поездов обозначаются на электронных табло. Полное расписание поездов вывешивается на больших бумажных листах белого и желтого цвета: прибывающие поезда обозначены на белых листах, отходящие — на желтых.

На каждой платформе крупных европейских станций есть электронные или механические панно, на которых высвечивается информация о ближайшем отправляющемся поезде. Информацию о маршруте следования можно прочесть на каждом вагоне.

Время отправления и время прибытия поезда для регулярных сообщений, как правило, строго фиксировано на длительный срок и указывается в расписаниях. Обычно это местное (поясное) время, однако всегда надо знать сезонные сдвиги времени и точное время отправления и прибытия поезда. В билетах, расписаниях и автоматизированных системах может употребляться написание времени без разделителя: например, 1900 означает 19 ч. 00 мин.

В расписаниях указываются конечные и промежуточные пункты следования по маршруту, километраж, время в пути, время отправления и прибытия. При необходимости можно обратиться в железнодорожную национальную или международную справочную. На крупных вокзалах справочных служб бывает несколько: железнодорожная, туристская, о гостиницах и развлечениях, о поезде по городу.

Практически все железные дороги развитых государств охвачены электронными системами бронирования. Билеты можно купить у кассира или в автомате. Есть возможность расплатиться наличными деньгами и кредитными картами. Очень удобным видом оплаты перевозки являются разнообразные проездные документы. Оформление железнодорожных билетов в зарубежных странах имеет свои особенности. В частности, отсутствуют две детали: дата поездки и номер места. В Европе продажа проездного документа, бронирование места на конкретную дату или предоставление спального места считаются отдельными услугами железной дороги. Поезда редко бывают заполнены даже наполовину, поэтому бронировать заранее билет на определенную дату и место в Европе не принято. Дата на билете в большинстве стран все же ставится, но это дата его приобретения. Пустить билет в ход можно в любой день, пока не истек его срок действия (обычно два месяца).

Во Франции при покупке билета дата вообще не ставится, но пассажир при входе на платформу обязан прокомпостировать билет

в оранжевом автомате, который и поставит дату. Не сделать этого — значит совершить нарушение, наказуемое штрафом. Пока не истек срок действия билета (во Франции это две недели), пассажир может прервать путешествие в любое время и в любом месте. Если перерыв затянется на 24 часа, для продолжения поездки он должен вновь прокомпостировать билет.

Билет полагается покупать перед началом поездки. Сделать это можно в туристских агентствах или непосредственно на вокзалах — в кассах или билетных автоматах. Можно купить билет в поезде, но это рискованно, так как контролеры могут найти вас раньше, чем вы купите билет. Любопытный порядок действует в Польше. Если вы сами найдете контролера первым — он продаст вам билет по цене чуть более высокой, чем на вокзале, но если контролер найдет вас раньше, то он вас непременно оштрафует.

Билеты могут продавать и оформлять не только билетные кассы, но и транспортные агенты и туристские агентства. Агент по продаже билетов для работы в автоматизированной системе должен иметь сертификат о профессиональном образовании или переподготовке. Каждому агенту, который заключает контракт на продажу билетов, выдается специальный штамп с наименованием железнодорожной компании и кодовым номером агента. Установлен порядок использования и хранения такого штампа, исключающий несанкционированный доступ к нему.

Проездные билеты бывают самые разные по сроку действия и широте географического охвата: от месячных Eurail и Inter Rail, действующих по территории всей Западной Европы, до местных однодневных проездных. Билеты Inter Rail позволяют сколько угодно раз садиться на поезда, которые ходят в оговоренной географической зоне. Билеты могут различаться как по периодом действия (день, два, три, пять, неделя, месяц, год), так и по количеству поездок. Проездные билеты могут быть городскими, национальными (действуют в одной стране), региональными (действуют в нескольких регионах страны), международными (действуют в нескольких странах). Своеобразная система продажи проездных билетов действует в скандинавских странах (ScanRail).

Билеты делятся по возрастным категориям пассажиров и сферам действия. В зависимости от возраста пользователя билеты делятся на Inter Rail under 26 (для тех, кто моложе 26 лет) и InterRail 26+ (для всех остальных). Для молодых пассажиров сфера действия би-

лета разбита на семь зон. Можно купить билет на одну, две, три или все зоны сразу. Билеты на одну зону действуют 15 дней, все остальные — 30 дней. Билеты для пассажиров старше 26 лет можно купить на 15 или 30 дней. Разбивки на зоны для них не существует.

Существуют местные разновидности проездных билетов в странах Европы. Они называются Freedom Pass и дают право передвигаться внутри одной из стран, входящих в сферу действия InterRail. Пользоваться этими билетами можно 3, 5 или 10 дней в течение того месяца, в котором куплен билет. При каждой посадке кондуктор делает в таком билете отметку. Ниже представлены некоторые образцы действия билетов.

Билеты InterRail 26+

Страны: Австрия, Болгария, Великобритания, Венгрия, Германия, Голландия, Греция, Дания, Ирландия, Люксембург, Норвегия, Польша, Румыния, Словакия, Турция, Финляндия, Хорватия, Чехия, Швеция

| Срок действия (дней) | Ориентировочная стоимость (дол. США) |
|----------------------|--------------------------------------|
| 15 | 409 |
| 30 | 499 |

Билеты Scandinavian Pass

Страны: Финляндия, Швеция, Дания, Норвегия

| Возраст пассажира | Ориентировочная стоимость (дол. США) | | |
|-------------------|--------------------------------------|---------------|---------|
| | 5 дней из 15 | 10 дней из 30 | 30 дней |
| 4–11 лет | 189 | 219 | 249 |
| 12–25 лет | 209 | 279 | 359 |
| 26–59 лет | 279 | 339 | 449 |
| старше 60 лет | 249 | 309 | 409 |

Имеются льготы на проезд на паромов и в междугородных автобусах

Билеты InterRail under 26

Страны: Австрия, Бельгия, Болгария, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Люксембург, Марокко, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения, Турция, Финляндия, Франция, Хорватия, Чехия, Швейцария, Швеция

Обозначение зон: А — Ирландия, Великобритания
 В — Норвегия, Швеция, Финляндия
 С — Германия, Швейцария, Австрия, Дания
 D — Чехия, Словакия, Польша, Венгрия, Болгария, Румыния, Хорватия

E – Франция, Бельгия, Нидерланды, Люксембург

F – Испания, Португалия, Марокко

G – Италия, Греция, Турция, Словения

| Используемая зона | Срок действия (дней) | Ориентировочные цены (дол. США) |
|-------------------|----------------------|------------------------------------|
| Одна любая | 15 | 369 |
| Две любые | 30 | 409 |
| Три любые | 30 | 439 |
| Все зоны | 30 | 469 |

Дополнительные льготы на паромях

Паром Silialine, маршрут Хельсинки (Финляндия) – Стокгольм (Швеция). Стоимость проезда в одну сторону 16 дол. (50% скидка).

Паромы: AND и HML, маршрут Патрас (Греция) – Бриндизи (Италия). Бесплатно.

Паромы: Швеция – Дания; Дания – Германия. Бесплатно (вагоны загружают на паром).

Вместе с билетом выдается карта железных дорог и паромных переправ Европы с указанием скидок.

4.4. СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ СЛУЖБ ОРГАНИЗАЦИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Пассажи́рские ста́нции – отдельные пункты железных дорог, где проводятся операции с пассажирскими поездами и вагонами – формирование, прием и отправка, транзит, техническое обслуживание подвижного состава, обслуживание пассажиров. Для обслуживания пассажиров сооружают специальные вокзалы. Пассажи́рские ста́нции разделяют на сквозные, узловые, тупиковые, комбинированные, технические, грузопассажи́рские.

В зависимости от назначения пассажирские станции имеют пути для приема и отправления пассажирских поездов, выполнения маневровых операций, временной стоянки составов; здания вокзалов и павильоны для пассажиров и обслуживающего персонала; платформы и переходы. На станциях имеются технические службы и парки, багажные и грузовые службы.

Железнодоро́жный вокзал – комплекс зданий и сооружений, специально предназначенных и надлежаще оборудованных для обслуживания пассажирских поездов и пассажиров. Вокзал содержит здание с залами ожидания, билетными кассами, пунктами питания, багажными службами, служебные помещения, платформы, вокзальные тоннели и переходы.

Железнодорожные вокзалы бывают отдельные (для обслуживания только поездов дальнего следования и пригородных линий), полуотдельные, когда вокзал конструктивно разделен на две части для дальних и пригородных линий, а также единые, когда он не разделен на зоны для дальних и пригородных поездов и все платформы расположены вместе и используются комплексно. В зависимости от расположения зданий вокзала относительно путей выделяются боковые здания, расположенные с одной стороны путей, островные (здание располагается между путями) тупиковые и русловые (подпутные и надпутные).

Крупные железнодорожные вокзалы имеют огромную пропускную способность — до 20 млн и более пассажиров в год. Интенсивные пассажиропотоки генерируются по мере отправки и прибытия поездов. На многих европейских вокзалах выделяются пассажиры отправления, пассажиры прибытия, транзитные пассажиры, пассажиры проходящих поездов дальнего следования и пассажиры туристских поездов, имеющие длительную стоянку на данном вокзале. Для каждой категории пассажиров определяются зона, площадь вокзальных помещений и система обслуживания.

На самих вокзалах выделяются зоны отправки и прибытия пассажиров. Это важно, особенно на тупиковых и узловых станциях, когда одновременно выходят из поезда более 1000 пассажиров с багажом. Важна правильная организация зон обслуживания проходящих скоростных поездов. Вокзальные переходы связывают платформы, вокзальные помещения, залы ожидания и привокзальную площадь. Среди них выделяют переходы на одном уровне с путями, на уровне платформ, мосты и конкорсы, виадуки, пандусы, тоннели, лестницы, эскалаторы.

Залы ожидания предназначены для пассажиров различных категорий, в том числе транзитных, залы для отдыха пассажиров с детьми и комфортабельный зал ожидания для VIP-персон. В них или смежных помещениях вокзала размещают туалеты, магазины, пункты питания, бары, рестораны, билетные кассы, информационные и сервисные службы, бизнес-центры, пункты обмена валюты, пункты медицинской помощи и охраны.

Технические службы железной дороги весьма разнообразны. Кроме собственно организации движения поездов и технического содержания подвижного состава эти службы выполняют обязанности бронирования и продажи билетов пассажирам, информацион-

ные функции, снабжение топливом, водой, постельным бельем, продуктами питания, а также функции по уборке мусора и отходов, охране.

4.5. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННЫЕ ПОЕЗДА И ОПЫТ ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Перевозка организованных групп туристов может осуществляться в специальных поездах, на аренду которых обычно заключается договор. За рубежом широко используется система таких чартерных туристских поездов. В его составе имеются специальные грузовые платформы для перевозки личных автомобилей туристов. Во многих странах Европы курсируют специальные экскурсионные поезда, расписание которых увязано с расписанием морских и речных судов. Популярен также маршрут «Ночной паром» Лондон — Дувр — Дюнкерк — Париж.

Кроме перечисленных, следует отметить ряд популярных специальных туристских поездов в различных странах мира.

1. Австралийский туристский экспресс Indian Pacific, курсирующий через всю страну с востока на запад по маршруту Сидней — Перт.

2. Фирменный туристский поезд Golden Arrow («Золотая стрела»), курсирующий по маршруту Лондон — Париж.

3. Туристский высококомфортабельный поезд в Южной Африке («Голубой поезд»), пересекающий всю страну и следующий по маршруту Претория — Кейптаун.

4. Американский аналог «Восточного экспресса», курсирующий между Вашингтоном и Чикаго.

5. Лучший российский экспресс «Красная стрела», следующий по маршруту Москва — Санкт-Петербург.

6. Популярный испанский туристский поезд Al Andalus (Андалузский экспресс), следующий по двум направлениям: Мадрид — Севилья — Кордова — Гранада — Рондо — Севилья — Мадрид и Севилья — Кордова — Гранада — Рондо — Севилья.

7. Транссибирский специальный экспресс, который перевозит пассажиров за 19 дней из Москвы в Монголию.

8. Шотландский королевский экспресс, маршрут которого проходит через Шотландское нагорье.

9. Имеется также азиатский вариант «Восточного экспресса» (Luxury Train). Он проходит через территорию Таиланда и Малай-

зии и позволяет увидеть уникальные пейзажи и посетить лучшие курорты.

10. Поезд Москва — Ургенч — Хива — Самарканд — Ташкент — Алматы — Турфан — Ланьчжоу — Сиань — Пекин («Шелковый путь»).

11. Москва — Вологда — Ярославль — Ростов — Кострома — Владимир — Суздаль (Золотое кольцо России).

12. Чарлстон — Новый Орлеан — Сан-Антонио — Эль-Пасо (США).

13. Токийский туристский экспресс (Япония) и др.

Наибольшую известность получил высококлассный туристский поезд «Восточный экспресс». Он начал курсировать в 1883 г. и доставлял путешественников за четыре дня из Парижа в Константинополь. Сейчас «Восточный экспресс» восстановлен в прежнем интерьере и перевозит пассажиров из Лондона и Парижа в Венецию.

Самыми массовыми железнодорожными туристскими поездками являются путешествия туристов в графиковых поездах, осуществляемые в обычных пассажирских составах, следующих по регулярному расписанию. В таких поездах туристы едут к месту назначения на правах обычных пассажиров, с одним лишь отличием: о билетах для них беспокоится туристская организация, которая по согласованию с железной дорогой заранее приобретает места для всей группы (как правило, в один вагон и на соседние места). В 80-х гг. прошлого века ежегодно в графиковых поездах путешествовало более 4 млн туристов.

Другие формы железнодорожного туризма представляют собой путешествия на туристско-экскурсионных поездах, предназначенных только для туристов. Это своеобразные турбазы на колесах: обладая особенностями туристской базы (питание, экскурсионное и культурно-массовое обслуживание, наличие мест для размещения и т.д.), они перемещаются, что позволяет туристам познакомиться со многими достопримечательными местами. Переезды из города в город происходят в основном ночью, а дневное время используется для экскурсий.

Ранее туристско-экскурсионные поезда использовались довольно широко. По дорогам СССР курсировало более 80 таких поездов. В наиболее посещаемых исторических городах были оборудованы специальные места стоянок туристских поездов. Стандартные железнодорожные туры можно условно разделить на три категории: однодневные, непродолжительные (2—3 суток) и многодневные (от 3—4 дней

и более). Следовательно, и поезда подразделялись на три основных типа (это деление сохраняется и теперь).

Первый тип представляют составы для коротких однодневных маршрутов без сна в пути. Они формируются из вагонов электропоездов пригородного сообщения и не дают туристам дополнительного комфорта, кроме того, который дает электричка. Однодневные туры начинаются утром и заканчиваются вечером того же дня. В дороге туристы располагаются за столиками вагонов-ресторанов. По пути они могут не только перекусить, но и посмотреть выступления эстрадных и цирковых артистов. Туристов довозят до определенной станции, где для них подготовлена специальная программа (это может быть экскурсионная поездка или пикник на природе). Пассажирам предоставляется возможность совместить полезное с приятным (например, как в поезде *Star Clipper*, функционирующем на Восточном побережье США. Он совершает маршруты между Ньюпортом и Провиденсом).

Второй тип образуют 2–3-дневные маршруты и туры. Во время таких непродолжительных железнодорожных туров пассажиры проживают в отдельных купе. Поездки составлены с таким расчетом, чтобы ночью, когда туристы спят, поезд находился в пути. Днем же они заняты на всевозможных экскурсионных мероприятиях. Такие туры организуются в различных странах. Например, путешествие по Африке на поезде, предлагаемое южноафриканской компанией *Rovos Rail*. Эта компания выкупила два поезда — «Классик» (он оформлен в стиле 1940-х гг.) и «Эдуардиан» (стиль времен английского короля Эдуарда). Эти поезда дают возможность совершить уникальное железнодорожное сафари по южной части Африканского континента.

В этих поездах к услугам клиентов — купе категории «люкс» площадью 11 кв. м с двуспальной кроватью или с двумя односпальными. Можно заказать «королевские» апартаменты, они еще просторнее. Отделанные полированным деревом стены, тяжелая мебель с дорогой обшивкой, вышитые покрывала создают уютную обстановку. Купе оборудованы удачно скрытой установкой кондиционирования. В каждом поезде примерно по 19 вагонов, пассажиров же при этом — не более 70. Завтракают, обедают и ужинают туристы в вагоне-ресторане, украшенном деревянными пилонами. К столу подают изысканные кушанья и южноафриканские вина лучших сортов. Рядом — бар, полностью укомплектованный по международным стандартам. Если клиент захочет пообедать в одиночестве, он в любое время может зака-

зять еду в купе. Есть специальный вагон для отдыха и обозрения встречающихся в пути достопримечательностей. Во время путешествия запланировано немало автобусно-автомобильных экскурсий.

Программа путешествия включает:

— 48-часовую поездку (1600 км) от Претории до Кейптауна с остановками и выездами на автомобильные экскурсии в Кимберли и Матисфонтейн;

— 24-часовое путешествие (620 км) вдоль Садового пути от Кейптауна до Джорджа и Книсны с экскурсией по винодельческим районам. На отрезке между городами Джорджем и Книсной пассажиры размещаются в двух вагонах для отдыха;

— 48-часовое путешествие из Претории к водопаду Виктория с экскурсией в Булавайо.

Третий тип — экспрессы для дальних поездок (длительностью несколько суток и более). Экспрессы доставляют туристов в различные достопримечательные зоны страны иногда с промежуточным многодневным отдыхом в одной из них. В течение всего маршрута туристы проживают в четырехместных спальнях купейных вагонов поезда.

График движения поездов, обслуживающих многодневные поездки, отличается большим разнообразием. Это зависит от маршрута и экскурсионной программы. Чтобы путешественники не утомились, турпоезд должен идти безостановочно не более 1,5 суток. Продолжительные дневные перегоны планируются, как правило, в тех случаях, когда по пути следования открываются интересные виды и ландшафты. В отдельных случаях предлагаются и кратковременные «зеленые стоянки» в лесу или в горах, на берегу моря или большого озера.

Туристские поезда в обиходе называют «отели на колесах». Несмотря на размеры, строго ограниченные стандартами железной дороги, вагоны комфортабельны. Внутреннему их дизайну могут позавидовать многие стационарные гостиницы. В купе, общее число которых в спальном вагоне обычно не превышает восьми, проживает не более двух человек. Купе оборудованы двумя односпальными или одной двухспальной кроватями, кондиционерами. Есть в них письменный стол, телефон, телевизор. Туалетная и душевая комнаты могут быть на весь вагон или на один-два номера. В состав туристского поезда входят также несколько вагонов-ресторанов, вагон-салон (используемый как библиотека, место для карточных игр, переговоров,

отдыха), конференц-вагон (он же лекторий, дискотека или видеосалон), а также «детский вагон» или «зал подвижных игр».

Среди разновидностей туристских поездов очень популярны и так называемые поезда здоровья. Они отправляются из крупных промышленных городов, жители которых после трудовой недели любят отдыхать на природе, вдали от шумных городских кварталов. Появились эти поезда в 1966 г., и воспользовались ими тогда немногим более 300 тыс. человек. В 1983 г. они уже доставили на отдых в пригороды более 2,5 млн человек. Эти поезда дают возможность сделать отдых содержательным, интересным. Важно, что у отдыхающих не возникает проблемы транспорта: специальный поезд прибывает в назначенный час, а во время активного отдыха он находится рядом — становится своеобразной гостиницей.

Стоит заметить, что число поездов «Здоровье» (выходного дня) в настоящее время сократилось, хотя значительно вырос уровень сервиса. Например, поезд Москва — Боголюбово (Владимирская область), где оператором выступает фирма «Росинтур» и компания «Русь-рейл», состоит из комфортабельных вагонов известных составов «Русь-экспресс» и «Президент-экспресс». В составе поезда — вагоны-рестораны, вагон конференц-зал, вагон-душевая и т.д. Пассажировместимость такого поезда — 500 человек.

Наиболее стойкими поклонниками железнодорожных путешествий считаются немцы, англичане и швейцарцы. Причем если жители Великобритании и Швейцарии предпочитают путешествовать по своим странам, то немцы — по Европе, России и Америке. Особой популярностью пользуются путешествия на паровозной тяге. Для организации таких туристских маршрутов используется практически вся разветвленная железнодорожная сеть государств Западной и Восточной Европы. При организации таких путешествий применяется система чартерных туристских поездов. Иногда в составе поезда имеются специальные грузовые платформы для перевозки личных автомобилей туристов. По прибытии в страну (город) турист продолжает свое путешествие на автомобиле. Туристские поезда оборудованы вагонами с широким обзором, низким уровнем шума и вибрацией, удобной мебелью, кондиционерами, телефонами в первом классе и другими атрибутами комфорта.

Несомненно, наибольшую известность в мире получил высококлассный туристский поезд Orient Express («Восточный экспресс»),

или, как его еще называют, «поезд королей и король поездов». В разное время на нем путешествовали Франц-Иосиф, Елизавета II, Оноре де Бальзак, Шарль де Голль, Агата Кристи и другие знаменитости.

В настоящее время два оригинальных поезда курсируют по традиционному маршруту в Европе и по России. Два новых состава, принадлежащие швейцарской компании Orient Express, выполняют маршруты по Юго-Восточной Азии. Маршрут The Venice Simplon Orient Express проходит через всю Европу из Лондона в Венецию. Поезд держит путь через Францию, Швейцарию и Австрию в Италию. Состав рассчитан на 188 пассажиров и ходит по маршрутам: Венеция — Будапешт — Лондон, Венеция — Вена — Лондон, Венеция — Прага — Париж — Лондон, Венеция — Рим, Лондон — Париж — Венеция, Лондон — Париж — Венеция — Рим.

Курсировать по России «Восточный экспресс» начал в 1993 г. Интересы компании Orient Express в нашей стране представляет ЗАО «Ориент Экспресс сервис». В начале 1990-х гг. прошлого века легендарный поезд был отреставрирован, заменена ходовая часть, модернизированы все системы и оборудование. Сегодня это комфортабельный гранд-отель на колесах, который может включать девять спальных вагонов на 120 мест, два вагона-ресторана, вагон-бар с живой музыкой, вагон-душ, вагоны для персонала и охраны, вагоны-салоны на 6—8 мест с кухней, ванной комнатой, кабинетом и салоном для переговоров, а также вагон-клуб для проведения семинаров, банкетов, презентаций, передвижных выставок.

Отдельные вагоны исторического поезда прицепляют к рейсовым поездам на самых интересных маршрутах России по Золотому кольцу (Вологда — Ярославль — Ростов Великий — Кострома — Владимир — Суздаль, 5 дней), северу России (Вологда — Архангельск — Кандалакша — Мурманск — Петрозаводск — Новгород — Санкт-Петербург — Ярославль, 10 дней), по городам Древней Руси (Псков — Новгород — Кострома — Суздаль — Владимир, 5 дней), по Транссибирскому маршруту и «Шелковому пути».

Стоимость путешествия по России на борту «Восточного экспресса» начинается от 200 дол. в сутки и зависит от маршрута, длительности поездки, класса вагона. По данным компании «Ориент Экспресс сервис», наиболее частыми пассажирами на длительных маршрутах по России становятся европейские туристы, преимущественно из Германии и Австрии. Аналогичные «Восточному экспрессу» исторические поезда для туристов курсируют по всему миру:

в Австрии, Шотландии (The Royal Scotsman), Испании (Андалузский экспресс), Индии, Африке.

Андалузский экспресс (Al Andalus) обслуживает популярный железнодорожный туристский маршрут по Испании, который имеет два варианта: Мадрид — Севилья — Кордова — Гранада — Рондо — Севилья — Мадрид (8 дней и 7 ночей) — северное железнодорожное кольцо и Севилья — Кордова — Гранада — Рондо — Севилья (7 дней и 6 ночей) — южное кольцо. Туристы живут в пяти спальных вагонах поезда, изысканно отреставрированных под старину. Купе класса «сьют» (люкс) оборудованы душем и туалетом, кондиционером, цветным телевизором, сотовой телефонной связью. Дополнительно имеются два вагона с душевыми. В поезде имеются два вагона-ресторана, бар, библиотека.

Более полувека южноафриканский «Голубой поезд» пользуется международным признанием за незабываемые впечатления, которые можно получить при путешествии. Поезд движется по разнообразным южноафриканским ландшафтам по четырем маршрутам: Претория — Кейптаун; Кейптаун — Порт Элизабет; Претория — водопад Виктория; Претория — Худспрут (Национальный парк Крюгера). Он сочетает в себе роскошь пятизвездного отеля с возможностью получения впечатлений от поездки, не имеющих аналогов в мире. Элегантность поезда теперь подчеркнута недавно включенным в его состав обзорным вагоном и вагоном для проведения конференций, позволяющим проводить совещания для групп до 22 человек.

«Голубой поезд» стал символом роскоши в 1947 г. В 1997 г. он был восстановлен, а в 1998 г. в путь отправился его двойник, что позволило увеличить количество предлагаемых маршрутов. Два состава «Голубого поезда» вмещают 84 и 76 (состав с обзорным вагоном) пассажиров. Их обслуживают 30 специально подготовленных сотрудников. Длина состава «Голубого поезда» — 380 м, он состоит из 18 вагонов, 14 из которых отданы в распоряжение путешественников. В поезде предлагают изысканную кухню, дополненную специально подобранной картой вин, которая уже в течение нескольких лет получает признание Diner's Club.

Роскошь — главное отличие «Голубого поезда». Днем, сидя в удобных креслах в элегантно обставленном купе, можно любоваться видами из окон, а вечером купе превращается в романтическую спальню с двумя одноместными или одной двуспальной кроватями, застеленными нежным хлопковым бельем. Удобству пассажиров уде-

ляется пристальное внимание. В купе можно установить индивидуальный режим кондиционера, здесь есть телефон и видеомонитор. Услуги прачечной и невидимое присутствие персонального дворецкого не оставят ни одного желания неудовлетворенным. Во всех купе есть ванная комната или душ, DVD-плееры и видеомagneтофоны. Вагон для конференций оборудован видео- и слайд-проектором с экраном, гнездами для подключения компьютеров, микрофоном, трибуной, CD-плеером, регулируемым кондиционером.

По Африке курсируют поезда Rovos Rail. Продолжительность путешествий может составлять от 2 до 14 дней. Все поезда оборудованы в соответствии с высокими стандартами отелей класса люкс. В 20 вагонах поезда Rovos Rail могут разместиться не более 72 пассажиров, купе-сьюты оформлены в стиле времен «золотой лихорадки». Компания Angleland, кроме стандартных маршрутов Претория — Кейптаун и Претория — Водопад Виктория, предлагает оригинальные туры, осуществляемые всего один раз в год. Например, Кейптаун — Дар-эс-Салам (Танзания); Претория — Свакопмунд (Намибия).

В Австрии экскурсии на «Императорском поезде-люкс» предоставляет компания Majestic Emperor Train de luxe. В составе поезда шесть типов вагонов, восстановленных по историческим эскизам времен кайзера Франца Иосифа. Вагоны могут присоединяться к регулярным поездам. Для групп около 100 человек формируется целый состав со старинным паровозом. В России поездки на «Императорском поезде» по Австрии предлагает компания «Бизнес-центр Планета-тур». Маршруты на сезон 2004 г.: Вена — Земмеринг, Вена — Зальцбург, Вена — Мюнхен, музыкальный тур до Зальцбурга.

В Индии железные дороги — один из наиболее удобных способов знакомства туристов со страной. Наряду с обычными рейсовыми поездами здесь курсируют и настоящие дворцы на колесах, такие как Royal Orient Express. Этот шикарный поезд в стиле «Восточного экспресса» возит туристов по провинции Раджастан — штату дворцов и магараджей. Российские туристы чаще перемещаются по Индии на рейсовых поездах. Среди основных причин — высокая стоимость «королевских» путешествий (около 300 дол. в сутки) и невозможность сократить их продолжительность.

В последние годы отмечается возросший интерес к железнодорожному туризму и на Американском континенте, где лидируют три продолжительных маршрута: «Транс-Канада» (10-суточный переезд из Ванкувера в Монреаль через Виннипег и Оттаву); «Транс-Амери-

ка» (12-суточный переезд из Вашингтона в Лос-Анджелес через Чарлстон, Новый Орлеан, Сан-Антонио, Эль-Пасо и др.); «Транс-Атлантика» (из Манагуа до Пуэрто-Монт через Гуаякиль, Лиму и Сантьяго).

Национальные и тематические парки охотно используют старинные локомотивы и вагоны для организации обзорных экскурсий. Так, пользуется популярностью экскурсионная программа по национальному природному парку в США «Железная дорога Йосемитских гор сахарной сосны» (Yosemite Mountain Sugar Pine Rail-Road). Эффективно используются железные дороги для обзора красивых горных местностей. Обзорные туры проводятся в дневное время, при достаточном комфорте для пассажиров и возможности обзора красивых ландшафтов, местностей и проведения фото- и видеосъемок.

В США получили широкую известность железнодорожные туры в Скалистые горы Монтаны (Montana Rocks Rail Tours) — из штата Айдахо в штат Монтана. В Гранд-Каньоне — одном из самых популярных туристских районов — есть железная дорога Grand Canyon Railway, которая успешно эксплуатируется в экскурсионных целях. Железнодорожные туры предлагает и компания на Аляске.

В Канаде предлагаются туры в Скалистые горы. Видовая железная дорога Западного Мериленда Western Maryland Scenic Railroad предлагает туристам свадебные путешествия, пикники на природе. В Мексике туристские поезда используются для организации маршрутов в горы Сьерра-Мадре. Этот уникальный тур называется «Тур в мексиканское поднебесье» (Mexican Train Ride in Sky).

В Канаде Express Canadian следует вдоль всей границы с США из Торонто (район Великих озер) в Ванкувер (тихоокеанские ворота Канады) через провинцию Манитоба, штат Альберта, Национальный парк Джаспер. Комфортность трансканадского путешествия зависит от выбранного класса вагона: здесь имеется и самый обычный бюджетный вариант (сидячие вагоны), и спальные вагоны, представляющие собой номера хороших отелей. Цепляются к поезду и специальные панорамные вагоны. Один раз купленный билет дает возможность прервать путешествие в любой точке маршрута и продолжить его на следующем поезде через несколько дней. Основное отличие Canadian от многих других экскурсионных поездов состоит в том, что он делает остановки в любом месте по предварительной договоренности с машинистом. Эта возможность часто используется для экологических туров или знакомства с экзотическими местами Канады.

В последнее время Аляска приобретает все бóльшую популярность как туристское направление благодаря крупным вложениям круизных компаний, в частности Royal Caribbean. В 2001 г. эта компания построила и ввела в эксплуатацию двухэтажный панорамный поезд с полностью стеклянной крышей и специально смоделированными креслами, вращающимися на 360°. Сейчас поездка на поезде вглубь Аляски предлагается как начало или продолжение круиза.

В Швейцарии популярны панорамные экспрессы. Впервые программы, включающие путешествие на панорамных поездах, предложила четыре года назад компания «Бизнес-центр Планета-тур», заключив прямой договор с Федеральными железными дорогами Швейцарской конфедерации (SBB). В настоящее время билеты на панорамные поезда в Москве можно заказать в компаниях «Бизнес-центр Планета тур», Incontrade Ltd., Soleans VIP Services, Jet Travel, Avantix, Capital Tour, Open Up, Inexco Voyages, Lakeside Marketing.

Швейцарская система путешествий (STS) включает в себя весь общественный транспорт страны: поезда, панорамные поезда, паромы, автобусы. Для туристских поездок по Швейцарии существуют специальные абонементы, заменяющие туристам билеты на любой вид транспорта: Swiss Pass, Swiss Flexi Pass, Swiss Transfer Ticket. Самый распространенный билет Swiss Pass на четыре дня на одного взрослого стоит около 230 дол., на те же четыре дня, разбросанные в течение месяца, — 270 дол. Swiss Transfer Ticket рассчитан на две поездки в течение определенного срока: вокзал — курорт и обратно. Стоимость билета составляет 90—140 дол. в зависимости от класса вагона. Эти же абонементы действительны на специальных панорамных поездах.

Панорамные экспрессы представляют собой поезда, вагоны которых имеют огромные окна, прозрачную крышу, вращающиеся кресла. Часто несколько панорамных вагонов цепляются к обычным рейсовым поездам. По территории маленькой Швейцарии проходят 12 экскурсионных железнодорожных маршрутов. Четыре из них уже довольно хорошо известны российским туристам: «Золотой перевал», «Вильгельм Телль», «Ледниковый экспресс» и «Шоколадный экспресс».

В Эстонии вагон «Императорский салон» построен эстонскими компаниями EVR Ekspress Reisid и Edelaraudtee Halduse AS. Он цепляется к составу фирменного поезда EVR Ekspress Reisid, курсирующего по маршруту Москва — Таллинн — Москва. Вагон расчи-

тан на шесть человек (три купе) и активно эксплуатируется в течение года. По данным компании EVR Ekspress, заказывают вагон крупные бизнесмены из Эстонии и России. В среднем «Императорский салон» осуществляет пять-шесть поездок в месяц. В случае надобности вагон-салон можно прицепить к любому составу на железных дорогах СНГ.

В России наиболее известен поезд «Красная стрела», имеющий свою исключительную историю. 10 июня 1931 г. — именно эту дату принято считать днем рождения «Красной стрелы» — первого фирменного поезда России. Ее любят пассажиры за гостеприимство, комфорт и неизменную пунктуальность. Этот поезд недаром считается эталоном российских железных дорог, ведь обслуживают состав лучшие проводники страны, а сама «Стрела» — изо дня в день, из рейса в рейс предоставляет пассажирам максимум возможных для этого вида транспорта удобств.

Впервые в истории советских железных дорог в «Красной стреле» был создан спальный вагон (СВ). Для этого четырехместные купе усовершенствовались работниками депо: верхние полки снимались и на их место вешались зеркала и красивые светильники. Отличалось от других поездов, и съемное оборудование: к услугам пассажиров предоставлялись шашки, шахматы и другие настольные игры. В то время вместо вагона-ресторана в поезде работало купе-буфет. Девушки-разносчицы ходили по составу и предлагали различные товары. В одном из вагонов был телефон, по которому можно было вести междугородние переговоры. Для этого на длительных стоянках в Бологое, Окуловке и Малой Вишере к составу подсоединяли специальный разъем.

С 1996 г. в поезде работает вагон-ресторан европейского класса. Обслуживанием пассажиров занимаются бригады компании «Вагрес» — старейшего предприятия, имеющего богатый опыт организации питания на колесах. В ресторане «Стрелы» можно попробовать фирменные блюда: салат-коктейль «Вагрес», куриные грудки «Глория», запеченные с апельсинами, десерт «Фантазия», приготовленный из свежих экзотических фруктов и вина. Можно отведать запеченных с грибами крабов, форель, жареные с помидорами и петрушкой креветки или блинчики с осетровой икрой, а на десерт — печенье с медом яблоки. По желанию пассажира ужин доставляется ему в купе, специально обученный официант сервирует столик и разольет марочное вино в хрустальные бокалы.

За время своего существования «Красная стрела» не раз сокращала время нахождения в пути. Но даже в эпоху скоростного движения она преодолевает 650-километровый путь между двумя столицами за восемь с половиной часов. Вагоны подобного класса могут развивать скорость до 160 км/ч, но экспресс специально идет с замедлением, чтобы пассажиры могли спокойно отдохнуть под стук колес, а утром, выпив чаю, отправиться по делам. Сервис в этом поезде — один из лучших на российских железных дорогах. Например, постельное белье на «Стреле» традиционно практически новое, максимум после третьей стирки. Потом его отправляют на другие, нефирменные поезда Октябрьской магистрали. Именно на этом поезде впервые в практике отечественных магистралей в экспериментальном порядке было введено питание, включенное в стоимость билета. Так появились знакомые всем наборы — «ланчики», которые выдаются пассажирам в вагонах повышенной комфортности. С каждым рейсом «Красная стрела» совершенствует уровень сервиса. Единственное, что было и остается неизменным, время отправления: 23 ч 55 мин — за 5 минут до полуночи.

Также в России организуются и другие туристские маршруты, внутренние и международные. Наиболее известными туристскими железнодорожными операторами являются две фирмы: «Русь-рейл» (Москва) и «Окдайл» (Санкт-Петербург).

Российско-швейцарская фирма «Русь-рейл» организует два основных маршрута на «Восточном экспрессе». Созданная в 1993 г., она совместила в себе российский двухлетний опыт железнодорожного туризма на первом в СССР туристском поезде «Русь» и желание швейцарской стороны расширить сферу своего влияния. Швейцарский соучредитель закупил на торгах в Европе «Восточный экспресс», который затем пришлось частично модернизировать из-за возникших технических проблем, московские реставраторы восстановили прежний интерьер вагонов. С 1994 г. фирма работает тремя составами — еще два были сформированы из бывших правительственных салонов и вагонов габарита «Ритц».

«Восточный экспресс» для зимней эксплуатации не приспособлен и курсирует с мая по октябрь по Транссибу с заездом на Кругобайкальскую дорогу до китайского города Эрлянь. Второй недельный маршрут проложен по «Шелковому пути»: Ургенч — Бухара — Самарканд — Ташкент — Алматы — Алашанькоу (Китай). В Китае группы европейских туристов меняются с американскими и австра-

лийскими пассажирами поезда China Orient Express, следующего до Пекина.

Пользуются популярностью поездки выходного дня по древнерусским городам, куда входят Кострома, Ярославль, Вологда, Владимир, Суздаль, Новгород; по северным маршрутам до Архангельска, Кандалакши, Мурманска, Петрозаводска, к островам Соловки и Кижы. Стоимость путевки, включающая и экскурсионную программу в городах, для группы из 32 человек составляет 160 дол. в сутки на человека. Для группы 55—60 человек формируется отдельный состав, который следует по расписанию, запрашиваемому клиентом с точностью до получаса, стоимость путевки — 200 дол. в сутки. К сожалению, такая стоимость тура не может быть рассчитана на массовый туризм.

Всем пассажирам в начале поездки обязательно рассказывают об истории поезда, о достопримечательностях предстоящего путешествия. Конечно, в нем комфорт 20-х гг. прошлого века, нет кондиционеров, всех плодов современной цивилизации, кроме разве что биотуалетов. Правда, организован специальный конференц-вагон, оборудованный видеотехникой, сотовой связью, компьютерами.

Санкт-петербургская транспортно-туристская компания «Окдайл» занимается преимущественно организацией ретро-поездов. Правда, настоящий вагон XIX в. есть только в музее железной дороги в поселке Шушары, но он непригоден для перевозок: сохранилась лишь пустая «коробка» вагона. Поэтому используется относительно новый подвижной состав (второй половины XX в.), а ощущение «ретро» ему придает, конечно, паровоз. Этот спецпоезд используется на более длительных расстояниях — для иностранных туристов устраиваются экскурсионные 3—4-дневные поездки из Петербурга в Москву через Псков и Новгород. Но главная гордость компании — это «Николаевский экспресс», постоянно курсирующий между Санкт-Петербургом и Москвой. Бывшее название этого фирменного поезда — «Интурист». Компания «Окдайл» взяла его на обслуживание в 1996 г. Поскольку все фирменные поезда — и тогда и сейчас — похожи друг на друга как две капли воды — одинаковые вагоны, один и тот же дизайн интерьера, одинаковые занавески, белье, форма проводников, — было решено сделать из «Интуриста» что-то особенное. Поезд повышенной комфортности — «Николаевский экспресс» — официально называется так с конца 1999 г. Он стилизован под конец XIX — начало XX в.: снаружи вагоны синего цвета, надписи выпол-

нены красным с золотом, внутри интерьер выдержан в благородном зеленом цвете. Составлен экспресс из более или менее новых вагонов, все они прошли капитальный ремонт на петербургском заводе. Интерьер полностью облагорожен и выдержан в особом, николаевском, стиле; все съемное оборудование (белье, матрасы, покрывала, зеркала, карнизы, столики в купе, занавески с бахромой) — абсолютное новое. Поскольку транспортно-туристская компания «Окдайл», созданная в 1991 г., является структурным подразделением Октябрьской железной дороги, то естественно, что используется ее подвижной состав, но есть у компании и собственные вагоны. Из десяти вагонов компании сейчас реально на ходу только четыре: СВ, два вагона-салона и вагон-выставка.

Многие турфирмы предлагают железнодорожные туры, но не у многих есть свои вагоны и поезда. При железной дороге есть одна туристская компания — «Транстур», но она функционирует только как обычная турфирма. Поскольку Октябрьская железная дорога — государственное предприятие, очень трудно вести какую-либо коммерческую деятельность. В основном фирма «Окдайл» занимается железнодорожными перевозками, но есть еще туристский отдел, непосредственно работающий с туристами и группами. Есть свой микроавтобус, на котором группы ездят в Хельсинки. Но главный акцент делается, конечно, на железнодорожном туризме: организация «Николаевского экспресса» и «ретро-поезда» с паровозом; обслуживание вагонов бизнес-класса в фирменных поездах («Красная стрела», «Аврора» и др.), причем эти вагоны ходят также в поездах, следующих из Москвы в Выборг, из Москвы в Новгород; организация туристских поездов. Компания «Окдайл» организовала также поезда вокруг Ладожского озера, в Мурманск, с пересечением Полярного круга.

Кроме того, «Окдайл» предлагает регулярный туристский маршрут Санкт-Петербург — Москва через старинные русские города Псков и Новгород на фирменном поезде «Новгород-экспресс» продолжительностью три дня. Туристам предлагаются различные варианты размещения: купе люкс на одного или двух человек или обычное четырехместное купе. В программе экскурсий — осмотр достопримечательностей Петербурга, Москвы, Новгорода (с посещением действующего Псково-Печорского монастыря и обедом в трапезной).

Сейчас каждое лето организуются туристские поезда из Финляндии. Поезд состоит из 10 вагонов (причем три-четыре из них — ваго-

ны-рестораны), выезжает утром из приграничного города Лаппеэнранты или Иматры и следует до Выборга. Там предусмотрена экскурсионная программа, которая, собственно, начинается уже в поезде: ведь раньше район Выборга принадлежал Финляндии. Экскурсовод рассказывает туристам о тех местах, где жили их родители, а иногда и они сами, показывает старые финские карты с прежними названиями. К вечеру туристы возвращаются в Иматру. Такие же поезда с прошлого лета ходят в Приозерск, а в будущем будет задействован и Санкт-Петербург. Из Финляндии ходят также специальные поезда, которые возят финских болельщиков в страны Европы на спортивные состязания. Чаще всего туристы едут в Россию из Швеции (переправляются на пароме в Финляндию, а потом уже пересекаются на поезда), Финляндии, Германии, Великобритании. Эти страны пользуются популярностью и в обратном направлении — среди российских туристов. Например, в Хельсинки можно доехать тремя скорыми поездами: «Лев Толстой» (из Москвы), «Репин» и «Сибелиус» (из Санкт-Петербурга). Большим достоинством путешествий на этих поездах является их точное следование по расписанию, высокий уровень комфорта, выезд из центра одного города и прибытие в центр другого, а также проведение таможенного досмотра во время движения.

До распада Советского Союза железнодорожный транспорт по нарастающей использовался как средство проведения туристских путешествий. Туристские поезда вывозили людей на отдых в конце недели и в праздничные дни, росла популярность и многодневных путешествий в поездах. В стране первые путешествия на дальних туристско-экскурсионных поездах были организованы Центральным советом по туризму и экскурсиям совместно с МПС еще в 60-х гг. XX в. Тогда было всего пять поездов, и они перевозили чуть более 2000 туристов. География поездок была весьма ограничена. По данным Центрального совета по туризму, в 1967 г. 1200 туристских поездов обслужили 720 тыс. человек. В 1983 г. действовало уже более 1600 туристских рейсов и путешествовали около 650 тыс. туристов. В 70-е и 80-е гг. прошлого века организовывались так называемые театральные, лыжные, грибные туристские поезда.

В начале 90-х гг. работа туристских поездов была практически прекращена. В настоящее время лишь некоторые российские турфирмы, в том числе те, о которых шла речь выше, продолжают использо-

вать туристские поезда не только для шопинга, но и для организации познавательных туров. Например, по дорогам Байкало-Амурской магистрали организуют туристско-экскурсионные поезда приморские, хабаровские, якутские туристские организации. Интересный опыт имеется в Бурятском областном совете по организации круизных маршрутов на турпоездах по Кругобайкальской железной дороге.

К сожалению, на сегодняшний день в России немногие туроператоры берутся за организацию специальных туристских поездов, и на это есть ряд причин.

Поскольку для перемещения на железнодорожном транспорте турист затрачивает довольно много времени, для пассажира должны быть созданы определенные удобства в пути. Разумеется, конкретные требования комфорта зависят от продолжительности перемещения, технических возможностей железнодорожного транспорта. Важно также качество услуг, предоставляемых пассажиру на вокзалах. Именно низкое качество обслуживания на отечественной железной дороге лимитирует использование данного вида транспорта в туристском деле в нашей стране. Реализация железнодорожных туристских путешествий также связана со строительством пунктов длительного отстоя поездов и их снабжения средствами жизнеобеспечения. В то же время сравнительно невысокая стоимость проезда делает железную дорогу перспективной для массового и социального туризма.

Организация стоянок экскурсионных поездов — рентабельное вложение инвестиций: как показывает опыт, затраты на капитальные работы окупаются в крупных туристских центрах за один-два года. Туристский поезд даже из пяти вагонов уже рентабелен.

В СССР в 70—80-х гг. XX в. советы по туризму и управления железных дорог проводили большую работу по благоустройству мест стоянок туристских поездов. Для длительных стоянок туристско-экскурсионных поездов были построены тупиковые пути и платформы, подведены линии энерго- и водоснабжения, оборудованы безопасные подходы. К сожалению, весь опыт, накопленный за 20—30 лет функционирования системы маршрутов специальных туристско-экскурсионных поездов, ныне практически утрачен. Но железнодорожный туризм в России не может не развиваться. При поддержке инвестиций, которые должны быть направлены прежде всего на восстановление специальных стояночных площадок, улучшение сервиса, комфорта поездов и рекламу, этот вид туризма станет не менее популярным, чем автобусный и водный.

4.6. МАЛЫЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ И ОСОБЕННОСТИ ИХ ТУРИСТСКОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Во всем мире продолжают пользоваться спросом у туристов так называемые малые железные дороги, характеризующиеся небольшой протяженностью маршрута и проходящие по живописным местностям, тематическим и национальным паркам. При этом часто используются «ретропоезда». Так, во Франции функционируют около 30 малых железных дорог, как входящих, так и не входящих в Национальное общество железных дорог Франции (SNCF). До последнего времени железнодорожный туризм держался преимущественно на энтузиазме любителей, объединенных в Федерацию друзей малых железных дорог (FACS), которая даже открыла свою страницу в Интернете. Однако дальнейшее существование этих железных дорог возможно только при условии их профессионализации и коммерциализации, что доказывает опыт Швейцарии и Испании, где этот сектор является неотъемлемой частью железнодорожной отрасли.

Малые железные дороги характеризуются необычайным разнообразием — по географическому положению (в горах или на равнине), ширине колеи (нормальная, метровая или узкая), виду тяги (паровая, дизельная или электрическая), системе привода (обычный или зубчатый) и сезонности работы (круглый год или в отдельные месяцы). Им присуща ориентация на использование исторической инфраструктуры и подвижного состава, с большим трудом сохраненных с прежних времен. Большой возраст технических средств таких железных дорог, с одной стороны, наряду с восхитительными пейзажами служит дополнительным средством привлечения пассажиров, но, с другой стороны, требует больших затрат на содержание хозяйства в работоспособном состоянии, обеспечивающем безопасное движение.

Наблюдается тенденция к увеличению числа пассажиров, совершающих туристские поездки по малым железным дорогам: около 3 млн — в 1996 г. и 3,8 млн — в 2005 г. Оборот сектора составляет несколько десятков миллионов евро при численности постоянного персонала немногим более 250 человек. Однако удорожание запасных частей и материалов, ужесточение требований к надежности и безопасности осложняют проблему выживания малых железных дорог, из которых лишь немногие работают рентабельно. Поэтому во Франции планируют передать малые железные дороги в ведение региональных администраций или SNCF, что позволит интегрировать

их в общегосударственную систему туризма, более эффективно проводить маркетинг и повысить качество управления.

Ниже приведены краткие сведения о некоторых малых железных дорогах.

Сен-Жерве — Валлорсин (в Альпах). Эта линия метровой колеи длиной 37 км является единственной в мире, на которой поезда следуют по уклонам крутизной до 90%, используя обычное сцепление колес с рельсами (без зубчатой рейки). В 1997 г. по линии перевезено 400 тыс. пассажиров (в том числе 350 тыс. в туристский сезон), на 18% больше, чем в 1996 г. Подвижной состав — трехвагонные (два концевых моторных и один промежуточный прицепной вагон) дизель-поезда серии Z800. С 1997 г. линия находится в ведении дирекции SNCF по перевозкам в окрестностях Монблана и функционирует в рамках единой тарифной политики региона.

Вильфранш — Ла-Тур-де-Кароль (в Восточных Пиренеях). Длина линии метровой колеи равна 62,5 км. Максимальный объем перевозок (250 тыс. пассажиров) был в 1989 г., после этого он несколько снизился из-за того, что эксплуатирующийся на линии так называемый «желтый поезд», имеющий возраст около 100 лет, не обеспечивает требуемой частоты сообщений. Предусмотрено обновление подвижного состава, что позволит оживить перевозки.

Сен-Жан-дю-Гар — Андюз (в Севеннах). Линия нормальной колеи имеет длину 13,2 км и функционирует в течение туристского сезона. В 1997 г. по линии совершили поездки 137 тыс. пассажиров — в 3,5 раза больше, чем 10 лет назад. Парк подвижного состава состоит из трех паровозов, одного тепловоза, одной автомотрисы и пассажирских вагонов, часть которых с застекленным куполом для панорамного обзора.

Сен-Валери — Ле-Кротуа (в устье Соммы). По этой линии метровой колеи длиной 27 км в 1997 г. перевезено 60 тыс. пассажиров (в шесть раз больше, чем 20 лет назад). Для вождения поездов используются четыре паровоза. Линия — одна из немногих, работающих рентабельно благодаря интенсивному развитию прилегающего курортного района, куда приезжают туристы из Франции и Бельгии.

Турнон — Ламастр (на правом берегу Роны). Линия метровой колеи имеет длину 33 км. Объем перевозок в течение последних 20 лет стабильно держится на уровне 60 тыс. пассажиров в год, из которых до 15% — зарубежные туристы, преимущественно из Германии и США. Парк подвижного состава состоит из семи паровозов и 109 ва-

гонов. Помимо туристских, линия выполняет местные пассажирские и грузовые перевозки. В ближайшее время планируется вдвое увеличить объем пассажирских перевозок.

В сентябре 2001 г. состоялся первый железнодорожный тур по Восточной Европе, получивший название The Imperial Scot. Он состоялся с помощью парового локомотива Union of South Africa 1937 г., который предоставила Великобритания. Круиз прошел по территории бывшей империи королевской династии Габсбургов — Чехии, Словакии, Венгрии, Словении и Австрии. Состав включает 10 вагонов первого класса. Комфортабельные пассажирские вагоны с большими обзорными окнами оборудованы мягкими вращающимися креслами. В вагоне-ресторане работает бар. По вечерам путешественников развлекает тапер. Стоимость билета на железнодорожный круиз составит 2,5 тыс. фунтов стерлингов.

В настоящее время паровой локомотив Union of South Africa готов к отправке в Прагу, откуда начинается круиз The Imperial Scot. Технические характеристики не позволяют паровозу самостоятельно проехать по железной дороге под проливом Ла-Манш. Поэтому его грузят на пароход в Британии и через голландский порт Роттердам доставляют в континентальную Европу. Старый локомотив Union of South Africa был построен в Великобритании специально для осуществления безостановочной поездки по маршруту Эдинбург — Лондон в день церемонии коронации короля Георга IV. С того времени паровоз продолжали эксплуатировать до 1964 г. До настоящего времени Union of South Africa находился в качестве экспоната в британском железнодорожном музее. Перед началом своей новой работы паровоз не подвергся технической модернизации. Только в кабине машиниста, согласно европейским стандартам безопасности движения, появилась инструкция на немецком языке по осуществлению экстренного торможения.

Используются железные дороги и для обзора красивых горных местностей. Например, в Индии функционирует пять уникальных узкоколейных горных дорог Hill Railways середины и конца XIX в. Уникальные паровозы и не менее уникальные пассажирские вагоны воссоздают реальную картину путешествий прошлых столетий. Дороги проходят в красивых горных местностях и привлекательны для туристов.

Одну из таких дорог — Darjiling Himalayan Railway (Калькутта) — индийская железнодорожная компания эксплуатирует как горную уз-

коколейную дорогу на одну из местных горных вершин высотой 2134 м, где расположено небольшое селение. Состав из пяти-шести полуоткрытых и крытых вагонов постройки и конструкции конца XIX в., которые спокойно могут быть отнесены к музейным экспонатам, медленно взбираются по серпантину. Продолжительность следования по многочисленным серпантинам составляет 8—10 часов. Поездка на этом поезде пользуется популярностью у туристов, хотя комфорт минимальный. На промежуточных станциях имеются объекты туристского интереса — монастыри, древние дворцы, зоологический парк, чайные плантации и ботанический сад.

Другая дорога, длиной 116 км, — Nilgiri Mountain Railways — построена в 1898—1908 гг. Она поднимается на высоту до 2268 м, путь проходит по красивым ущельям, через старинные виадуки и мосты, а также через 10 тоннелей, продолжительность поездки до 5 часов. На местных станциях можно совершить экскурсии по различным достопримечательностям, посмотреть природу национальных парков, водопады, дворцы и храмы.

Еще более древняя дорога, протяженностью 108 км, сооруженная в 1850 г., — Matheran Light RailWay — проходит на высоте 800 м. Туристы могут осмотреть уникальные пещерные дворцы Cave Temples.

Отметим также горную железную дорогу в Швейцарских Альпах — Wilhelm Tell Express. Она соединяет два важных региона — Центральную Швейцарию и Тицино. Часть маршрута пролегает по озеру, которое туристы пересекают на небольшом колесном пароходе (3,5 часа), а основная — по железной дороге в горной долине Reuss Valley на высоте от 400 до 1100 м. Туристы могут наблюдать красивые горные пейзажи.

Железнодорожные трассы построены и в Норвегии, территория которой изобилует горными массивами, прорезанными глубокими фьордами. Поездка по железной дороге активно используется в туристских целях для осмотра самых уникальных фьордов в мире.

Один из наиболее интересных и известных российских маршрутов на комфортабельном поезде проходит по Кругобайкальской железной дороге, построенной в самом начале XX в. Уникальный путь этой малой железной дороги проложен через 38 тоннелей, 15 каменных галерей и 248 мостов и виадуков. Маршрут, рассчитанный на два дня, начинается и заканчивается в Иркутске, но формально дорога не является круговой. Она огибает лишь южную оконечность озера Байкал. Сооружение Кругобайкальской дороги считается самым слож-

ным в мире по техническим меркам, а дорога — самой красивой из известных. Сегодня «Кругобайкалка» в основном пользуется популярностью у иностранных туристов.

Особенностью железнодорожных путешествий на графиковых поездах (поездах общего пользования) является то, что они часто организуются в виде групповых путешествий — специально сформированными группами. Обслуживание на месте отдыха может проводиться в гостинице, на турбазах и в других средствах размещения. Перевозка туристов на специализированных туристских поездах, включая дальние расстояния, реализуется без пересадок, в режиме специального графика.

4.7. ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРАБОТКИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ТУРОВ

Тур железнодорожный — это путешествие организованных туристов с использованием железнодорожного транспорта. Он включает в себя путешествия в специальных туристских поездах (арендованных составах, предназначенных для организации путешествия с использованием спальных мест как базы размещения на данном маршруте, а вагонов-ресторанов поезда — как точек питания туристов), а также групповые путешествия с использованием определенного количества мест в графиковых поездах.

Организация туристско-экскурсионных поездов — особый вид деятельности, требующий специальных знаний по организации «поездных» программ и по работе туристской бригады на маршруте. Перевозка же туристов в графиковых поездах на правах пассажиров не представляет собой особого вида деятельности.

Методика разработки железнодорожного тура — это совокупность методов, приемов целесообразного выполнения организации и реализации нового маршрута. Разработка и формирование железнодорожного тура включает в себя несколько последовательных этапов.

Начальный этап — проектирование и разработка маршрута. Это сложная и многоступенчатая процедура, требующая высокой квалификации менеджеров турфирмы. Этот этап подчас занимает несколько месяцев. Согласно ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг», проектирование тура предусматривает согласование возможностей предприятия, осуществляющего это проектирование, с запросами ту-

ристов. В результате проектирования тура появляется технологическая документация, которая необходима для четкой оперативной и гибкой работы сотрудников турфирмы, а также для возможности постоянного контроля за содержанием тура, его выполнением и совершенствованием. В набор технологической документации обязательно включаются: технологическая карта туристского путешествия, лист бронирования, график движения по маршруту, карта-схема маршрута и другие инструкции, правила, регламенты.

При разработке тура туроператор обязан подготовить и представить на утверждение руководства описание маршрута, программу тура, характеристику объектов размещения, условий питания, условия безопасности туристов на маршруте, требуется также провести комплексную оценку туристско-рекреационного потенциала выбранного маршрута. Результатом разработки является согласование и утверждение паспорта маршрута, который представляет собой подробное описание маршрута, его тип (линейный, радиальный, кольцевой, комбинированный), включает организационные и правовые моменты, места пребывания, даты заездов, величину группы и программу обслуживания туристов. Кроме того, менеджеру необходимо дать технико-экономическое обоснование маршрута и географических возможностей его организации. Благодаря этому можно будет определить экономическую эффективность нового турпродукта, оценить экономическую эффективность нового тура.

Вообще планирование железнодорожных перевозок — назначение регулярных маршрутов, введение дополнительных, их отмена, формирование прицепных вагонов по направлениям — сложный процесс, требующий составления прогнозов формирования пассажиропотоков в определенных направлениях. Потребности населения в путешествиях существенно зависят от сезонности, периода отпусков, выходных дней и общенациональных праздников, начала учебного года или школьных каникул. Рациональное использование подвижного состава, технических и основных средств и пропускной способности дороги в целом требует надежного оперативного регулирования и корректировки протяженности маршрутов.

В 1991 г. МПС ввело систему планирования туристских перевозок «Экспресс-2». Основные моменты этой системы заключаются в следующем.

1. Планирование производится два раза в год на полугодие. На первое полугодие планируемого года заявки от организаций должны

быть сданы в отделения железных дорог до первого октября предшествующего года. Дороги передают заявки в МПС, где они вводятся в компьютер, и 15 ноября туристская организация может узнать, какие заявки на первое полугодие утверждены. Туристские организации обязаны подтвердить свои заявки в срок с 15 ноября и за 60 дней до отправления поезда. При подтверждении заявки представителю турфирмы выдается парольная квитанция, а места хранятся в памяти компьютера. При неподтверждении резервирования мест они изымаются из памяти компьютера. Заявки на выкуп билетов подаются за 45 суток до отправления поезда. На второе полугодие планы-заявки от туристских организаций принимаются до 1 марта, и 15 апреля туристская организация может получить ответ и подтвердить бронирование в установленные сроки.

2. При планировании перевозок групп туристов в заявках должна быть предусмотрена замена поезда из пяти вариантов. При этом первый из указанных поездов считается основным, а четыре остальных — вариантными.

3. В системе планирования допускается посадка групп туристов по линии (на таких станциях, как Саратов, Кемерово, Пенза, Екатеринбург и др.). Компьютер сам дает сообщение по линии.

Важным этапом реализации разрабатываемого маршрута является этап оформления принятых решений в план маркетинговой деятельности (составление маркетингового плана). Задача этого документа — доведение до менеджеров и руководителя турфирмы информации о разработанном маршруте и его аспектах, а также инициация обсуждения и оценки потенциальных возможностей реализации тура. План маркетинга состоит из нескольких взаимосвязанных элементов: анализ текущей ситуации, прогноз, возможности и перспективы, цели и задачи в области маркетинговой и финансовой деятельности, целевые сегменты рынка, отличительные преимущества нового тура, маркетинг-микс, составление плана действий и бюджета.

На следующем этапе разработки тура туроператор проводит апробацию (обкатку) нового маршрута, чтобы выяснить возможные недочеты и шероховатости на маршруте и лучше оценить туристский спрос на этот тур. При необходимости маршрут корректируют (например, изменяют продолжительность путешествия или количество вагонов в составе поезда в зависимости от спроса). После этого происходит окончательное утверждение паспорта маршрута.

Далее следует этап выбора компании (посредника) для реализации данного проекта, например принимающей фирмы, которая будет организовывать обслуживание туристов (питание, экскурсии, проживание, трансфер и др.) в местах остановок туристско-экскурсионного поезда. Турфирма осуществляет также взаимодействие с соответствующими компаниями и службами, со стороны туристской фирмы оформляется необходимая документация: договор на транспортное обслуживание, вопросы страхования и договор, туристская путевка, путевая книжка и т.д. Происходит оформление совместной документации и документации транспортного предприятия (договор на транспортное обслуживание, договор аренды транспортного средства, «фрахт-договор», адресные телеграммы, договор на обслуживание и питание и т.д.

Следующий этап — процедура выделения, назначения и формирования составов туристско-экскурсионного поезда, используемого на маршруте. Назначение туристско-экскурсионных специализированных поездов, следующих в пределах двух и более дорог, осуществляется начальником железной дороги отправления по заявкам туристских организаций. Туристско-экскурсионные поезда местного сообщения в пределах одной дороги назначаются начальником этой дороги. Поезда в пригородном сообщении, прогулочные типа «Здоровье», «Грибник», «Лыжник» и др., назначаются начальником отделения дороги. Назначение поездов производится после заключения договора и оплаты причитающихся платежей.

Туристская фирма договаривается с отделением (управлением) железной дороги о выделении состава на определенный срок. Для этого пишут письмо на имя начальника пассажирской службы с просьбой о выделении такого состава. Давая согласие, он указывает конкретные сроки выделения состава. После перечисления платежей, предусмотренных договором, но не позднее чем за 20 дней до отправления поезда дорога его отправления дает адресную телеграмму всем дорогам следования и копии: туристской фирме, организующей посадки и приписки, а также пунктам дополнительного снабжения топливом и водой в пути следования.

В адресной телеграмме содержится следующая информация: категория поезда; количество и категории вагонов (схема состава); маршрут и расписание следования поезда; время и пункты передачи состава с дороги на дорогу; порядок и время подачи состава в пункты посадки и приписки; пункты дополнительного снабжения топливом

и водой в пути следования; наименования стоянок и их условия; данные по перегону порожнего состава. Изменение утвержденного расписания, а также маршрута следования и времени отправления не допускается. Следование турпоезда из одного пункта экскурсионного обслуживания в другой, как правило, должно осуществляться в ночное время с остановками только по технической необходимости.

При назначении специального турпоезда ему присваивается название, соответствующее начальному пункту отправления («Караганда», «Москвич» и др.), которое сохраняется на всем пути следования. Трафарет с названием поезда укрепляется на борту и с внутренней стороны оконного проема.

Формирование туристско-экскурсионных поездов осуществляется по следующему принципу.

При следовании по двум дорогам и более в составе должно быть 13–17 пассажирских вагонов, включая вагоны-рестораны (но не более трех) и дизель-электростанции.

При следовании в местном сообщении в составе должно содержаться не менее 10 пассажирских вагонов.

При следовании в пригородном сообщении состав поезда комплектуется не менее чем шестью пассажирскими вагонами пригородного типа.

Для туристско-экскурсионных поездов дальнего следования принята единая для всех схема формирования составов:

— при включении трех вагонов-ресторанов они ставятся под порядковыми номерами 3, 8 и 13;

— при включении двух вагонов-ресторанов — под номерами 3 и 8, или 3 и 13, или 8 и 13;

— при включении одного такого вагона — он ставится под номером 3, 8 или 13;

— при включении дополнительных пассажирских вагонов (вагон-клуб, где имеется туристский кабинет, проводится показ киноvideофильмов и т.д.), они ставятся под номерами 0 и 16, и такой вагон является штабным;

— в туристских поездах на каждые четыре вагона приходится один вагон-ресторан. Это значит, что примерно на 150 пассажиров имеется 48 посадочных мест в вагоне-ресторане. Поэтому туристы питаются в три смены: завтрак с 8 до 10 ч; обед с 13 до 15 ч, ужин с 20 до 21 ч.

Изменение схемы формирования состава категорически запрещается!

Оплата турпоездов осуществляется при заключении договора на перевозку в туристско-экскурсионном поезде. При этом взыскиваются:

— арендная плата за все пассажирские вагоны, включаемые в поезд. Оплата аренды вагонов-ресторанов в договор не включается. За их аренду платит предприятие питания этих вагонов;

— плата за пользование постельным бельем из расчета один комплект на семь дней для каждого туриста;

— стоимость проезда в соответствии с расстоянием и родом вагонов по тарифу пассажирского поезда, кроме оплаты за места, занимаемые работниками поезда;

— плата за пересылку с одной железной дороги на другую турпоезда в порожнем состоянии от пункта его приписки к месту посадки туристов, а также к пункту приписки от места высадки туристов.

При заключении договора на перевозку туристов в турпоезде пригородного сообщения («Здоровье», «Грибник», «Театральный», «Снежинка» и др.) с турфирм взыскиваются: плата за время аренды, но не менее чем за сутки; стоимость проезда в пригородных поездах по фактическому числу туристов, но не менее числа мест для сидения в поезде по пригородному тарифу.

Стоимость проезда определяется финансовой службой управления или отделения по тарифу с учетом расстояния поездки. Турфирме предоставляется справка, на основании которой стоимость проезда включается в стоимость путевки. При заключении договора управлению железной дороги должны быть перечислены все причитающиеся платежи не позднее чем за 20 дней до отправления турпоезда. Турфирме выдаются два экземпляра договора и две квитанции формы ГУ-57 (одна — на проезд туда, вторая — обратно), в которых указываются: маршрут следования поезда, пункты остановки, стоимость одного билета, общее количество пассажиров и полученная сумма за проезд. Копия договора и квитанции хранятся у руководителя туристского маршрута и предъявляются при контроле в пути следования. После окончания рейса директор маршрута сдает все документы в бухгалтерию турфирмы.

В случае отказа арендатора от аренды турпоезда после подписания договора менее чем за 20 дней до его отправления по причинам, зависящим от арендатора, он оплачивает железной дороге неустойку в размере 20% от суммы аренды по договору. Указанная неустойка удерживается железной дорогой при возврате арендатору внесенных

им платежей. По такому же принципу оплачивает неустойку и железная дорога.

Оформление вагонов и процедура приемки состава также имеют свои особенности. Туристы размещаются по 2—4 человека в купе. Отдельное купе предоставляется директору маршрута, штабу турпоезда и врачу. Пассажирские вагоны туристско-экскурсионных поездов снабжаются постельными принадлежностями повышенного качества, съемным оборудованием и инвентарем, продуктами чайной торговли (чай, сахар, кондитерские изделия, лимон). В вагонах должны быть вывешены расписание движения турпоезда, фамилии дежурных проводников, начальника поезда и электромонтера, программа обслуживания, ФИО директора турпоезда, инструкторов, врача, номер вагона и их места, номер вагона-ресторана, в котором питаются туристы, номер смены и время питания. Назначаются обычно три проводника на два вагона, а в первом и последнем вагонах — по два проводника на вагон.

Готовность состава, его соответствие всем требованиям проверяются за 6 ч до отправления комиссией с участием представителей следующих служб: пассажирской, врачебно-санитарной, туристско-экскурсионной организации, и предприятия, отвечающего за питание туристов. Результаты осмотра оформляются актом общей формы. В приемке состава обязаны участвовать директор и врач турпоезда. При необходимости принимаются меры по замене вагонов и пр.

После проверки состава на готовность к отправлению осуществляется посадка туристов, которые сдают свои путевки инструктору турпоезда в обмен на специальную туристскую книжку, являющуюся документом при прохождении в вагон поезда на все время путешествия. В ней должны быть указаны следующие реквизиты: № вагона, места, вагона-ресторана, смены питания; расписание движения турпоезда; правила для туристов поезда; примерный распорядок дня. ФИО туриста вписываются при получении туристской книжки в обмен на путевку.

Что касается обслуживания туристов на железнодорожном маршруте, то оно проводится на основании договора, заключенного между отправляющей и принимающей турфирмами, и графика заезда групп туристов, прилагаемого к договору. Туристы, купившие путевки и заключившие договор с турфирмой, приезжают в начальный пункт маршрута, размещаются в комфортабельных гостиницах, живут там несколько дней (если остановка поезда предполагается более

чем на один день), знакомятся с этими городами (по программе), а затем садятся в туристско-экскурсионный поезд, идущий по маршруту. После путешествия они возвращаются на поезде в начальный пункт маршрута.

Перевозка туристов в туристских поездах определяет требования к организации путешествий: составление туристского маршрута; заключение договоров между туристскими организациями о направлении и приеме туристских групп в соответствии с графиками, утвержденными каждой туристской организацией; осуществление взаимосвязей между туристско-экскурсионными организациями и транспортными компаниями.

4.8. ОРГАНИЗАЦИЯ ГРУППОВЫХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ТУРОВ

Железнодорожные путешествия на поездах общего пользования часто организуются в виде **групповых путешествий** — путешествий туристов специально сформированными группами. Обслуживание на месте отдыха может производиться в гостинице, на турбазах и в других средствах размещения. Перевозка организованных групп туристов железнодорожным транспортом организуется на регулярных поездах, предназначенных для общего пользования, и на специальных, которые формируются под определенный маршрут и на определенное время.

Для перевозки туристов регулярными поездами осуществляется продажа билетов на группу не менее 10 человек по предварительным заявкам. В заявке указываются наименование юридического лица, количество мест, номер поезда, тип вагона, дата выезда, станции отправления и назначения. К заявке прилагается пофамильный список группы пассажиров в двух экземплярах с указанием их паспортных данных и данных руководителя группы.

Прием заказов на оформление групповых билетов производится в период от двух месяцев до 10 суток до отправления поезда. За предварительное резервирование мест в поездах для перевозки организованных групп туристов с юридических лиц взимается сбор установленного размера. В случае отказа от выделенных мест сбор не возвращается.

Оплата заказанных билетов должна проводиться не позднее установленного перевозчиком срока за наличные деньги или по безналичному расчету. Если в установленные сроки оплата не поступила, билеты передаются в общую продажу, а заказ аннулируется. офор-

мление проезда группы по заявке производится на одном бланке проездного документа на каждый вагон. В билете указываются фамилия и инициалы руководителя группы, а также его паспортные данные. На двух экземплярах списка пассажиров ставится отметка пункта оформления документа. Один экземпляр остается в пункте оформления билета, второй предъявляется руководителем группы проводнику вагона при посадке в поезд.

Перевозчики могут предоставлять во временное пользование вагоны на условиях аренды. Плата за аренду вагонов устанавливается перевозчиком. При перевозке туристов в арендованных вагонах взимается плата за пробег вагонов в порожнем состоянии и за оформление группового проездного документа. Пунктом назначения вагона считается станция, где по требованию арендатора вагон отцепляется. Число туристов в вагоне не должно превышать количества мест в нем. Перевозка ручной клади и багажа осуществляется по установленным правилам.

Основными требованиями при организации путешествий являются: составление туристского маршрута; заключение договоров между туристскими организациями о направлении и приеме туристских групп в соответствии с графиками, утвержденными каждой туристской организацией; осуществление взаимосвязей между туристско-экскурсионными организациями и транспортными компаниями.

Резервирование мест и предварительная продажа билетов на пассажирские поезда. При наличии прямых поездов местного формирования посадка на транзитные поезда не планируется. Прием заявок на резервирование мест производится за 45 суток до отправления поезда, а оформление проездных документов — в срок, указанный представителем железной дороги. При следовании группы с пересадкой нужно сразу приобрести билеты на весь путь следования.

Прямая плацкарта. При оформлении билета с прямой плацкартой (т.е. при путешествии без пересадок) получают: один билет на весь путь следования для проезда в жестком вагоне пассажирского поезда с местами для сидения, на который налагаются два компостера: игольчатый, который указывает номер поезда и дату его отправления со станции первоначального отправления, и мастичный — номер поездов и даты их отправления в пунктах пересадки.

К указанному билету выдаются квитанции доплат на проезд в соответствующей категории поезда и вагона. На квитанциях доплат,

оформленных для выезда из пунктов пересадки, в правом верхнем углу ставится штамп:

| |
|---------------------------------|
| Прямая плацкарта _____ |
| « ____ » _____ месяца 20____ г. |
| Билетный кассир _____ /подпись/ |

В зависимости от местных условий разрешается проезд до или от пункта пересадки в жестком вагоне с местами для сидения или в пригородном поезде. Про оплате стоимости проезда туда и обратно выдаются два групповых билета. При подаче заявки с каждого заявленного места независимо от того, какое количество билетов будет приобретено, один раз выплачивается комиссионный сбор в установленном размере.

При организации туристских поездок для школьников во время каникул железная дорога предоставляет им скидку в размере 50% с тарифа (кроме комиссионного сбора) в поездах и вагонах всех категорий (кроме СВ). На проезд в поездах дальнего следования и пригородного сообщения организованных групп учащихся (10 человек и более) учебные заведения подают заявки с указанием цели поездки: одну на проезд туда, а вторую обратно согласно форме.

Билетные кассы в обмен на заявку дают специальный групповой льготный билет в общем, жестком вагоне пассажирского поезда и дополнительную квитанцию доплат (форма № ГУ-57) со скидкой в случае проезда в вагоне или поезде высшей категории (Тарифное руководство № 5).

Возврат неиспользованных железнодорожных билетов производится согласно Тарифному руководству № 5. При возврате неиспользованных билетов в кассу станции за семь суток до отправления поезда им возвращается полная стоимость проезда. При возврате билетов менее чем за семь суток, но не позднее чем за трое суток до отправления поезда возвращается 90% стоимости билета, а если менее чем за трое суток — 80%.

При погашении одного или нескольких билетов руководителем группы действуют правила для индивидуальных пассажиров: до 24 часов до отправления поезда их стоимость возвращается полностью, менее 24 часов, но более 6 часов — 90%, менее 6 часов — 75% стоимости билета. При возврате билетов на обратный выезд не позднее чем за трое суток до отправления поезда возвращается полная

стоимость билета, а при возврате позднее этого срока, но до отправления поезда — 75% стоимости проезда. При возврате одного билета с прямой плацкартой по месту его приобретения менее чем за сутки, но не позднее чем за 6 часов до отправления поезда с пассажира удерживается 10% стоимости билета, а при возврате менее чем за 6 часов — 25% стоимости билета.

Если по групповому билету отправляется неполное количество участников маршрута, то ее руководитель обязан до отправления поезда предъявить групповой билет начальнику станции (вокзала) отправления для отметки об этом. Неиспользованные места должны быть переданы в кассу. Возврат платежей за билеты, приобретенные по групповой заявке по безналичному расчету, производится в претензионном порядке только на расчетный счет организации, приобретавшей билеты. Деньги за неиспользованные пригородные билеты не возвращаются.

Обслуживание железнодорожных групп на маршруте осуществляется на основании договора, заключенного между отправляющей и принимающей турфирмами, и графика заезда групп туристов, прилагаемого к договору. Направляющая турфирма должна подтвердить телеграммой заезд группы за 10 дней, указать число туристов, дату, время прибытия, номера вагона и поезда, обеспечить руководителя группы списками туристов. Она должна направлять группу на маршрут только при наличии обратных билетов либо подтверждения принимающей организации об обеспечении обратными билетами на месте.

Принимающей турфирме необходимо организовать встречу и доставку туристов собственными или арендованными транспортными средствами к месту размещения и питания; подготовить места размещения в соответствии с указанным числом туристов; заключить договор на обслуживание с предприятием питания и контролировать своевременное предоставление и соответствующее качество питания; обеспечить предоставление экскурсионной программы в полном объеме, а также дополнительных услуг за наличный расчет. Встреча и проводы туристов должны осуществляться в соответствии с графиком прибытия и отправления поездов в любое время суток (это должно быть обязательно оговорено в договоре).

4.9. ОФОРМЛЕНИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ БИЛЕТОВ. ТАРИФЫ, ЛЬГОТЫ И СБОРЫ

Заключение договора на перевозку пассажира удостоверяется билетом, сдача пассажиров багажа — багажной квитанцией, сдача

грузоотправителем грузобагажа — грузобагажной квитанцией. Основной и часто единственный перевозочный документ, выдаваемый пассажиру, — **билет**. Он удостоверяет наличие договора перевозки между пассажиром и перевозчиком. Договор перевозки пассажира считается заключенным с момента выдачи ему должным образом оформленного проездного документа.

Понятие «билет» включает и собственно билет на проезд до установленной станции назначения или зоны, и багажную квитанцию, но об этом должна быть запись в условиях, обозначенных в билете. Железнодорожный билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения в указанные сроки, по указанному маршруту и классу обслуживания, а также на срок, определяемый правилами тарифа, по которому он выдан. Для пригородных поездов билет, купленный «туда и обратно», действителен в течение дня «туда» и двух дней «обратно» (данное правило устанавливается на каждой дороге индивидуально).

Железнодорожный билет дает пассажиру право:

- выехать на поезде, отправляющемся ранее. Если при этом ему предоставляется место более высокой категории, он обязан доплатить;
- сделать остановку с продлением срока действия билета до 10 суток;
- при отказе от поездки получить стоимость билета (за исключением платы за спальное место и комиссионных сборов);
- при опоздании на поезд до трех суток по причине болезни или несчастного случая пассажир может возобновить проездные документы при условии доплаты стоимости плацкарты;
- при опоздании на поезд без уважительной причины до 3 часов пассажир может уехать до станции назначения другим поездом с доплатой стоимости плацкарты.

Согласно Транспортному уставу железных дорог Российской Федерации, пассажир имеет право продлить срок действия билета на определенное время. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» он также имеет право получить компенсацию в случаях заболевания в пути следования (на время болезни, с предъявлением справки врачебного учреждения), опоздания на очередной поезд (если он едет с пересадками, не согласованными по времени); продажи двух билетов на одно место. Пассажир имеет право один раз в течение поездки изменить маршрут следования при условии, что конечный пункт назначения не изменится.

Приобретая билет или проездной документ, пассажир обязуется выполнять Правила перевозки, установленные на данной дороге. Бланк или формуляр билета может содержать различные графы об изменении билета, а также различные штампы, подтверждающие его действительность. Билет может быть выдан пассажиру в один конец или «туда и обратно». Существуют и билеты «стоповер» (stopover), допускающие остановку в пути и продолжение путешествия через некоторое время.

По виду и способу оформления проездные документы подразделяются на картонные, катушечные, бланковые ручной выписки и бланковые, оформленные через автоматизированную систему резервирования «Экспресс-3». Картонные билеты представляют собой проездные документы, оформленные на картонной бумаге, с двух сторон покрытые фоновой защитной сеткой, которая может иметь разный цвет и рисунок. С помощью игольчатых компостеров на такие билеты наносятся номер поезда и дата отправления. Номер вагона и места вписываются кассиром. Катушечные билеты продаются проводниками в пригородных и пассажирских поездах на участках, где отсутствуют билетные кассы. Они печатаются на непрерывной бумажной ленте.

Бланковые билеты оформляются на поезда дальнего следования и некоторые пригородные поезда. Они бывают заполненными от руки и оформленными через автоматизированную систему «Экспресс-3». Бланковые билеты ручной выписки оформляются на станциях, где нет возможности автоматического оформления билетов. Они печатаются на цветной бумаге и состоят из трех частей. Левая часть (корешок) остается в кассе, а правая является непосредственно билетом. В средней части приводится перечень категорий вагонов и набор сумм для взимания стоимости проезда. Номер поезда и дата отправления наносятся игольчатым компостером. Такие бланковые билеты различаются по цветам — розовый является полным, синий — детским, оранжевый — льготным, а сиреневый — групповым. В последнее время билеты такого типа выдаются кассирами крайне редко.

Бланковые билеты «Экспресс-3» оформляются практически повсеместно. Бланк такого билета напечатан на цветной бумаге и имеет несколько степеней защиты (голограммы, водяные знаки, штрихкоды и др.). На первой строчке проездного документа указывается номер поезда, дата и время его отправления, номер и категория вагона, затем стоимость билета и стоимость плацкарты, число людей, еду-

щих по данному документу, и вид документа: полный, детский или льготный (в том числе и бесплатный).

На второй строке печатается маршрут следования — станции отправления и назначения с указанием семизначных кодов станций. Коды российских станций начинаются с числа 20. Если перевозка осуществляется фирменным поездом, после кода станции добавляется сокращение «ФИРМ». На третьей строке печатается номер места. Если проездной документ выдается на транзитной станции, то номер места зачастую не указывается и вместо этого пишется «места указывает проводник».

На четвертой строке печатается служебная информация — защищенный код билета; обозначение терминала, выдавшего билет; номер заказа; дата и время оформления документа; форма оплаты — наличными (Н) или по безналичному расчету (Ч). Приводится также величина страхового сбора. На пятой строке печатаются данные документа, удостоверяющего личность пассажира, а также его фамилия и инициалы. Продажа билетов осуществляется при наличии таких документов, как паспорт, студенческий билет, военный билет, свидетельство о рождении, различные удостоверения (с фотографией). Если оформляется групповой билет, то к нему должен прилагаться список пассажиров, содержащий реквизиты документов, удостоверяющих их личности.

На шестой строчке билета отражается его полная стоимость, включающая стоимость билета и плацкарты, а также величину страхового и комиссионного сборов. Затем указывается дата и время прибытия поезда в пункт назначения. Если перевозка осуществляется в вагонах повышенной комфортности, то после стоимости указывается перечень включенных в нее услуг: У0 — без питания, У1 — с предоставлением комплекта питания, У2 — с предоставлением горячего обеда.

Каждый билет, оформленный с помощью системы «Экспресс-3», состоит из двух купонов, несущих одинаковую информацию. Один купон остается у кассира при продаже билета, а второй отрывается проводником при посадке на поезд. Третий лист (собственно билет) остается у пассажира. Такой билет обязательно должен иметь голограмму и штрихкод.

Проездные документы для беспересадочных сообщений действительны только на время следования от пункта отправления до станции назначения. В некоторых случаях срок годности билета может

быть продлен начальником станции при наличии уважительных причин. К таким причинам, например, относятся: остановка пассажира в пути на срок не более 10 суток; заболевание пассажира в пути следования; пересадка на согласованные поезда; непредоставление пассажиру места в поезде и др.

Продажа билетов на поезда дальнего следования осуществляется в срок до 45 суток до отправления поезда с пунктов формирования или оборота и от трех суток до отправления поезда с промежуточных станций. При этом используется практика бронирования билетов: прием заказов на оформление проездных документов и их доставка в любое место по желанию пассажира.

Утерянные или испорченные билеты не восстанавливаются, если их идентификация и восстановление не могут быть осуществлены перевозчиком. Если это возможно, то пассажиру выписывается дубликат билета с уплатой определенного комиссионного сбора. При этом восстановленный документ не подлежит возврату и переоформлению.

Проездные документы оформляются только на проезд в беспересадочном сообщении. При оформлении льготных билетов и билетов пассажирам, следующим с пересадками, указываются полный путь следования и пункты пересадки. В течение 24 часов с момента прибытия поезда пассажир должен обменять в кассе данный билет на другой, действительный для дальнейшего пути следования.

Проезд пассажира в пригородном сообщении осуществляется по договору перевозки, оформленному билетом для разовой поездки «туда» или «туда и обратно» или абонементным билетом установленной формы. Обычный разовый билет печатается на бумажной ленте кассовыми или бумагопечатающими автоматами. В нем указываются: наименование железной дороги; станция выдачи билета; зоны отправления и назначения; дата и время выдачи билета; номер билета и служебная информация; вид билета (полный, детский или льготный); цена билета. В нижней части билета ставится штрихкод. Пригородные билеты действительны в течение суток выдачи их билетными кассами.

Абонементные пригородные билеты дают право совершения многократных поездок между определенными станциями в пределах определенного времени. Они оформляются вручную и выдаются на разные сроки действия — год, полгода, квартал, месяц, неделя. Абонементный билет «выходного дня» действителен на проезд по пятницам, субботам, воскресеньям и понедельникам в течение месяца.

Срок действия пригородных абонементных билетов не продлевается, утерянные или испорченные билеты восстановлению не подлежат.

Любой билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения, в указанные сроки по указанному маршруту (дата и рейс) и классу обслуживания. Для пригородных поездов билет действителен в течение дня «туда» и двух дней «обратно» (данное правило устанавливается на каждой дороге индивидуально). Билет действителен для перевозки на срок, определяемый правилами тарифа, по которому он выдан.

Перевозка пассажиром багажа оформляется выдачей ему багажной квитанции, состоящей из трех частей: собственно багажной квитанции, дорожной ведомости и корешка. Корешок остается у лица, принимавшего багаж к перевозке. Багажная квитанция выдается пассажиру, а дорожная ведомость сопровождает багаж в течение всего пути следования. В багажной квитанции указываются перевозчик, станции отправления и назначения, отправитель, получатель, масса и стоимость перевозки багажа, дата прибытия на станцию назначения.

Для проезда в международном сообщении пассажиру должен быть выписан проездной документ установленной формы, имеющий вид купонной книжки. В купонную книжку включаются также и квитанции доплат, которые могут быть использованы в случае изменения маршрута и условий проезда. Срок годности таких проездных документов для следования «туда» составляет два месяца; для следования «туда и обратно» — четыре месяца со дня продажи российскими перевозчиками и со дня отправления поезда зарубежными перевозчиками. В течение срока годности проездных документов данного типа пассажир может прервать свою поездку на любой попутной станции, но такая остановка в пути не продлевает срок годности билетов.

В билете указываются: перевозчик; станция отправления; станция назначения; дата начала путешествия (поездки, перевозки); время отправления; код и номер поезда; тип и номер вагона, место пассажира; сумма, уплаченная за билет; фамилия пассажира (для поездов дальнего следования); пол пассажира и номер его паспорта (для международных рейсов).

Купить железнодорожный билет для туриста можно тремя способами:

— через турагентства, имеющие в офисе систему бронирования железнодорожных билетов «Экспресс-3». Как правило, в этих агент-

ствах работает кассир МПС, поэтому можно купить билет в любую точку России, а также на любой зарубежный рейс;

— через Интернет. Для этого нужно иметь «экспресс-карту». При такой форме бронирования билеты приобретают в железнодорожном агентстве. Выкупить билеты можно в двух местах — в Московском железнодорожном агентстве (МЖА) и в Центральном железнодорожном агентстве (ЦЖА);

— через обслуживание по заявкам. Оно бывает двух видов: просто по заявкам (текущее бронирование) и по заявкам согласно договору на обслуживание. Прежде чем заключить договор на обслуживание, туристским компаниям, как правило, устанавливают испытательный срок, предлагая поработать по текущему бронированию, чтобы узнать, какое количество билетов турфирма способна купить. С компаниями, приобретающими билеты только летом и в основном на южные направления, договоры не заключают.

После заключения договора железнодорожное агентство берет на себя обязанность обеспечивать турфирмы билетами. Однако в договоре всегда оговаривается, что железнодорожное агентство оставляет за собой право замены поезда, категории вагона и даты отправления. Это снижает гарантии турфирм на качественное и намеченное обслуживание туристов.

При бронировании мест на группу туристской фирме надо сделать заявку в ЦЖА с указанием полных паспортных данных туристов, маршрута, дат отправления и возврата, фамилии, имени, отчества руководителя группы. За услуги ЦЖА взимает комиссионный сбор с каждого человека при отправлении в одну сторону. Необходимо уточнять стоимость билетов, поскольку с изменением курса доллара США стоимость билетов может меняться. Договор на обслуживание с турфирмой заключается в том случае, если она регулярно организует групповые поездки. В договоре указываются количество групп и график заездов. Для заключения подобного договора необходимо представить письмо (на бланке фирмы) за подписью директора и главного бухгалтера, гарантирующее перечисление определенной суммы на расчетный счет ЦЖА (данная сумма является определенным депозитом, за счет которого осуществляется оплата услуг ЦЖА за бронирование билетов), а также копии Устава организации, договора с иностранным партнером и лицензии на осуществление международной туристской деятельности.

Все скидки и льготы на железнодорожные билеты необходимо учитывать при расчете стоимости тура. При приобретении билетов для группы турфирма всегда может воспользоваться групповой или студенческой скидкой. Это же касается и детских групп. При этом работникам турфирм надо знать следующие правила: в Москве билеты могут быть проданы «туда» или «туда и обратно»; билет, багаж или товар оплачиваются только рублями; билеты на проезд продаются именные (при их оформлении нужно предъявить кассиру заграничный паспорт с проставленными въездными и транзитными визами); при покупке групповых билетов (от шести человек) в кассу должен быть передан список с указанием номеров заграничных паспортов туристов и старшего группы, с подписью руководителя организации и печатью.

Под **железнодорожными тарифами** понимается установленная система плат, включающая цены за перевозку пассажиров, багажа, грузобагажа и груза и правила их начисления. В стоимость услуг перевозки (в стоимость билета) входят:

- стоимость плацкарты (проезда в вагоне пассажирского поезда с местом для сидения);

- оплата за право проезда по дороге на определенное расстояние по тарифу перевозки;

- доплата к плацкарте за дополнительно предоставляемые услуги (за проезд в вагонах и поездах более комфортабельных или высокоскоростных, а значит, и вышеоплачиваемых категорий, за провоз багажа и груза);

- плата за страховку при возникновении в пути следования несчастного случая;

- комиссионный сбор за услуги по предварительной продаже билета.

В зависимости от вида сообщений в России установлены два вида пассажирских тарифов: общий пассажирский тариф (стоимость проезда в вагоне с местами для сидения в пассажирском поезде) — при проезде в поездах дальнего следования и пригородный — при проезде в поездах пригородного сообщения.

Общий пассажирский тариф зависит от расстояния поездки, типа вагона и категории поезда. Расстояние берется с учетом тарифных поясов, предусмотренных в соответствующих таблицах стоимости проезда. Общий пассажирский тариф образован таким образом, что абсолютная стоимость проезда с увеличением дальности поездки уве-

личивается, однако с увеличением расстояния стоимость одного пассажира километра снижается. Это дает пассажирам, следующим на большие расстояния, существенную льготу в стоимости проезда.

За основу общего пассажирского тарифа принят тариф на перевозку пассажиров в общем вагоне пассажирского поезда. Общий пассажирский тариф включает две составляющие: стоимость билета и стоимость плацкарты, которые определяются по специальным таблицам.

Доплата за скорость учитывает, что стоимость проезда в скором поезде выше на 10—12%, учитывается также и тип вагона. Стоимость проезда в спальнях вагонов и вагонах международного класса выше на 40—50%. Тариф для проезда детей в возрасте от 5 до 10 лет установлен в размере одной четверти стоимости билета для взрослого. Однако это не распространяется на стоимость плацкарты. При перевозке пассажиров в фирменных поездах действуют тарифы, превышающие обычные на 30—50%, так как коэффициенты увеличения стоимости «работают» как в отношении стоимости билета, так и в отношении стоимости плацкарты. Эти тарифы также определяются по специальным таблицам.

Если поездка пассажира осуществляется в вагоне повышенной комфортности, в стоимость проездного документа включается оплата за дополнительные услуги. При этом она добавляется к цене плацкарты. Кроме того, в стоимость любого билета обязательно включается страховой сбор.

При сдаче билета не позднее 15 часов до отправления поезда индивидуальному пассажиру возвращается полная стоимость билета (плацкарты и проезда); если пассажир сдал в кассу билет не позднее 4 часов до отправления, ему возвращается стоимость проезда плюс 50% стоимости плацкарты; если же менее чем за 4 часа, — только стоимость проезда. Если билеты, приобретенные организациями по предварительным заявкам, сдаются не позднее чем за трое суток до отправления поезда, удерживается 50% стоимости плацкарты, полностью удерживается стоимость плацкарты, если билеты сдаются позднее чем за трое суток до отправления поезда. Стоимость комиссионного сбора при возврате билета не возвращается.

При утере билета проводник составляет соответствующий акт, заверяет его штампом и подписью начальника поезда, а на станции (со стоянкой не менее 10 минут) новые проездные документы оформляются начальником поезда без участия пассажира.

Практически все путешествующие планируют свое возвращение обратно в определенный срок. Многие пассажиры заблаговременно покупают проездные билеты «туда и обратно». «Открытый билет» — проездной документ, годный на какой-либо фиксированный срок, означает «открытую» дату обратного выезда в течение определенного срока (чаще всего — в течение года). Такой билет стоит на 10—20% дороже билета с фиксированной обратной датой. На некоторых линиях имеются так называемые «цены направления». Так, если покупать билет на пригородный поезд до Лондона, то цены на проезд «туда» и «обратно» будут различными.

Если у пассажира есть базовый билет с «открытой датой» (а это часто бывает, когда он не знает заранее, каким поездом и классом поедет), при проезде в комфортабельных и скоростных поездах ему необходимо приобрести сапплемент (supplement) — плату за место в поезде более высокой категории, которая включает плату за резервирование места. На некоторых маршрутах, связывающих разные страны, предусмотрен сапплемент за проезд по территории только одной из них. Оплатить его полагается национальному контролеру после пересечения границы.

Пригородные пассажирские тарифы устанавливаются местными органами власти по предложению перевозчиков. Пригородные тарифы бывают нескольких видов: зонные, общие, покилометровые и абонементные.

Зонные тарифы действуют в пригородном сообщении крупных городов, где участки железных дорог разбиты на тарифные зоны определенной протяженности. При этом устанавливается одинаковая фиксированная цена на проезд в пределах одной зоны.

Пригородный общий и покилометровый тарифы без взимания страхового тарифа применяются на малоиспользуемых участках железных дорог, пригородные зоны которых характеризуются небольшим пассажиропотоком. Они рассчитываются в зависимости от действительного или фактического расстояния перевозки.

Абонементные тарифы в пригородном сообщении дают право любому пассажиру приобретать билеты на длительный срок (месяц, сезон, полгода, год) на проезд между определенными станциями. В основе их расчета лежит покилометровый или общий тариф и количество поездок. Так, стоимость льготного билета рассчитывается исходя из количества поездок: месячного — 50 поездок, сезонного — 200 поездок, полугодового — 300 поездок, годового — 600 поездок.

Стоимость месячного абонементного билета «выходного дня» взимается из расчета 12 поездок в месяц.

Среди пассажирских тарифов выделяются также и детские тарифы, распространяющиеся на детей в возрасте от 5 до 10 лет. Детский тариф в дальних поездах прямого сообщения составляет приблизительно 35% взрослого и рассчитывается по таблицам. В пригородном сообщении он составляет 25% стоимости взрослого тарифа.

В международном сообщении при перевозках пассажиров между Россией и странами СНГ действует межгосударственный пассажирский тариф. Для его расчета используется таблица стоимости билета и таблица стоимости плацкарты. В таблицах стоимости билета приводятся базовые ставки в зависимости от расстояния, категории поезда и типа вагона. При этом в основе расчета такого тарифа лежит так называемый принцип «перелома тарифа», когда после пересечения границы расстояние отсчитывается от нуля, т.е. стоимость билета определяется по расстоянию поезда по железной дороге каждой страны, а затем суммируется. Кроме того, на стоимость билета влияет коэффициент индексации, устанавливаемый каждой страной самостоятельно и составляющий от 0,8 до 4. В России он составляет 2,15. Чтобы определить стоимость поезда, к стоимости билета добавляется стоимость плацкарты.

В международном сообщении со странами дальнего зарубежья существует два типа пассажирских тарифов: «восток — запад» и «восток». Тариф «восток — запад» действует при перевозках между Россией, Западной Европой и Скандинавией. По тарифу «восток» осуществляются перевозки между Россией, Китаем, Монголией и Кореей. Принцип расчета тарифов аналогичен изложенному выше. Тариф «восток — запад» рассчитывается в евро, а тариф «восток» — в швейцарских франках. В обоих случаях провозная плата переводится в валюту той страны, где производится платеж.

Льготы. В каждой стране действуют свои нормативы, согласно которым определенным категориям пассажиров предоставляются различные льготы при перевозке, зависящие от категории пассажиров, вида сообщения, сезона перевозки и категории поезда. В зависимости от категории устанавливается частичная компенсация оплаты или бесплатный проезд. В российской практике к лицам, имеющим льготы, относятся военнослужащие, пенсионеры, государственные чиновники, дети, инвалиды, работники железнодорожного транспорта, заслуженные лица, герои России и некоторые другие категории

пассажиров. Льготы распространяются только на оплату стоимости проезда пассажиров, но не на провоз багажа и ручной клади.

Практически на всех международных железнодорожных направлениях детям, пенсионерам, а также туристским группам предоставляется ряд льгот в виде скидок. Рассмотрим теперь некоторые варианты льгот и скидок, которые применяются в большинстве европейских стран.

Льготный тариф для детей. В спальнях вагонов на международных линиях установлены особые правила перевозки детей. Дети до 4 лет включительно следуют с родителями или сопровождающими их лицами бесплатно. Для ребенка в возрасте 5–10 лет, не занимающего спальное место, приобретается детский билет (половина цены доплат за проезд и категорию поезда и вагона). Для ребенка до 10 лет, которому предоставляется отдельное спальное место, приобретаются детский билет и плацкарта. Для двух детей в возрасте от 5 до 10 лет, пользующихся одним спальным местом, приобретаются два детских билета и одна плацкарта, в возрасте же менее 5 лет — приобретаются один детский билет и плацкарта.

Пассажир с несколькими детьми в возрасте до 5 лет имеет право провезти одного ребенка бесплатно, а для остальных приобретает детские билеты и столько плацкарт, сколько спальных мест занимают дети. Детей старше 10 лет провозят на условиях взрослых.

В сообщениях между разными странами возраст ребенка для применения льгот различен. Так, в сообщении Россия — Финляндия возраст детей для бесплатного проезда — до 5 лет и льготного — до 10 лет, а на дорогах по территории Ирана — бесплатный проезд для детей в возрасте до 7 лет, а льготный — до 14 лет. Возраст ребенка для предоставления льгот определяется годом на день начала поездки.

Проезд малолетних детей разрешается только в сопровождении взрослых. Пассажир в возрасте от 6 до 12 лет, следующий с вехом компании без сопровождения взрослых, находится под наблюдением проводников. Его специально сопровождают на посадке и высадке по месту прибытия. В билете это будет указано так: DAVIDSON/B MISS (UM 10).

В некоторых странах — например в Германии, Австрии — на железнодорожные билеты установлены семейные скидки. Если пассажир с кем-то вдвоем (с женой, мужем, ребенком, другом) покупает билет в оба конца, то второй билет обходится вдвое дешевле первого, если же втроем — третий билет также дешевле предыдущего и так

далее. Детские билеты — еще дешевле. Проезд инвалидов, требующих дополнительного обслуживания, возможен при заблаговременной информации и оплате услуг.

Скидки для слепых пассажиров. Слепые обычно следуют с сопровождающим. На некоторых дорогах для сопровождающего установлена скидка в 50% стоимости проезда. Иногда в качестве поводья используется собака. В Великобритании на местных линиях установлены особые правила, по которым собака-поводырь слепого пассажира перевозится бесплатно.

В международных поездках предусматриваются и другие скидки. Так, на поездах, курсирующих между Россией и Финляндией, установлена скидка для минимальной группы туристов (от двух человек). Здесь же можно приобрести «билет бизнесмена» на 10—50 поездок, который не является именным, и им может воспользоваться любой сотрудник фирмы. На билет от 40 поездок и выше установлена скидка 50%, срок его действия — 6 месяцев. Кроме того, в бизнес-центрах вокзалов Москвы, Санкт-Петербурга и Хельсинки можно оформить визу, забронировать место в отеле, приобрести льготный билет на все виды городского транспорта. На некоторых направлениях цена билета, купленного «туда и обратно», на 30—50% дешевле цены билета в один конец.

В 2001 г. немецкие железные дороги на скоростных железнодорожных линиях Гамбург — Кельн, Франкфурт-на-Майне — Мюнхен и Франкфурт-на-Майне — Берлин ввели в действие поощрительную мотивационную программу совместного учета суммарных расстояний, дающую пассажирам дополнительные скидки и льготы. Так, пассажиры, набравшие 15 тыс. миль при поездках по железной дороге, смогут бесплатно получить билет «туда и обратно» на поезд второго класса между двумя любыми станциями Германии, а набравшие 20 тыс. миль имеют право на проезд в вагоне первого класса или на перелет самолетом «Люфтваганс».

Туристские фирмы, которые осуществляют плановую перевозку туристских групп, также получают существенные скидки: 10% — при группе от 10 человек (если расстояние до пункта назначения менее 2 тыс. км) и 15%, если в группе более 25 человек. Если километраж превышает 20 тыс. км, скидка может достичь 30%.

В некоторых странах действуют так называемые «экономные цены», в соответствии с которыми устанавливаются специальные фиксированные цены и скидки для групп численностью от пяти человек (сообщения с Германией, Болгарией, Бельгией). В сообщениях

с Финляндией предоставляются процентные скидки для семейных групп, групп с численностью более 40 человек, для обладателей абонементных билетов, для лиц в возрасте 60 лет и старше. При оформлении проездных документов в направлении «туда и обратно» организованным группам предоставляются 10–40%-ные скидки в сообщениях с Китаем, Монголией, Вьетнамом, Польшей, Болгарией, Румынией, Германией.

Сборы. При железнодорожных перевозках пассажирам на вокзалах и станциях предоставляется ряд дополнительных операций за определенную плату. Эти платы называются сборы. Часть из них включается в стоимость билета, часть взимается самостоятельно. К первой группе относятся: сбор за оформление билетов, который взимается от 9 суток до момента отправления поезда; сбор за доставку билетов на дом или по месту работы; сбор за объявление ценности багажа или грузобагажа и др. Ко второй группе относятся: сбор за операцию возврата неиспользованных билетов; сбор за перевозку ручной клади в передвижной камере хранения; сбор за хранение бывшего багажа и др.

4.10. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРОВ И БАГАЖА. РАБОТА РУКОВОДИТЕЛЯ ГРУППЫ И ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ МАРШРУТЕ

Правила перевозки пассажиров. Перевозка пассажиров железнодорожным транспортом в России осуществляется в соответствии с «Законом о железнодорожном транспорте», Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте и Правилами перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России.

Согласно условиям договора перевозки, перевозчик обязан доставить пассажира, купившего билет, и его багаж в место назначения с соблюдением других условий перевозки каждой стороной. За несоблюдение правил и условий перевозки каждая из сторон несет ответственность, установленную правилами, нормативными актами и национальным законодательством, а на международных линиях — международными соглашениями.

Каждый пассажир обязан иметь при себе проездной документ, хранить его в течение всего времени поездки и предъявлять по требо-

ванию контролеров. Безбилетный проезд пассажира карается штрафом. Каждый пассажир имеет право занимать при проезде одно место. Если при оформлении билета по вине перевозчика была допущена ошибка, то такому пассажиру необходимо предоставить место в другом вагоне, в том числе и более высокой категории, без взимания дополнительной платы. Если же предоставлено место в вагоне более низкой категории, то разница в стоимости билетов возмещается. При отказе пассажира от замены ему полностью возвращается стоимость билета.

Пассажир может бесплатно провозить с собой ручную кладь, размеры и масса которой определяются соответствующими правилами. Ручной кладью считаются легкопереносимые предметы и вещи независимо от рода и вида упаковки. За сохранность ручной клади, провозимой в вагоне, отвечает сам пассажир.

Пассажир имеет право в пути следования один раз сделать остановку с продлением срока годности билета не более чем на 10 суток. Однако он должен не позднее 4 часов с момента высадки предъявить билет начальнику станции для его проштамповки и продления. Пассажир имеет право продлить срок действия билета по причине своей болезни при наличии справки из медицинского учреждения (на время болезни). На руках у пассажира должен быть акт о прекращении поездки по причине болезни.

Если пассажир отстал от поезда, он обязан заявить о случившемся начальнику станции, который возобновляет действие билета на следующий проезд. При опоздании на поезд к его отправлению в течение 3 часов с момента его отправления пассажиру могут быть выданы новые проездные документы при наличии мест, но с уплатой штрафа в размере 25% стоимости проезда, а при отказе от поездки сумма возвращается пассажиру за вычетом 25% от стоимости проезда. При утрате проездные документы в нашей стране не возобновляются. Следует отметить, что правилами перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте предусмотрена возможность возврата билетов при опоздании на поезд в течение 12 часов с момента отправления. В этом случае все расходы по переоформлению билета пассажир берет на себя.

За задержку прибытия регулярного рейса перевозчик выплачивает пассажирам компенсацию, размер которой зависит от расстояния, времени задержки и действующих правил. Пассажир имеет право сдать неиспользованный билет обратно в кассу, если он решил отказаться от поездки. Если билет сдается:

— не позднее чем за 8 часов до отправления поезда, пассажир получает полную стоимость поезда;

— менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда, ему возвращается стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;

— менее чем за 2 часа до отправления поезда, он получает обратно только стоимость билета, а стоимость плацкарты не выплачивается.

Если билет на обратный путь сдается в пункте его приобретения (а ими могут быть как железнодорожные кассы, так и агентства и точки по продаже билетов при туристских фирмах): а) не позднее чем за 24 часа, пассажир получает полную стоимость поезда; б) в срок менее суток до отправления поезда, пассажиру возвращают стоимость поезда за вычетом плацкарты. При возврате проездных документов, как правило, взимается комиссионный сбор за операцию по оформлению возврата платежей.

Пассажир имеет право на возврат платежей при непредоставлении места в поезде (кроме пригородных) согласно купленному билету; предоставлении места в вагоне низшей категории; при заблаговременном возврате неиспользованных проездных билетов, утрате багажа, сданного в перевозку. Возврат сумм производится при отмене поезда, задержке отправления более чем на 1 час, отказе от поездки по уважительным причинам (болезнь, несчастный случай), документально зарегистрированным.

В случае задержки отправления поезда дальнего следования или его опоздания на станцию отправления или назначения пассажир вправе в течение 45 дней предъявить претензию в адрес перевозчика об уплате штрафа, предусмотренного Уставом железнодорожного транспорта (статья 110). Перевозчик должен уплатить пассажиру штраф в размере 3% стоимости поезда за каждый час задержки (но не более чем в размере стоимости поезда), если задержка не была вызвана форс-мажорными обстоятельствами, возникшими не по вине перевозчика. Задержка или опоздание поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается.

Пассажиры обязаны соблюдать порядок и правила пользования пассажирскими вагонами и вокзальными помещениями, бережно относиться к имуществу организаций железнодорожного транспорта. Перевозчик вправе отказать в перевозке или удалить пассажира из поезда, если он: находится в нетрезвом состоянии; нарушает обще-

ственный порядок или правила проезда; распивает спиртные напитки или мешает спокойствию других пассажиров; ведет себя неподобающим образом; является носителем инфекционных заболеваний или находится в тяжелом состоянии.

Правила перевозки багажа. Перевозка ручной клади осуществляется в вагонах — в специально оборудованных для этого ящиках-рундуках, на третьих полках и в нишах над дверями. Масса ручной клади, провозимой бесплатно, составляет не более 36 кг на один проездной документ, независимо от вида билета. В вагонах СВ разрешается провозить ручную кладь общим весом не более 50 кг. Допускается провоз дополнительной ручной клади массой до 14 кг, оплачиваемой по багажному тарифу (как за 10 кг багажа).

Размер ручной клади по сумме трех измерений не должен превышать 180 см. За дополнительную плату разрешается провоз ручной клади, превышающей установленные размеры. Обеспечение целостности и сохранности ручной клади является обязанностью пассажира. Не допускается к перевозке ручная кладь, способная загрязнять вагон и вещи других пассажиров, обладающая неприятными запахами, содержащая опасные предметы: отравляющие, легковоспламеняющиеся вещества, огнестрельное оружие. За неоплаченную ручную кладь и кладь, запрещенную к перевозке, на пассажира налагается штраф.

Багажом считаются вещи, принадлежащие лично пассажиру, необходимые ему после окончания поездки и принимаемые к перевозке в поезде, где имеется багажный вагон, или в почтово-багажном поезде. Оплата перевозки багажа осуществляется по багажному тарифу. При этом на перевозчике лежит ответственность за сохранность багажа, принятого к перевозке. На один проездной документ разрешается принимать багаж массой до 200 кг. Масса одного места багажа не должна быть менее 10 кг и более 75 кг. Багаж для перевозки принимается через багажное отделение станции или непосредственно в багажный вагон. В первом случае пассажиру выдается багажная квитанция, во втором — ярлык установленной формы. Багаж выдается пассажиру в обмен на ярлык или багажную квитанцию. Пассажиры могут при сдаче багажа объявлять его ценность, за что взимается определенный денежный сбор.

Перевозчик обязан доставить багаж в пункт назначения в определенный срок, который является обязательным условием договора перевозки. Дата отправления багажа указывается в перевозочных

документах станцией отправления, а дата прибытия — станцией назначения. В случае неприбытия багажа в багажной квитанции делается отметка о его неприбытии. За просрочку доставки багажа перевозчик уплачивает получателю пени в размере 3% стоимости перевозки багажа за каждые сутки просрочки, но не более чем в размере платы за перевозку багажа.

Багаж считается утраченным, если он не прибывает на станцию назначения по истечении 30 суток после окончания срока доставки. Через 30 дней после заявления пассажира о неприбытии багажа пассажир имеет право потребовать возмещения за утерянные вещи. Перевозчик обязан выплатить их стоимость. Ущерб возмещается в размере стоимости утраченных или недостающих вещей; при их повреждении или порче в размере суммы, на которую понизилась ценность вещей. Если ценность багажа не объявлена, то возмещение ущерба производится за каждый недостающий килограмм багажа в размере, установленном МПС России. Кроме того, перевозчик обязан вернуть и плату за перевозку багажа.

Прибывший на станцию багаж хранится бесплатно в течение 24 часов. Багаж, не востребованный получателями в течение 30 дней с момента уведомления в письменной форме о прибытии его на станцию, подлежит реализации в соответствующем порядке.

В международном сообщении имеются определенные особенности при перевозке ручной клади и багажа. Общая масса ручной клади, провозимой бесплатно, не должна превышать 35 кг для взрослого пассажира и 15 кг для детей до 12 лет. Каждое место ручной клади при этом не должно превышать размера 100×40×60 см.

Масса одного багажного места не должна превышать 25 кг и иметь габариты не более 100×60×30 см. При этом количество мест багажа, приходящихся на одного пассажира, не должно быть более трех. В сообщениях с рядом стран Восточной и Западной Европы перевозка и транзит багажа не разрешаются.

Работа руководителя группы и обслуживающего персонала. Работа руководителя должна длиться не менее 41 часа в неделю. Он обеспечивается бесплатным проездом на транспортных маршрутах, а также (при продолжительности маршрута более суток) — ночлегом и питанием по нормам, установленным для туристов. Суточные и квартирные не выплачиваются. За те дни, когда туристам питание не предоставляется, руководителю выплачивается надбавка в размере 1,5% месячного должностного оклада за сутки.

Руководитель (директор) турпоезда назначается из числа высококвалифицированных туристских работников, имеющих опыт воспитательной, административной и туристско-экскурсионной работы. Он отвечает за работу подчиненного ему персонала, за должный порядок во всех вагонах, выполнение плана-графика маршрута, проведение воспитательной, культурно-массовой, экскурсионной работы. Он участвует в комиссии по проверке готовности поезда к рейсу, ведет учет и отчетность, проводит вступительную и заключительную беседы с туристами, наравне с бригадиром (начальником) поезда отвечает за качество предоставляемых услуг в соответствии с договором.

Перед отправлением на маршрут руководитель тургруппы обязан детально ознакомиться с программой обслуживания в каждом пункте маршрута, правилами и порядком проезда, резервирования мест и оформления комиссионного сбора в пунктах пересадки и обратного выезда, местом размещения и питания туристов, планом экскурсионного обслуживания, калькуляцией стоимости предоставляемых услуг, иметь адреса и телефоны принимающих организаций.

Перед отправлением на маршрут руководитель группы получает в турфирме следующие документы:

- план-задание к наряду с указанием всех реквизитов группы (номер группы, номер маршрута, номер путевок, число туристов, сроки обслуживания, наименование, телефон и адрес организации, купившей путевку, место встречи с группой, дата и время отправления, номер поезда и вагона, содержание и график обслуживания, адрес принимающего бюро, ФИО и телефон ответственного лица) за подписью работника турфирмы;

- копию калькуляции принимающей туристской организации; копию расчета стоимости путевки; накладную на выдачу проездных документов;

- проездные документы в прямом и обратном направлениях и бланк списка туристов;

- доверенность на подписание акта-счета обслуживания принимающей организацией; бланк отчета о расходах по обслуживанию туристской группы;

- памятку руководителя группы и бланк отзыва туристов о маршруте и обслуживании.

Кроме того, у руководителя маршрута должны быть следующие документы: должностные обязанности работников турпоезда; карточка туристского маршрута; копия договора на аренду вагонов; квитан-

ция об оплате проезда; копия адресной телеграммы; копии договоров с принимающими туристскими фирмами, а также калькуляции и программы обслуживания; копии телеграмм принимающих фирм, подтверждающих прием и обслуживание туристов данного поезда; бланки актов и отчетности (акт о комиссионной приемке состава, акты на питание, акты на постельное белье, акты на культтовары и медикаменты, бланк отчета); копия договора с предприятием вагонов-ресторанов; бланки размещения туристов по вагонам; бланки расписания, объявлений; книга отзывов или бланки отзывов туристов; согласованный и утвержденный турорганизацией текст вступительной беседы; реклама, сувениры, буклеты; культинвентарь; переносная библиотечка.

При задержке отправления транспорта или отказе группы от дальнейшего путешествия руководитель обязан сообщить об этом в диспетчерский пункт железнодорожного вокзала и свою организацию. Руководителю необходимо контролировать на маршруте выполнение программы обслуживания и добиваться исполнения ее в полном объеме. Руководитель обязан обеспечивать безопасность группы на маршруте; принимать меры по соблюдению туристами порядка и правил поведения на маршрутах; проводить разъяснительную и информационную работу с туристами. Во время путешествия он должен постоянно находиться с группой.

В случае заболевания туристов на маршруте тура руководитель группы должен принять меры по оказанию медицинской помощи, а при необходимости — содействовать госпитализации. Необходимо также сообщить об этом в туристскую организацию. Руководитель группы имеет право пользоваться любым видом связи со своей организацией и различными службами при возникновении непредвиденной и экстремальной ситуации. Кроме того, руководитель тургруппы должен быть человеком контактным, уметь находить общий язык с группой туристов и с каждым в отдельности.

После завершения туристско-экскурсионной поездки последним этапом разработки и реализации железнодорожного тура является составление отчета о проведенной поездке. Руководитель маршрута обычно в течение трех дней после окончания путешествия сдает письменный отчет о расходах и об обслуживании группы на маршруте. В отчете указываются качество выполнения предусмотренной программы обслуживания, допущенные нарушения программы по вине принимающей организации либо туристов.

В подчинении руководителя группы имеется обычно 3–5 человек (табл. 4.2).

Таблица 4.2

Численность работников туристского поезда, человек

| Должность | Продолжительность маршрута, дней | |
|----------------------------------|----------------------------------|---------|
| | до 5 | свыше 5 |
| Руководитель маршрута (директор) | 1 | 1 |
| Инструктор-методист по туризму | 1–2 | 2 |
| Организатор досуга | 1 | 1 |
| Аккомпаниатор | — | 1 |
| Врач | 1 | 1 |
| <i>Итого</i> | 4–5 | 6 |

Инструктор-методист составляет планы воспитательной, культурно-массовой и туристско-экскурсионной работы и отвечает за организацию досуга. Он знакомит туристов с путевой информацией, организует концерты, плановые экскурсии, встречи и т.д. В его оперативном подчинении находятся культорганизатор (организатор досуга) и аккомпаниатор. Инструктор-методист также отвечает за посадку туристов и их размещение, обеспечение туристскими путевками, получение газет, журналов, личной корреспонденции.

Врач турпоезда работает в соответствии со своими должностными обязанностями. Он назначается из лиц, имеющих стаж лечебной работы и прошедших инструктаж по вопросам гигиены и эпидемиологии. Его основной обязанностью является оказание экстренной медицинской помощи в пути следования и профилактика заболеваний, контроль за соблюдением санитарного режима в вагонах и ресторанах.

Организация питания туристов. Питание путешествующих в туристско-экскурсионном поезде осуществляется в вагонах-ресторанах как в пути следования, так и на стоянках, оборудованных специальными техническими устройствами. Питаются туристы в две-три смены (в зависимости от числа туристов и работников вагонов-ресторанов). При схеме состава из 12 цельнометаллических купированных (ЦМК) вагонов включается обычно три вагона-ресторана. При меньшем количестве туристов в поезде может быть два вагона-ресторана или даже один.

Размещение в вагонах-ресторанах производится путем деления числа туристов на количество вагонов-ресторанов и смен питания. Максимальная вместимость вагона-ресторана — 48 человек. Для удобства работы с туристами заполняются схемы их размещения. Для примера рассмотрим максимальный вариант: 386 человек на три вагона-ресторана (табл. 4.3).

Таблица 4.3

Схема рассадки туристов в вагонах-ресторанах турпоезда

| № смены питания | № вагона | Число туристов | | | ФИО директора вагона-ресторана и зав. производством |
|-----------------|----------|------------------|----------------|-------------------|---|
| | | из одного вагона | всего за смену | всего в ресторане | |
| Ресторан 1 | | | | | |
| 1 | 1 | 36 | 48 | 134 | Иванов И.И. Петрова Н.И. |
| | 2 | 12 | | | |
| 2 | 4 | 35 | 43 | | |
| | 2 | 8 | | | |
| 3 | 3 | 35 | 43 | | |
| | 2 | 8 | | | |
| Ресторан 2 | | | | | |
| 1 | 5 | 35 | 47 | 124 | Сидоров Г.И. Носова Т.П. |
| | 6 | 12 | | | |
| 2 | 8 | 36 | 44 | | |
| | 9 | 8 | | | |
| 3 | 7 | 28 | 33 | | |
| | 6 | 5 | | | |
| Ресторан 3 | | | | | |
| 1 | 12 | 36 | 48 | 128 | Котов Н.П. Сомова В.Н. |
| | 10 | 12 | | | |
| 2 | 9 | 28 | 44 | | |
| | 10 | 16 | | | |
| 3 | 11 | 36 | 36 | | |
| | — | — | | | |

В городах пребывания при отсутствии специально оборудованных стоянок питание туристов производится в городских столовых, ресторанах, кафе по заказам принимающих турорганизаций. Туристско-экскурсионные поезда, как правило, организуются в дни школьных или студенческих каникул со специальной программой обслуживания.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какова роль железнодорожного транспорта в туристском бизнесе?
2. Назовите правовые аспекты перевозок туристов железнодорожным транспортом.
3. Охарактеризуйте прогрессивные технологии пассажирского и туристского обслуживания на железнодорожном транспорте.
4. Расскажите о месте железнодорожных перевозок на европейском туристском рынке.
5. Что такое формула обслуживания «euronight»?
6. На какие виды подразделяются перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте? Кратко охарактеризуйте каждый из них.
7. Каковы особенности организации железнодорожных перевозок в Российской Федерации?
8. Расскажите о высокоскоростных железнодорожных сообщениях и их роли в развитии туризма и увеличении туристских потоков.
9. Как осуществляется процесс планирования железнодорожных перевозок?
10. Как составляется расписание движения поездов?
11. Какова структура обеспечения перевозок: станции и вокзалы, технические службы?
12. Расскажите об особенностях российского опыта использования специальных туристско-экскурсионных поездов.
13. Дайте характеристику категорий поездов, вагонов, мест в поездах.
14. Какая работа проводится по назначению туристско-экскурсионных поездов?
15. Каковы особенности формирования туристско-экскурсионных поездов?
16. Приведите примеры наиболее известных туристско-экскурсионных поездов.
17. Как и в какие сроки производится оплата туристско-экскурсионных поездов?
18. Расскажите о работе руководителя группы на железнодорожном маршруте.
19. Перечислите основные правила перевозок при организации групповых туров на железнодорожном транспорте.

- 20.** Расскажите о работе гида и обслуживающего персонала на железнодорожном туристско-экскурсионном маршруте.
- 21.** Каковы особенности и правила перевозки туристского багажа на железнодорожном транспорте?
- 22.** Расскажите о правилах бронирования и продажи железнодорожных билетов.
- 23.** Какие элементы входят в содержание железнодорожных билетов?

ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

5.1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ АВТОМОБИЛЬНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Развитие системы международных пассажирских перевозок автобусами — как в России, так и за рубежом — не представляется возможным без наличия правовой базы.

Основой для разработки международных договорно-правовых документов различных уровней — двусторонних и многосторонних — служат нормы и внутреннее законодательство отдельных стран, которые в разных странах существенно различаются. В зависимости от этого международные двусторонние и многосторонние документы определяют в основном наиболее общие условия осуществления международных перевозок. В то же время внутреннее законодательство и внутренние нормативные документы определяют более конкретные условия их осуществления. В случае коллизии норм международных и внутренних договорно-правовых документов, регулирующих один и тот же вид международных перевозок, предпочтение отдается нормам международных соглашений.

Под международными перевозками понимаются перевозки, во время которых транспортное средство пересекает территории хотя бы двух государств. Международные правовые документы обычно охватывают определенный круг вопросов: инфраструктура, дорожное движение, требования к транспортным средствам, условия работы экипажей, налогообложение, перевозка пассажиров и грузов, таможенные формальности, перевозка грузов и пассажиров отдельных категорий.

Перевозка пассажиров в международном сообщении регулируется Женевской международной конвенцией от 1 марта 1973 г., именуемой еще Конвенцией о договоре международной автомобильной

перевозки пассажиров и багажа. В этом документе даются определения основных понятий, перечислены необходимые для осуществления международной автоперевозки транспортные документы, определены права и обязанности, а также ответственность пассажира и перевозчика.

В соответствии с конвенцией при перевозке пассажиров перевозчик должен выдать пассажиру (группе пассажиров) индивидуальный или коллективный билет. В билете должны быть указаны название и адрес перевозчика, а также содержаться сведения о том, что договор подпадает под действие положений настоящей конвенции даже при наличии каких-либо противоречащих этому оговорок. Если перевозчиком выдается багажная квитанция, в ней указывается количество и характер багажа, который ему сдается; при наличии просьбы пассажира выдача этой багажной квитанции является обязательной.

Перевозчик несет ответственность за ущерб, связанный со смертью, тяжелыми повреждениями или нанесением любого другого вреда физическому или психическому здоровью пассажира в результате происшествия, связанного с перевозкой во время нахождения пассажира в транспортном средстве или его посадки или высадки или в связи с погрузкой или выгрузкой багажа. Перевозчик освобождается от ответственности, если причиной происшествия явились обстоятельства, которых перевозчик, несмотря на принятие мер, не мог избежать.

Согласно конвенции, общая сумма возмещения, выплачиваемая пострадавшему в связи с нанесением вреда его физическому и психическому здоровью, ограничивается 250 тыс. швейцарских франков. Ответственность перевозчика за утрату или повреждение багажа ограничивается выплатой суммы до 500 швейцарских франков на единицу багажа и не более 2000 франков на пассажира. При этом перевозчик полностью или частично освобождается от такой ответственности, если порча или утрата багажа, а также ущерб здоровью произошли по вине самого пассажира.

В конвенции предусмотрены статьи по предъявлению претензий и исков. Претензии в отношении багажа предъявляются перевозчику не позднее семи дней с момента получения багажа. Иск, связанный с ущербом здоровью или смертью пассажира, может быть подан в течение трех лет. Отметим, что Россия не ратифицировала данную конвенцию, но использует ряд ее положений при организации международных автоперевозок.

Под *регулярной перевозкой* понимается перевозка, которая осуществляется с определенной частотой по обозначенному маршруту, а посадка и высадка пассажиров могут происходить только на заранее определенных местах остановок. Регулярные перевозки выполняются согласно ранее утвержденным расписаниям движения и тарифам.

Нерегулярная перевозка — это перевозка «при закрытых дверях», т.е. когда запрещен выход пассажиров (экскурсионная программа) в промежуточных пунктах маршрута. Она осуществляется одним транспортным средством, перевозящим одну и ту же группу пассажиров на протяжении всей поездки, которая начинается и заканчивается в месте отправления или заканчивается в месте назначения, если транспортное средство возвращается обратно порожним.

В рамках ЕС такие перевозки регулируются Европейской экономической комиссией, Европейской конференцией министров транспорта, Европейским соглашением о нерегулярных перевозках пассажиров автобусами, а также двусторонними правительственными соглашениями.

С целью либерализации пассажирских перевозок автомобильным транспортом страны ЕС в 1982 г. заключили Соглашение о международной нерегулярной перевозке пассажиров автобусами. Впоследствии аналогичное соглашение (Интербус) было разработано Комитетом внутреннего транспорта Европейской комиссии ООН. В настоящее время положение о нерегулярных перевозках распространяется на большинство стран Европы и Турцию.

Довольно часто осуществляются и так называемые *челночные перевозки* — повторяющиеся поездки предварительно сформированных групп пассажиров из пункта отправления в пункт назначения и обратно. Такие перевозки также осуществляются при «закрытых дверях». Обычно автобус едет пустым при первом обратном рейсе и последнем прямом рейсе.

Россия осуществляет автомобильные перевозки на основании двусторонних соглашений. Такие соглашения имеются у нашей страны с Азербайджаном, Австрией, Албанией, Арменией, Беларусью, Бельгией, Болгарией, Великобританией, Венгрией, Германией, Грецией, Грузией, Данией, Ираном, Ирландией, Италией, Казахстаном, Кипром, Китаем, Киргизией, Латвией, Литвой, Люксембургом, Македонией, Молдовой, Монголией, Нидерландами, Норвегией, Польшей, Португалией, Румынией, Сербией, Словакией, Словенией,

Таджикистаном, Украиной, Финляндией, Францией, Хорватией, Чехией, Швейцарией, Швецией, Эстонией.

В соответствии с этими соглашениями государственными органами договаривающихся сторон заблаговременно передаются друг другу предложения по организации регулярных перевозок. Эти предложения должны содержать данные перевозчика, маршрут следования, расписание движения, пункты остановок, сроки и регулярность выполнения перевозок. Государственные органы договаривающихся сторон должны выдавать разрешения в письменной форме на осуществление регулярных перевозок пассажиров на тот участок пути, который проходит по территории их государств.

При выполнении нерегулярных перевозок разрешение не требуется в тех случаях, если группа пассажиров в одном и том же составе и в одном и том же автобусе перевозится по всему маршруту. Причем поездка должна начинаться и заканчиваться на территории того государства, где зарегистрирован автобус, или же начинаться в той стране, где зарегистрирован автобус, и заканчиваться в другой стране при условии, что автобус покидает эту территорию пустым (без пассажиров).

К международным документам, регулирующим инфраструктуру в области автомобильных перевозок, относятся Европейское соглашение о международных магистральных и Европейское соглашение о важнейших линиях международных комбинированных перевозок и соответствующих объектах. К наиболее важным международным документам в области дорожного движения относятся Конвенция о дорожном движении (8 ноября 1968 г. с поправками 1 мая 1971 г.), Конвенция о дорожных знаках и сигналах (8 ноября 1968 г.), Протокол о разметке дорог к Европейскому соглашению, дополняющему Конвенцию о дорожных знаках и сигналах.

В области условий работы на автотранспортных средствах действует международное Европейское соглашение, касающееся работы экипажей транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки (1 июля 1970 г.). В этом документе оговариваются основные требования, предъявляемые к водителям, касающиеся возраста, квалификации, стажа работы, ежедневного режима работы, режима непрерывной работы. Осуществляется контроль за соблюдением и охраной режима труда и отдыха водителей. Все автобусы должны быть обязательно оборудованы тахографами — это контрольное устройство, непрерывно регистрирующее пройденный путь, скорость движения на нем, режим труда и отдыха водителей.

Роль международных организаций в регламентации пассажирских перевозок автобусами. Система регламентации пассажирских перевозок автобусами во всемирном масштабе (в том виде, в котором она представлена сейчас) начала складываться в послевоенный период с момента создания ООН и его органов. К настоящему времени в рамках ООН работают пять региональных комиссий, каждая из которых изучает социально-экономические проблемы своих регионов, в том числе транспортные, и дает необходимые рекомендации правительствам государств-членов и специализированным учреждениям, а также принимает участие в выполнении различных проектов развития.

Европейская экономическая комиссия (ЕЭК) ООН является одной из наиболее представительных региональных комиссий ООН. В ее деятельности принимают участие 55 стран Западной, Центральной, Восточной Европы, Северной Америки и Центральной Азии. Основная цель комиссии — согласовать, гармонизировать политику и практические действия стран — членов ЕЭК с целью содействия развитию торговых связей и движению капиталовложений, интеграции транспортных сетей и повышению эффективности мер по охране окружающей среды. Наиболее эффективным органом ЕЭК является Комитет по внутреннему транспорту (КВТ), на долю которого приходится примерно половина всей деятельности ЕЭК.

В рамках КВТ действуют следующие рабочие группы по автомобильному транспорту: основная группа по автомобильному транспорту; по безопасности дорожного движения; конструкции транспортных средств; таможенным вопросам, связанным с транспортом; тенденциям и экономике транспорта. В целом к настоящему времени Комитет по внутреннему транспорту ЕЭК разработал более 50 соглашений, конвенций и протоколов к ним в области транспорта, представляющих интерес для стран ЕЭК, которые были заключены под эгидой ООН.

Важным органом, реализующим и направляющим единую транспортную политику в Европейском регионе, является *Европейская конференция министров транспорта (ЕКМТ)*, организованная в целях предоставления органам, ответственным за принятие решений по транспортной политике, основ, необходимых для обмена идеями путем корреспонденций и прямых консультаций. В ней участвуют министры транспорта из 21 страны Европы, а четыре страны — Австралия, Канада, США и Япония — являются ее ассоциированными членами.

Из международных неправительственных организаций наиболее важное значение для развития международных автомобильных перевозок имеет деятельность *Международного союза автомобильного транспорта* (МСАТ). Он ставит своей целью защиту интересов национальных и международных автомобильных пассажирских и грузовых перевозчиков.

В России в 1974 г. учреждена *Ассоциация международных автомобильных перевозчиков* (АСМАП), которая является членом Международного союза автомобильного транспорта и оказывает помощь в организации международных автоперевозок. АСМАП является добровольным объединением предприятий, организаций, учреждений и предпринимателей, расположенных на территории Российской Федерации, осуществляющих международные перевозки грузов и пассажиров автомобильным транспортом, в целях координации их деятельности, а также представления и защиты их интересов. Главными целями ассоциации являются:

- оказание содействия членам ассоциации в развитии перевозок грузов и пассажиров в международном автомобильном сообщении и связанных с ними транспортно-экспедиционных и других операций, а также оказание им консультационных и других услуг;

- профессиональная подготовка и переподготовка специалистов, осуществляющих международные перевозки, экспедиционные и другие услуги;

- защита интересов членов ассоциации перед национальными и иностранными компетентными органами в рамках возложенных на ассоциацию задач;

- издание справочной и другой литературы, в том числе бюллетеней, по вопросам международных перевозок грузов и пассажиров, транспортно-экспедиционного обслуживания, распространение передового отечественного и зарубежного опыта.

Ассоциация является некоммерческой организацией и не имеет своей целью извлечение прибыли. В связи с расширением географии международных автомобильных перевозок создана сеть региональных представительств АСМАП в различных частях России. Среди многочисленных направлений ее деятельности по значимости следует выделить услуги в сфере международных пассажирских перевозок:

- проведение консультаций по условиям перевозок пассажиров в отдельные страны;

- разработка рациональных маршрутов перевозок пассажиров, в том числе в комбинированном сообщении;

— разработка справочных материалов, пособий, памяток и рекомендаций для водителей и управленческого персонала предприятий по осуществлению перевозок пассажиров в международном сообщении;

— оказание необходимого содействия в организации международных регулярных пассажирских перевозок автобусами;

— подборка российских и иностранных партнеров;

— разработка тарифов и расписаний движения;

— проведение переговоров с иностранными партнерами;

— подготовка договоров (соглашений) об организации регулярного пассажирского сообщения.

В России также принят ряд нормативно-правовых актов, регулирующих международные автобусные перевозки.

1. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 127-ФЗ «О государственном контроле за осуществлением международных автобусных перевозок и об ответственности за нарушение порядка их выполнения» (с изменениями от 2 января 2000 г.).

2. Постановление Правительства РФ от 31 октября 1998 г. № 1272 «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок» (с изменениями от 2 февраля 2000 г.).

3. Постановление Правительства РФ от 24 июня 1998 г. № 638 «О сборе за проезд автотранспортных средств, зарегистрированных на территории иностранных государств, по автомобильным дорогам Российской Федерации» (с изменениями от 2 февраля 2000 г.).

4. Приказ Минтранса России, ГТК России и ФПС России от 31 декабря 1999 г. № 115/950/748 «О мерах по повышению эффективности взаимодействия Российской транспортной инспекции, Минтранса России, ГТК России и ФПС России в автомобильных пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации» и др.

Перевозка пассажиров автомобильным транспортом во внутреннем сообщении регулируется:

— Уставом автомобильного транспорта Российской Федерации (в ред. от 3 марта 1993 г.);

— Временными правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации;

— Положением об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами Министерства транспорта Российской Федерации и другими документами.

5.2. АВТОМОБИЛЬНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ И ОСОБЕННОСТИ ИХ ОРГАНИЗАЦИИ НА ВНУТРЕННИХ МАРШРУТАХ

Автоуслуги, используемые в индустрии туризма, включают следующие основные направления:

- 1) организация автобусных путешествий (включая автокараваны);
- 2) организация автомобильных путешествий:
 - с использованием собственного автомобиля;
 - прокатом автомобиля в месте постоянного проживания;
 - прокатом автомобиля в месте отдыха.

В международных пассажирских перевозках, кроме авиационного, железнодорожного, морского, участвует и автомобильный транспорт, который включает в себя легковые автомобили и автобусы. На современном этапе развития международных перевозок автомобильные перевозки имеют высокий удельный вес в общем объеме международных перевозок пассажиров.

Достоинствами автомобильного транспорта являются его мобильность, доступность, сравнительно невысокие тарифы, возможность транспортировки багажа, возможность остановок по пути следования, широкий обзор, невысокие удельные капитальные затраты.

Недостатками данного вида транспорта являются невысокая вместимость и эксплуатационная скорость, загрязнение окружающей среды продуктами сгорания топлива, невысокий уровень комфортного жизнеобеспечения при длительных путешествиях и др.

При планировании своего путешествия турист учитывает такие факторы, как скорость доставки до цели поездки, комфорт путешествия, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, возможность остановки в пути следования, условия питания, уровень шума и вибрации, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие неблагоприятных экологических факторов и, конечно, безопасность. По приоритетам эти требования распределяются в следующем порядке: безопасность путешествия; стоимость и наличие различных льгот; комфортабельность; скорость доставки; прочие факторы.

В целом оценка привлекательности основных транспортных средств для международных туристских путешествий по десятибалльному рейтингу приведена в табл. 5.1.

Таблица 5.1

**Оценка привлекательности основных транспортных средств
для международных туристских путешествий**

| Критерии оценки | Виды транспортных средств | | | | | |
|--|---------------------------|--------------|------------------------|----------|---------------------|---------|
| | речные суда | морские суда | железнодорожные вагоны | автобусы | легковые автомобили | самолет |
| Безопасность движения | 7 | 5 | 6 | 4 | 5 | 7 |
| Экологическая безопасность | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 | 8 |
| Стоимость перевозки | 8 | 6 | 9 | 8 | 2 | 1 |
| Эксплуатационная скорость | 1 | 2 | 6 | 4 | 6 | 10 |
| Мобильность | 1 | 1 | 1 | 8 | 10 | 5 |
| Возможность остановки по пути следования по желанию туристов | 2 | 1 | 1 | 8 | 10 | 1 |
| Возможность длительного жизнеобеспечения в пути следования | 8 | 10 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| Вместимость | 7 | 10 | 6 | 4 | 1 | 7 |
| Удельные капитальные затраты | 2 | 1 | 5 | 8 | 10 | 2 |
| Уровень комфорта | 8 | 10 | 2 | 4 | 6 | 6 |
| Всего баллов | 50 | 52 | 48 | 56 | 58 | 52 |

В рамках единой транспортной системы туризма в бывшем СССР автомобильные перевозки были самыми массовыми и составляли около 52% общего объема перевозок. К тому времени функционировало 9600 автодорожных маршрутов, разработанных и паспортизированных в соответствии с действовавшими нормами. Только в 123 автотранспортных туристских предприятиях находилось на балансе 10 550 автобусов.

К 2000 г. доля автомобильных перевозок в транспортных путешествиях существенно снизилась и составила 40,3% за счет увеличения удельного веса воздушного транспорта. Тем не менее автомобильный транспорт до сих пор является лидером туристских перевозок,

выполняя две основные функции: самостоятельного вида путешествий и экскурсий и вспомогательного (трансферного) транспорта. Следует отметить, что 92% всех экскурсий проводится с использованием автомобильного транспорта.

В Европе доля туристских перевозок автомобильным транспортом значительно ниже и составляет в различных странах от 19 до 29%. Здесь сказывается высокий уровень развития железнодорожного и воздушного транспорта. В 1990 г. доля российских автоперевозчиков на международном рынке составляла 75%, в 1996 г. она сократилась до 27%, а к 2000 г. составила около 16%.

Наиболее массовый туристский транспорт — автобус, в большинстве случаев он является собственностью крупных туристских компаний, объединений, концернов, ассоциаций. Другие же туристские фирмы пользуются услугами автотранспортных предприятий на основе долгосрочной аренды или разовых заказов.

Туристские автомобильные перевозки осуществляются в основном автобусом (78%), легковыми автомобилями (17%) и другими видами автомобильного транспорта (5%). Обладая высокой маневренностью и мобильностью, туристские автобусы — вне конкуренции на коротких и средних (до 500 км) маршрутах. Высококомфортбельные туристские автобусы используются также и на длинных маршрутах (туры по Европе, Золотому кольцу и др.). При этом отдых туристов в ночное время обеспечивается, как правило, в отелях или мотелях (придорожных отелях). Согласно международной классификации, по ряду признаков автобусы сертифицируются по категориям (числу звезд).

Туристские автобусы классифицируются по следующим признакам.

По числу мест: особо большой вместимости; большой вместимости; средней вместимости; малой вместимости; микроавтобусы.

По виду топлива: карбюраторные; дизельные; на сжиженном газе; на сжатом газе; электробусы; гиробусы.

По этажности: одноэтажные; полутораэтажные; двухэтажные; специальные.

По категории: вне категории; две звезды; три звезды; четыре звезды; пять звезд.

По атрибутам комфорта: мягкие кресла; широкий обзор; кондиционеры; отопление; бар, мини-кухня; телеаудиовидеосистемы; туалет, гардероб и др.

Особенности организации автобусных перевозок на внутренних маршрутах. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом внутри России реализуется на основании Устава автомобильного транспорта Российской Федерации, Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации и других нормативных документов Министерства транспорта Российской Федерации. Пассажирские перевозки в пределах страны также осуществляются на городских, пригородных и междугородных маршрутах в соответствии с Временными правилами перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации. Реализуется перевозка пассажиров на основании договоров, заключенных между ними и автотранспортным предприятием. Согласно договору, автотранспортное предприятие обязуется перевезти пассажира и его багаж из пункта отправления в пункт назначения за определенную плату. Пассажир при этом обязан оплатить свой проезд и провоз багажа.

Туристско-экскурсионные перевозки являются наиболее популярным видом путешествий в нашей стране. Они широко используются турфирмами при организации внутреннего и въездного туризма. Многие турфирмы страны разрабатывают автобусные туры как для российских, так и для зарубежных туристов. Такие маршруты классифицируются по ряду характеристик: времени осуществления, продолжительности, региону проведения, тематике, условиям поездки и др.

Продолжительность большинства внутренних туров обычно составляет от одного до десяти дней. К примеру, наиболее известным многодневным автобусным маршрутом (4–5 дней) является маршрут по городам Золотого кольца. Большим разнообразием отличается и тематика автобусных туристско-экскурсионных маршрутов. Предлагаются программы религиозной тематики (посещение монастырей и культовых сооружений страны), паломнические туры, «космические» туры (посещение космодромов, музеев авиации и космонавтики), театральные туры (посещение известнейших театров Москвы и Санкт-Петербурга), природные туры (выезды на природу, уикенд и др.), хolidей-туры (участие в праздничных мероприятиях) и др. Есть также нетрадиционные автобусные туры — банный тур, джиппинг, туры рыболовов, охотников, дегустационные и гастрономические туры.

Помимо организации автобусных туристско-экскурсионных сопровождаемых туров на внутренних маршрутах организуются чар-

терные несопровождаемые туры и экскурсионные поездки для независимо сформированных групп туристов. В первом случае автобусы используются для организованной доставки спортивных болельщиков, бизнесменов, ученых, участников фестивалей. Во втором случае автотранспортные предприятия или турфирмы организуют кратковременную поездку всех желающих по какому-либо интересному городскому или пригородному маршруту в сопровождении гида.

Для организации перевозок внутри страны автотранспортные предприятия могут предоставлять туристским фирмам и другим организациям автобусы для осуществления разовых и постоянных рейсов. Туристские фирмы реализуют транспортные путешествия совместно с автотранспортными предприятиями на основе разовых, сезонных или годовых договоров аренды транспортного средства с экипажем, если они не имеют на балансе собственного автотранспорта.

В арендных договорах отражаются следующие вопросы: предмет договора; конкретная марка автобуса; предмет целевого использования транспорта; продолжительность его аренды; система арендной платы (повременная, за километр пробега, договорная и др.) и порядок оплаты аренды транспортного средства; права и обязанности сторон; график подачи транспорта по часам суток; взаимоотношения водителя с турсопровождающим, экскурсоводом или гидом; условия расторжения договора и рассмотрения споров; срок действия договора; форс-мажорные обстоятельства.

Неотъемлемой частью договора является паспорт или карточка транспортного туристского маршрута. Если такой маршрут открывается впервые, паспорт маршрута следует согласовать с перевозчиком. В рамках бывшего Центрального совета по туризму и экскурсиям была проведена полная паспортизация существующих маршрутов, которые целесообразно использовать. Если существующий маршрут, имеющий паспорт, не обследовался в течение двух лет, следует провести его повторное исследование совместно с перевозчиком. Такое же обследование необходимо провести и при открытии нового маршрута.

Основными обязанностями перевозчика, согласно данному договору, являются: предоставление автобуса в технически исправном состоянии; соответствие квалификации экипажа установленным требованиям; наличие страховки транспортного средства; заправка автобуса топливом; ремонт автобуса или его замена на равноценный; оплата штрафов за нарушения правил дорожного движения;

обеспечение автобуса необходимым оборудованием и атрибутами сервиса и др.

К основным обязанностям туристских фирм относятся следующие: использование автобуса по назначению в пределах установленного срока и по определенному маршруту, указанным в заявке; поддержание порядка в салоне автобуса; выделение средств на эксплуатацию автобуса; обеспечение проживания и питания водителей; оплата штрафов за нарушение режима работы и оплаты труда водителей и др.

При заказе автобуса на разовую поездку заявку на перевозку пассажиров на расстояние до 50 км следует подавать в автотранспортное предприятие не позднее чем за сутки до начала поездки, а для перевозки на расстояние более 50 км — не позднее чем за трое суток. В заявке указываются маршрут и дата перевозки; количество перевозимых пассажиров и фамилия лица, ответственного за перевозку, а также продолжительность поездки.

Туристско-экскурсионные поездки детей и учащихся учебных заведений требуют совершенно иных условий их организации. Для реализации таких перевозок необходимо иметь письменное разрешение соответствующих органов народного образования; поставить в известность ГИБДД о времени и маршруте поездки; подавать заявки при условии, что на 15 детей будет приходиться один руководитель или ответственное лицо.

Этапы разработки и утверждения автодорожного маршрута.

1. Исследование туристских ресурсов по предполагаемой трассе маршрута.
2. Выявление ограничений по потреблению туристских ресурсов.
3. Маркетинговое исследование рынка на туристские услуги на данной трассе маршрута.
4. Определение типа маршрута.
5. Построение эскизной модели маршрута.
6. Определение категории дорог и их состояния.
7. Построение трассы маршрута.
8. Привязка маршрута к пунктам жизнеобеспечения.
9. Разработка схемы безопасности на маршруте.
10. Разработка карты скоростей маршрута.
11. Разработка паспорта маршрута.
12. Согласование паспорта с соответствующими службами.
13. Пробная обкатка маршрута без пассажиров.

14. Внесение изменений в схему маршрута после обкатки.

15. Утверждение паспорта маршрута.

При заключении договора с автотранспортными предприятиями следует выяснить наличие у него лицензии на право перевозочной деятельности и территорию, на которой она действует. Автотранспортное предприятие как арендодатель должно выполнить ряд требований к подвижному составу и водителям. Наряду с требованиями, регламентируемыми Правилами дорожного движения, следует в договор или приложение к нему включить пункты о культуре обслуживания туристов; о санитарном состоянии автобуса; об ограничении или запрещении движения в ночное время; о наличии в транспортном средстве аптечки для пассажиров; о наличии микрофона, радиотрансляции, телевизора, видео и средств связи; устройств отопления, вентиляции и кондиционирования; о наличии запаса питьевой воды, чистых чехлов, подголовников, занавесок; о наличии багажных отсеков, отсеков для ручной клади.

Для длительных путешествий следует использовать высококомфортабельные автобусы с мягкой подвеской, регулируемыми креслами, низким уровнем шума и вибрации, большим запасом хода с одной заправки, желательно с экологически чистым топливом. Шаг сидений в автобусе равен 80—85 см, должно быть предусмотрено поворотное сиденье для экскурсовода. Рабочее место водителя должно быть отгорожено от салона перегородкой. При этом предусматривается наличие всех основных атрибутов жизнеобеспечения. Требования к микроклимату в автобусе регламентируются ГОСТом, санитарно-гигиеническими нормами и международными стандартами. Так, температура в автобусе должна быть в пределах 22—24°С, уровень шума не должен превышать 72 дБ, а инфразвука — 96 дБ. Содержание вредных паров и примесей в воздухе салона регламентируется нормами ГОСТа 121012-78. Вибрация в салоне не должна превышать требования стандарта ИСО 025313-68.

Кроме этого, к автобусам предъявляются следующие требования:

- стекла автобуса на боковых окнах должны быть двойными и оборудованы защитой от солнца и занавесками;
- багажники должны быть из расчета 0,15 м³/человек и иметь освещение;
- в салоне должны быть мусорные ящики;
- в салоне должен быть термос с питьевой водой из расчета 0,2—0,4 л на человека;

— автобусы, работающие на дальних маршрутах, должны быть оборудованы телевидеоаудиосистемой.

Требования, предъявляемые к водителям автобусов:

— водитель должен быть в форменной чистой и опрятной одежде;

— он должен иметь водительские права соответствующей категории, лицензию, кредитно-бензиновую карточку или талоны на заправку, путевой лист, план-схему маршрута, транспортную туристскую карточку и другую документацию;

— водитель должен пройти соответствующую стажировку, в том числе на данном туристском маршруте, и тщательно подготовить свой автобус к рейсу;

— водитель должен получить соответствующий инструктаж и пройти медицинское освидетельствование.

В соответствии с действующими Временными правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации (ст. 148) движение туристско-экскурсионных автобусов по маршрутам большой протяженности допускается с 6 до 22 часов.

5.3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РЫНОК МЕЖДУНАРОДНЫХ АВТОБУСНЫХ ТУРИСТСКИХ ПУТЕШЕСТВИЙ

Прежде всего следует определить ряд понятий, которые в дальнейшем будут использоваться в тексте учебника.

Международная автомобильная перевозка — перевозка транспортным средством пассажиров за пределы территории Российской Федерации, а также транзитом через территорию Российской Федерации.

Перевозчик — отечественное или иностранное юридическое или физическое лицо, использующее принадлежащее ему транспортное средство для перевозки пассажиров.

Регулярная пассажирская международная автомобильная перевозка — перевозка пассажиров автобусом по заранее согласованному маршруту следования с указанием начального и конечного пунктов перевозки, остановочных пунктов и расписания движения автобуса.

Разрешение — документ, предоставляющий право на проезд транспортного средства по территории иностранного государства. Разрешение может быть разовым, многократным, специальным, многосторонним.

Для осуществления регулярной перевозки автотранспортному предприятию необходимо иметь разрешение на перемещение транс-

портного средства по территории страны назначения и транзитных государств. Для получения такого разрешения перевозчик обязан подать в Департамент автомобильного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации заявление с просьбой разрешить ему работать на регулярной автобусной линии. В заявлении должна быть указана иностранная партнерская фирма, в сотрудничестве с которой будут осуществляться перевозки пассажиров. К заявлению прилагаются следующие документы: договор о сотрудничестве между перевозчиками; расписание движения с указанием пунктов посадки и высадки пассажиров на территории каждой страны; тарифы на проезд пассажиров; тарифы на провоз багажа; копии лицензий на осуществление международных перевозок; лицензионные карточки автобусов российского перевозчика. Разрешения на регулярные перевозки выдаются на три года.

Автобусные путешествия, организуемые туристскими фирмами, относятся в большинстве случаев к нерегулярным перевозкам. При их реализации такие разрешения обычно не требуются. В России для нерегулярных перевозок, осуществляемых в страны Восточной и Западной Европы, основным контрольным документом являются «листы поездок». Для упрощения международных перевозок в 1973 г. в Женеве была принята Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа. Дальнейшие упрощения для ЕС закреплены Гаагской декларацией по туризму (1989) и Шенгенским соглашением, вступившим в силу в 1995 г.

Россия является членом Международной ассоциации пассажирских перевозок. Система международных автобусных перевозок охватывает: перевозки на регулярных маршрутах; перевозки на сезонных маршрутах; разовые (заказные) маршруты; обслуживание туристов, выезжающих за рубеж и приезжающих из-за рубежа.

Отечественные туроператоры самостоятельно или совместно с перевозчиками осуществляют практически любые автобусные туры по Европе. При этом практикуются комбинированные маршруты — железной дорогой до границы России или стран СНГ (в частности, до Бреста или Гродно), далее автобусом по Европе. Кроме того, туристские фирмы организуют специальные школьные и студенческие автобусные туры.

Для регулярных маршрутов обязательными условиями являются: точность маршрута, расписание движения, регулярность движения, посадка и высадка в строго определенных пунктах. Открытие движения на регулярных международных маршрутах регламентиру-

ется двусторонними правительственными соглашениями, а транзит через третьи страны требует разрешения комитета по транспорту Европейской экономической комиссии ООН. В этих документах конкретизируются следующие положения: дороги, используемые для данных перевозок; виды транспортных средств; экологические требования к транспортным средствам; разрешительная система въезда-выезда; страхование гражданской ответственности; налоги и сборы; пограничный, санитарный и таможенный контроль; расчеты и платежи; санкции за нарушение соглашений.

Постановлением Правительства РФ от 16 марта 1997 г. № 332 утверждено Положение о лицензировании перевозок автомобильным транспортом пассажиров и грузов в международном сообщении. Если перевозки имеют нерегулярный характер, то в ряде стран такие разрешения не требуются. Разрешение также не требуется при замене неисправного автобуса другим. При выполнении перевозок водитель автобуса должен иметь поименный список пассажиров.

При вступлении России в Европейскую конференцию министров транспорта реализуется возможность получения многократных лицензий на перевозочную деятельность и пересечение границ других стран. Эти многосторонние разрешения действуют в течение календарного года.

К водителю, работающему на международных маршрутах, предъявляются следующие требования: наличие соответствующей лицензии, удостоверения на право вождения, специальной стажировки; знание иностранного языка в необходимых пределах; работа двух водителей на маршруте; точное знание маршрута; форменная чистая одежда; наличие полного пакета путевой документации по установленному перечню; наличие реквизитов, адресов и телефонов посольства, консульств и других уполномоченных органов и др.

Для проезда по территории других стран водитель должен иметь международное водительское удостоверение. На международных рейсах к водителям предъявляются и некоторые другие требования: возраст не менее 21 года; стаж работы и профессиональная пригодность; правила по соблюдению режимов труда и отдыха. Согласно Европейскому соглашению о нерегулярных международных перевозках пассажиров автобусами, водитель не должен управлять транспортным средством дольше 9 часов в сутки. После 4—4,5 часа работы у водителя должен быть перерыв в 45—60 минут. Время ежедневного отдыха водителя должно составлять не менее 11 часов. Если на маршруте

работают два водителя, то каждый из них должен иметь период непрерывного отдыха не менее 8 часов. На всех автобусах для проверки выполнения данных правил устанавливаются тахографы, которые записывают пройденный путь, скорость движения, период управления транспортным средством, продолжительность отдыха водителей.

Одно из важнейших требований, предъявляемых к водителям автобусов на международных рейсах, — наличие у них страхового полиса, подтверждающего факт страхования ответственности владельца автотранспортного средства за ущерб, нанесенный третьим лицам. За рубежом такой международный полис называется «зеленой картой». Она дает право водителю автобуса или автомобиля въезжать на территорию любой страны, где такая карта имеет хождение. Такой сертификат имеет срок действия от 15 дней до года и содержит информацию, в которой указаны: срок действия страхования (даты начала и конца), регистрационный номер и марка транспортного средства, тип транспортного средства, наименование и адрес страхователя или лица, использующего транспортное средство, дата выдачи страхового полиса.

Кроме того, каждое автотранспортное средство должно иметь свидетельство о регистрации, которое выдается соответствующими государственными органами (в России — ГИБДД). В свидетельстве указывается следующая информация: регистрационный номер, марка транспортного средства, год выпуска или дата регистрации, номер шасси, владелец и его адрес, наименование организации, выдавшей свидетельство.

В соответствии с международными соглашениями выработаны специальные требования к подвижному составу на международных маршрутах, которые включают: соответствие международным стандартам по экологической безопасности; соответствие международным стандартам по массе, габаритам и нагрузке по осям; соответствие нормам безопасности; наличие символа международных перевозок и отличительного знака страны; требования к комфортабельности и др.

При организации международных перевозок автомобильным транспортом необходимо также решить вопросы технической помощи, ремонта и технического обслуживания, стоянки, организации заправки, отдыха, питания, медицинского обслуживания, связи на трассе маршрута и др.

Договор на перевозку пассажира подтверждается выдачей билета, который является в большинстве случаев именованным и не может

быть передан другому лицу. Срок действия билета составляет 6 месяцев с момента его выписки. Если пассажир приобрел билет с открытой датой возвращения, он должен подтвердить бронирование на обратный путь не менее чем за пять дней до отправления автобуса. Если в билете указана фиксированная дата выезда, она также должна быть подтверждена не менее чем за двое суток до начала поездки. При изменении даты прямой или обратной поездки с пассажира взыскивается комиссионный сбор в установленном размере и порядке.

Билеты на международные перевозки бывают именные, на предъявителя и групповые. Билеты должны быть напечатаны на языках государств, в которых находятся начальный и конечный пункты поездки. Основной обязанностью перевозчика является выполнение условий договора на перевозки. Если перевозка не состоялась по причине, не зависящей от перевозчика, он обязан по возможности быстро известить об этом пассажиров и оплатить стоимость билета и всех услуг (если иное не предусмотрено договором).

В случае задержки рейса более чем на 1 час пассажиру выплачивается определенная компенсация (срабатывает штрафная санкция к перевозчику), но это не касается форс-мажорных обстоятельств. Если пассажир потерял билет по пути следования, он обязан уплатить стоимость проезда и штраф. При несоблюдении пассажиром условий перевозки он может быть высажен на ближайшей по маршруту остановке без возврата платежей. Билет не дает права приостановить поездку пассажира и выйти в каком-нибудь промежуточном пункте.

Если по причине погранично-таможенного или санитарного контроля пассажир был снят с автобуса, то он имеет право продолжить поездку с данным билетом в течение 30 суток при наличии свободных мест в автобусе по тому же маршруту.

Пассажир имеет право расторгнуть договор перевозки в любой момент путешествия. При возвращении проездного документа с него удерживается штраф, размер которого составляет 20% стоимости билета, если отказ от поездки происходит более чем за 48 часов до ее начала; 30% — в случае отказа от поездки между 48 и 2 часами до отправления; полную стоимость билета — если отмена поездки произошла менее чем за 2 часа до ее начала. Отмена поездки в обратном направлении при наличии билета в обе стороны сопровождается взиманием 20% суммы, вычисляемой следующим образом: тариф «туда — обратно» минус тариф «туда».

В большинстве стран Европы на взрослый билет пассажир имеет право бесплатно провозить багаж до 30 кг и на детей — до 20 кг. Ручная кладь не должна превышать размеры 60×40×20 см, а багаж — 100×50×30 см. Платный багаж не должен превышать 50 кг на взрослый билет и 30 кг — на детский. Пассажир обязан иметь при себе документы, дающие право пересекать границы, и прочие документы, оговоренные условиями перевозки.

Перевозчик не несет ответственности за утерю ручной клади. Багаж, не предъявленный пассажиру в течение 14 суток, считается утерянным. Перевозчик или страховая компания несут ответственность за ущерб, причиненный здоровью пассажиров, за порчу, недостачу и утерю багажа.

Максимальная сумма возмещения ущерба по Женевской конвенции не должна превышать 250 тыс. золотых франков на одного пострадавшего. Все претензии и иски, связанные с нарушением условий перевозки, разрешаются в установленном порядке. Претензии к перевозчику пассажир может предъявить на условиях, оговоренных в Гражданском кодексе Российской Федерации.

Тарифы на перевозку пассажиров, багажа и оказание других услуг разрабатываются и утверждаются в каждой стране перевозчиком. Единых международных тарифов не существует. В странах Западной Европы тарифы исчисляются на километр пробега. В ряде стран Европы работает система льготных тарифов.

Международные автобусные туры отличаются продолжительностью, содержанием экскурсионных программ и условиями обслуживания во время поездки. С учетом этих факторов все международные автобусные туры можно разделить на экономичные, стандартные, фирменные и эксклюзивные. В *экономичных турах* путешествие включает разнообразную экскурсионную программу, размещение в отелях 2—3 звезды, расположенных на окраинах городов, и ночные переезды. В *стандартных турах* предполагается один ночной переезд, размещение в отелях 2—3 звезды вблизи станций метро или линий городского транспорта, разнообразная экскурсионная программа и свободное время в крупных городах. В *фирменных турах* отсутствуют ночные переезды, проживание организуется в отелях 3—5 звезд, расположенных в центре города, предоставляется богатая экскурсионная программа и свободное время в посещаемых населенных пунктах. *Эксклюзивные туры* формируются на основе фирмен-

ных, разрабатываются для конкретного потребителя с учетом его пожеланий.

Основными проблемами, которые могут возникать при организации международных автобусных маршрутов, являются:

- особенности аренды транспортных средств (особенно в летнее время года);
- значительное количество ночных переездов на дешевых автобусных турах;
- проблемы с функционированием туалетов и прочих атрибутов комфорта;
- проблемы с обеспечением туристов в дороге продуктами питания и их хранением;
- большие временные затраты на прохождение пограничного и таможенного контроля;
- непредвиденные задержки (в том числе и по вышеуказанной причине), которые могут привести к значительным сбоям в реализации экскурсионной программы и необходимости ее постоянной корректировки;
- организация комбинированных автобусных туров: железнодорожно-автобусных, паромно-автобусных, авиационно-автобусных.

Необходимым условием международного автобусного маршрута является согласование сроков организации туров с предприятиями размещения и предварительное бронирование мест в них. Особые требования предъявляются к руководителю группы и автобусного туристского маршрута и водителю автобуса. И, наконец, важнейшей проблемой организации автобусных туров является обеспечение безопасности туристов.

Современный рынок международных автобусных перевозок туристов. Около 70% туристских поездок за рубежом совершается в целях отдыха и развлечения. Ярким подтверждением этой тенденции служит пример деятельности одной из ведущих английских фирм в области автобусных перевозок — Wallace Arnold. Изучив спрос на турпоездки, фирма сократила число традиционных маршрутных поездок в конце 80-х гг. с 90 до 20%, заменив их автобусными перевозками туристов на отдых — нерегулярными и маятниковыми. Эти основные разновидности международного автобусного туризма дополняются многочисленными вариантами смешанного автобусного туризма, при которых автобусные перевозки туристов в течение каждой турпоездки осуществляются в сочетании с перевозками другими видами пассажирского транспорта.

Ведущие транспортные фирмы стран Западной Европы строят свою коммерческую деятельность в направлении одновременного развития разных видов международного пассажирского транспорта. Так, Объединение управлений железных дорог 14 европейских стран финансирует деятельность автобусных перевозок в Западной Европе, согласуя расписание европейских автобусных линий с расписанием основных железных дорог (примером может служить немецкая компания Deutsche Touring). Существенным образом отражаются на автобусном международном туризме сезонная неравномерность и высокий удельный вес поездок, связанных с отдыхом. Сезонная неравномерность международного туризма имеет устойчивый характер. Регулярные автобусные линии международного сообщения связывают многие города и страны Западной Европы и Америки. Наиболее густой и разнообразной является сеть регулярных линий в странах Западной Европы.

Жесткая конкуренция железнодорожных и авиационных регулярных пассажирских линий, а также легкового транспорта в туристском бизнесе заставляет участников Европейского сообщества приспособляться к быстро меняющейся обстановке. В условиях конкуренции преимуществами регулярных автобусных линий являются не только быстрая и комфортная перевозка пассажиров, но и возможность осуществления поездки в познавательных целях. Автобусы на таких линиях обслуживаются квалифицированными гидами, владеющими минимум двумя иностранными языками. Экспрессные же линии преследуют чисто перевозочные цели.

Постоянное совершенствование качественных параметров автобусов в зарубежных странах находит свое проявление в последовательном обновлении парка международных автобусов, следствием чего является увеличение общего количества автобусов моделей высшего класса. Основными направлениями совершенствования транспортных средств является повышение их вместимости, надежности в конструктивном исполнении, экологичности и обеспечение максимальных удобств работы водителей. Одновременно с ростом автомобильного парка развивается сеть автомобильных дорог. В последние годы в экономически развитых странах получили преимущественное развитие автомагистрали национального, а также международного и межконтинентального значения. После Второй мировой войны создан ряд международных межправительственных транспортных организаций, решающих вопросы правового и организационного харак-

тера при выполнении международных перевозок грузов и пассажиров. Следовательно, в настоящее время есть все условия для успешного развития международных перевозок.

Основным направлением развития международных пассажирских перевозок автобусами в западных странах является сфера нерегулярных перевозок туристов, путешествующих с целью отдыха и развлечений. Развивается и сеть международных регулярных линий, однако это проявляется менее выразительно, что связано со следующими причинами:

— быстрое развитие системы железных дорог, предлагающих более высокий комфорт по ценам, мало отличающимся от стоимости билета на автобус, более высокую скорость передвижения, безопасность передвижения и экологическую безопасность;

— высокий уровень доходов, способствующий выбору более комфортабельных видов перевозок (авиационных и железнодорожных).

Международные пассажирские перевозки автобусами в России начали развиваться с 1961 г. по договорам главного управления международных автомобильных сообщений «Совтрансавто» Минавтотранса РСФСР со Всесоюзным акционерным обществом «Интурист», а с 1971 г. — по договорам с Бюро международного молодежного туризма «Спутник».

Основными направлениями международных пассажирских маршрутов, разрабатывавшихся как международные автобусные турпоездки на регулярной основе или по разовой заявке, являлись Польша, ГДР, Венгрия, Чехословакия, Румыния, Югославия, Болгария, Финляндия. По мере развития сотрудничества в рамках бывшего в те годы Совета экономической взаимопомощи данное направление международных пассажирских перевозок автобусами развивалось количественно и качественно с использованием автобусов венгерского производства «Икарус».

Пассажирские перевозки по регулярным автобусным линиям в международном сообщении осуществлялись в приграничных областях СССР для выполнения относительно небольших объемов пассажирских перевозок в координации с железнодорожным транспортом. С начала 80-х гг. были выполнены работы по открытию таких международных регулярных автобусных линий, как Москва — Лондон и Москва — Париж. Однако развития такие линии не получили, в основном из-за отсутствия международно-правовой базы. В то время (1970 г.) СССР заключил многостороннее межправительственное

Соглашение об общих условиях выполнения международных пассажирских перевозок автобусами. Но оно касалось лишь соцстран.

В последние годы в России пассажирские перевозки в международном сообщении получили дальнейшее развитие. Постоянно увеличивается и видоизменяется количество регулярных автобусных линий между городами России и Европы, России и Китая. Переход России на рыночный путь развития предоставил российским автобусным перевозчикам широкие возможности освоения рынка международного въездного и выездного туризма.

В настоящее время международные пассажирские перевозки автобусами в России представляют фактически два направления, а именно нерегулярные перевозки в рамках международного автобусного туризма и пассажирские перевозки по регулярным международным линиям. С образованием СНГ произошло существенное изменение каждого из этих направлений перевозочной деятельности. Крупнейшие автобусные перевозчики бывшего СССР — автопредприятия системы международных автомобильных сообщений «Совтрансавто» — оказались в основном в Молдове, Украине, Беларуси. При этом оставшаяся часть автобусных предприятий самого «Совтрансавто» в условиях конкуренции уменьшила парк автобусов международного сообщения.

Одновременно снизился объем деятельности основных российских партнеров «Совтрансавто» — туроператоров «Интуриста» и «Спутника» — на рынке международных автобусных туров. Возник новый орган управления туристской сферой России в лице Государственного комитета по спорту и туризму, причем функции учета международного туризма по отдельным видам транспорта значительно сузились по сравнению с ранее существовавшим Государственным комитетом СССР по иностранному туризму («Интурист»).

После финансового кризиса 1998 г. ситуация, сложившаяся в секторе международного автобусного туризма, оказалась непростой. Несмотря на относительную дешевизну программ, операторские компании испытывали после дефолта 1998 г. значительные трудности при наборе туристских групп. Стандартный экскурсионный тур по странам Западной Европы, базирующийся на авиаперелете, при прочих равных условиях стоил дороже аналогичной автобусной программы минимум в два-три раза.

Численность туристской группы — ключевой фактор определения рентабельности автобусного тура, поскольку для туриста

стоимость турпакета фиксирована и не зависит от заполняемости автобуса. Поскольку на рынке преимущественно используются полтораэтажные автобусы, рассчитанные на 49 мест, и двухэтажные — на 60—70 мест (хотя есть и более «экзотические» варианты, например 103-местные модели), оптимальными считаются группы соответственно от 40 и от 55 человек. Нижнюю границу этого показателя турфирмы определяют для себя самостоятельно. Как правило, речь идет о планке в 25—30 туристов.

По свидетельству специалистов, в настоящее время автобусный туризм снова на подъеме. Хотя докризисные объемы продаж еще не достигнуты, оживление клиентского спроса в этом секторе туристского рынка внушает оптимизм. Вместе с тем автобусный туризм стремительно меняется. Если прежде такие поездки нередко комбинировались с железнодорожным переездом до Бреста, Варшавы или Берлина, а также с авиаперелетом, то в настоящее время большая часть представленных на рынке программ начинается в Москве. Существенная экономия при организации туров достигается за счет увеличения числа ночных переездов — каждая ночь, проведенная в автобусе, позволяет туристу сэкономить до 30—40 дол. Но эта технология имеет и свои недостатки: увеличение числа ночных переездов предполагает насыщенность программы, но оборачивается снижением уровня комфорта поездки. В определенной степени эту проблему может решить использование автобусов со спальными местами: в 1999 г. такую машину впервые использовала фирма «Анкор». Достигнута договоренность с российскими и бельгийскими производителями об оборудовании нескольких автобусов спальными салонами. Стоимость аренды автобуса со спальными местами не отличается от традиционных моделей.

Постепенно меняется география автобусных туров. Самым массовым направлением автобусного туризма из России по-прежнему остается Франция, в частности Париж. Стабильно востребованы итальянские программы, хотя благодаря удешевлению авиабилетов на этом направлении в летние месяцы серьезную конкуренцию автобусам составляет авиатранспорт. В теплый период автобусные туры во Францию и Италию нередко комбинируются с двух-, трехдневной программой отдыха на морских курортах Италии, Лазурного берега, Средиземноморского побережья Испании и т.д.

Среди других направлений автобусного туризма из России можно выделить Австрию, Швейцарию, страны Бенилюкса, Великобританию

танию, Скандинавию в различных комбинациях. Специфика северных (скандинавских) маршрутов состоит в том, что они включают ночевки на паромках и посещение негородских достопримечательностей, например норвежских фьордов. Такие маршруты пользуются популярностью прежде всего у туристов из северо-западного региона России. В последнее время значительно вырос интерес к программам посещения Германии, которая до этого рассматривалась исключительно как транзитное направление. В этом сегменте рынка активно работает московская компания Inters. Крупными компаниями автобусного туризма являются также туристские фирмы «Туртранс-Вояж» и «Старый город».

Контингент туристов, приобретающих автобусные программы, в основном остается неизменным — это преимущественно представители среднего класса. Восстанавливаются объемы продаж туров для школьников и студентов, число которых после кризиса резко сократилось. Для автобусных программ характерно стабильно высокое число постоянных клиентов. На некоторых маршрутах их доля достигает 80%.

Наиболее характерной особенностью международного транспортного туризма Российской Федерации является двукратное превышение объема выездного туризма над въездным. Следовательно, выездной туризм может использовать международные автобусы в пассажирских перевозках в продолжение международных турпоездов, что благоприятно сказывается на росте поступлений (от продажи туров).

Нерегулярные перевозки в рамках международных автобусных туров осуществляются в настоящее время между Россией и Финляндией, Польшей, Литвой, Францией, Германией, Италией, Турцией, Чехией и Словакией и в разовом порядке — в другие страны. Нерегулярные пассажирские перевозки («при закрытых дверях») также организуются в коммерческих целях или для специализированных шоп-туров. Организационно этот вид перевозок представляется самым простым и не требует наличия разрешений на въезд автобуса на территорию иностранного государства.

В отличие от нерегулярных перевозок туристов международные регулярные автобусные линии получили широкое распространение относительно недавно, после становления России на рыночный путь развития, что позволило обеспечить необходимую нормативно-правовую базу и свободу передвижения граждан России за рубежом.

Одним из первопроходцев в данной сфере стала компания «Райхерт», впервые в 1993 г. открывшая регулярный маршрут Россия — Германия. Попытки создания регулярных линий между Россией и зарубежными странами (исключая страны социалистического лагеря) предпринимались и ранее, однако не получили должного развития. Лишь в середине 90-х гг. XX в. ситуация коренным образом изменилась.

В 1996 г. регулярные перевозки пассажиров автобусами осуществлялись уже более чем на 50 линиях между Россией и Норвегией, Финляндией, Польшей, Германией, Венгрией, Турцией, Литвой, Латвией, Эстонией, Беларусью и Китаем. В настоящее время их количество значительно расширилось. Российские перевозчики имеют следующее количество линий: с Норвегией — 2, Финляндией — 7, Польшей — 12, Германией — 14, Турцией — 2, Литвой — 4, Латвией — 2, Эстонией — 1, Беларусью — 5, Украиной — 2, Грузией — 1, Китаем — 5. Эти цифры постоянно возрастают. Новые маршруты открыты в приграничных областях.

Уже более 10 лет в Москве работает бюро Eurolines — Международной ассоциации автоперевозчиков, объединяющей 35 крупнейших европейских автобусных компаний. Для тех, кто предпочитает путешествовать самостоятельно, автобусная система Eurolines — наиболее подходящий способ путешествия — дешевый и в то же время позволяющий увидеть практически всю Европу. В настоящее время автобусная система Eurolines соединяет более 40 крупнейших городов Европы: Лондон, Амстердам, Брюссель, Париж, Лион, Копенгаген, Гамбург, Берлин, Франкфурт-на-Майне, Кельн, Мюнхен, Вена, Базель, Мадрид, Барселону, Рим, Милан, Флоренцию, Прагу, Будапешт, Варшаву, Стокгольм, Гетеборг, Цюрих, Бордо, Венецию, Дублин, Краков, Братиславу и др.

Принцип действия билетов системы Eurolines таков, что, купив один раз проездной на автобус (или два — в зависимости от срока действия билета), можно ездить между всеми вышеперечисленными городами в любом направлении целый месяц. Примерно по такому же принципу действуют билеты железнодорожной системы InterRail. Но в отличие от пользователей системы InterRail, покупающий билеты на рейсы Eurolines несколько ограничен в выборе маршрута: пассажир автобуса, естественно, путешествует только по тем направлениям, на которых курсируют машины Eurolines. К тому же по любому из маршрутов Eurolines можно проехать не больше двух раз. Пользователь же билетов системы InterRail имеет право ездить в пре-

делах Европы сколько угодно раз по любым железнодорожным маршрутам на любое расстояние. У автобусной системы есть свои преимущества, главное из которых — дешевизна. Билеты Eurolines дешевле InterRail почти в 1,5 раза, а срок их действия — в 2 раза больше. Однако Eurolines пока не пользуется большой популярностью, потому что мало кто знает о такой возможности путешествия по Европе.

В отличие от европейских государств, где развитие международных пассажирских автобусных перевозок наиболее четко прослеживается в сфере нерегулярных маршрутов, в России наблюдается противоположная тенденция. В сфере организации нерегулярных международных перевозок туристов автобусами накоплен серьезный опыт еще со времен существования СССР, а развитие перевозок по регулярным линиям ранее осуществлялось только в приграничных областях. В последнее время в нашей стране происходит активное развитие регулярных автоперевозок, которое объясняется несколькими причинами: а) стремлением турфирм к налаживанию более тесных контактов с зарубежными партнерами (а их можно достичь только при организации регулярных перевозок); б) быстрым раскручиванием брендовых маршрутов; в) формированием положительного имиджа фирмы, занимающейся организацией регулярных перевозок; г) психологией туристов, которые отдают предпочтение устоявшимся и постоянно организуемым маршрутам и т.д.

5.4. АВТОБУСНЫЙ ТУРИЗМ. ВИДЫ И НАЗНАЧЕНИЕ АВТОБУСОВ

Автобусный туризм. Автобусные туры — путешествия групп туристов на собственных или арендованных автобусах. Они могут проводиться повсеместно и практически без ограничений. Благодаря своей мобильности и относительной независимости от транспортных коммуникаций и расписаний автобусные путешествия позволяют проводить маршруты по интересным местам в наиболее удобные для туристов сроки. При этом маршруты автобусных путешествий подразделяются на городские, пригородные и междугородные. Цена на автобусные туры не меняется в течение всего сезона независимо от спроса.

В организации автобусного туризма накоплен большой опыт и имеются давние традиции по сравнению с другими видами туризма. Возможность включения в автобусный маршрут небольших го-

родов делает такие поездки удобными для туристов, путешествующих с семьей, и пожилых людей. Участие легковых автомобилей и автобусов в международном туризме отражает соотношение индивидуального и группового туризма, так как международный автобусный туризм представляет собой в основном групповой туризм.

Представляет интерес ретроспективное исследование изменения роли автобусных перевозок в международном туризме. До середины 60-х гг. прошлого века он не отличался большим разнообразием. Начиная с 1966 г. автобусный туризм получает дальнейшее развитие: увеличивается протяженность маршрутов и количество посещаемых стран. Постепенно складывается рынок международного автобусного туризма, на котором появляется большой спрос на автобусные инклюзив-туры, для которых характерно включение в стоимость тура стоимости перевозки.

Позднее наметился некоторый спад спроса на автобусный туризм, что было вызвано развитием дешевых перевозок конкурирующими видами транспорта, прежде всего самолетами и собственными автомобилями. Однако к середине 70-х гг. в связи с повышением цен на топливо, падением курса ведущих валют и экономическими трудностями автобусные туристские поездки вновь приобретают популярность. Кроме того, появились автобусы высокого класса, приближающиеся по комфортности к железнодорожным вагонам, легковым автомобилям и самолетам, а по ряду качеств и превосходящие их. Они оборудованы удобными креслами с откидными сиденьями, кондиционерами, радио, барами, телевизорами, туалетами. В некоторых автобусах имеются места для длительного отдыха. Вместимость их — от 40 до 70 пассажиров. Такие автобусы оснащены мощными экономичными двигателями, которые позволяют достигать высоких скоростей перевозок и повышают конкурентоспособность этого вида туризма.

Начало развития автобусного туризма в Европе можно отнести к 70-м гг. XX в. В 1975 г. была основана первая международная линия автобусного обслуживания Лондон — Дублин — Голуэй. Период 1984—1986 гг. стал ключевым этапом в истории развития европейского автобусного туризма, поскольку это было время подготовки и создания общеевропейской автобусной структуры.

В 1986 г. в странах Европы в связи с обострением конкуренции между железнодорожными и автобусными компаниями было создано объединение автобусных перевозчиков — «Совет евролиний», куда вошли 33 европейских партнера. Сегодня «Совет евролиний» —

одна из ведущих компаний на европейском рынке автобусных путешествий. Она обслуживает свыше 250 маршрутов по всей Европе, и в нее входят 35 европейских автобусных компаний. С 1992 г. компания стала работать и в Восточной Европе.

Автобусные поездки дают туристам возможность непосредственно с места обозреть достопримечательности и местность, по которой они проезжают. Наличие современных скоростных магистралей позволяет быстро проезжать отрезки маршрута, не представляющие особого интереса для туристов, и, наоборот, при необходимости ехать медленно или с частыми остановками для осмотра и отдыха.

Традиционным видом международного автобусного туризма являются маршрутные поездки, сущность которых состоит в том, что программы для них составляются с учетом максимального использования автобусов в течение всей поездки. В последнее время получил развитие комбинированный автобусный туризм — маршрутный туризм и отдых, привлекающий туристов сочетанием познавательного путешествия и оздоровительного отдыха.

В случае крайней необходимости автобусные перевозки могут играть роль альтернативы авиационному транспорту. Так, в результате событий 11 сентября 2001 г. сеть авиационных линий в США продолжительное время была практически парализована, и автобусные компании были вынуждены принять на себя ответственность по перевозке огромного количества людей между США и Канадой, США и Мексикой, а также внутри страны.

Европейская конференция министров транспорта (1984) выделяет четыре вида автобусного туризма:

— поездки на рейсовых автобусах. Перевозка пассажиров осуществляется в соответствии с расписанием, по фиксированным маршрутам. Она включает остановки и загрузку пассажиров на определенных стоянках. Такого рода обслуживание возможно лишь при наличии лицензии, которая дается на ограниченное время;

— поездки на челночных автобусах. Сюда входят поездки по определенным маршрутам, но в отличие от предыдущего вида группы всегда возвращаются на место отправления. Иногда обслуживание включает размещение группы на определенных стоянках маршрута;

— специальные рейсы включают целый спектр различных услуг. На протяжении всего путешествия группа использует один и тот же автобус. По окончании путешествия группа возвращается на место отправления;

— внутренний туризм и поездки в течение дня с различными целями (экскурсии в течение дня, челночное обслуживание аэропортов и т.д.).

Существует два способа организации нерегулярных перевозок туристов.

1. Туристская фирма разрабатывает определенный автобусный тур и поручает перевозку транспортной организации, которая разрабатывает маршрут, выполняет техническое обслуживание рейса и т.д.

2. Туристская фирма арендует автобус у транспортной организации (или частного лица) и сама осуществляет перевозку. В таком случае фирма должна иметь лицензию на осуществление перевозок пассажиров в международном направлении, необходимые разрешения и т.д.

Данная классификация международных автобусных перевозок является наиболее общей и закреплена в большинстве нормативно-правовых актов как международного, так и национального значения. Все остальные классификации лишь детализируют приведенную. В частности, по Соглашению о международной нерегулярной автоперевозке пассажиров автобусом (ASOR) нерегулярные перевозки классифицируются следующим образом:

— перевозки «при закрытых дверях», осуществляемые одним транспортным средством, перевозящим одну и ту же группу пассажиров на протяжении всей поездки, и заканчивающиеся в месте отправления;

— перевозки, когда пассажиры высаживаются в месте назначения, а транспортное средство обратно едет порожним;

— все остальные перевозки.

Соглашением ASOR вводится термин «челночные перевозки», под которым подразумеваются повторяющиеся перевозки предварительно сформированной группы пассажиров из одного пункта отправления в один пункт прибытия. При выполнении челночных перевозок запрещено брать и высаживать пассажиров. Первая перевозка обратно и последняя перевозка из страны отправления при челночных перевозках должны быть порожними. Иногда обслуживание включает размещение группы на определенных стоянках маршрута.

В литературе встречается понятие «маятниковые перевозки». Так называются перевозки нескольких групп пассажиров в определенные сроки с территории одного государства к месту временного пребывания на территории другого государства с последующим их возвратом

автобусами того же перевозчика. При таких перевозках первый рейс в обратном направлении и последний в прямом, как правило, являются порожними.

Существует значительная разница между такими понятиями, как «международные нерегулярные перевозки» и «автобусные туры». Понятие автобусного тура определяется более широко и включает в себя, помимо самой нерегулярной автобусной перевозки, услуги по размещению, питанию, экскурсионные услуги и т.д. Международные нерегулярные перевозки могут выполняться лишь в рамках автобусного тура. Таким образом, регулярные перевозки, в отличие от нерегулярных, развиваются относительно независимо от туристского бизнеса. Сфера же нерегулярных перевозок не может существовать без организованного туризма.

Регулярными автобусными перевозками часто пользуются люди, выезжающие за рубеж по гостевым приглашениям (от родственников, знакомых и т.д.) на определенный срок с обязательным возвращением. Таких путешественников можно относить к категории туристов, не имеющих отношения к организованному туризму, так как они не прибегают к помощи турфирм (не покупают услуги по размещению, питанию, экскурсионные услуги и т.д.). Независимость регулярных перевозок от развития турбизнеса относительна, так как внушающее количество туров (а также поездок в рамках образовательных программ) рассчитано на использование международных регулярных автобусных линий.

Автобусные компании предлагают следующие пакеты туров и службу проката автобусов.

1. Чартерные туры — обслуживание вечеров, однодневные поездки на соревнования, недельные поездки — праздничные туры.

2. Сопровождаемые туры — поездки заранее запланированных групп продолжительностью от пяти дней до одного месяца в сопровождении руководителя.

3. Независимо сформированные группы — в тур включается посещение городов и достопримечательностей с использованием рейсовых автобусов.

4. Гибкие туры — сочетание автобусного транспорта с другими транспортными средствами.

Самая большая доля наземного туризма приходится на автомобили. Больше всего используются автобусы в Испании, Дании, Италии, а менее всего — во Франции. Главным фактором, влияющим на

продажу автобусных туров, является цена, за ней идут качество обслуживания, имидж фирмы, предлагающей тур, затраты времени и т.д.

Доступный широким слоям населения автобусный туризм постоянно развивается, при этом приоритет отдается автобусным турам выходного дня — это популярные двух-, трехдневные поездки по городам Европы в экскурсионно-познавательных целях. На втором месте по популярности — маршрутные туры продолжительностью в одну-две недели по городам мира.

Сокращение доли автоперевозок в России идет за счет увеличения удельного веса воздушного транспорта. Тем не менее автотранспорт до сих пор является лидером туристских перевозок, выполняя две основные функции: самостоятельный вид путешествий и экскурсий по маршрутам различной протяженности и вспомогательный (трансферный) транспорт.

Наиболее популярными в России маршрутами являются: Москва — Минск — Варшава — Берлин — Париж — Москва; Москва — Стамбул — Москва; Москва — Лондон — Москва; Москва — Рим — Москва; Калининград — Берлин — Калининград.

Права и обязанности перевозчика и туристов регламентируются договорами на перевозку и на туристское обслуживание и ваучером. Автобусные путешествия могут быть организованы на собственных автобусах, принадлежащих туристским фирмам, а также на арендованных автобусах, принадлежащих независимым автотранспортным предприятиям Минтранса России. В настоящее время только в Москве работают более 30 фирм-перевозчиков, специализирующихся на международном туризме: «Старый город», «Автотур-Спутник», «Автотуртранс», «Интерс», «Туртранс-вож» и др.

Виды и назначение автобусов. Автобус как транспортное средство коллективного пользования в аспектах перевозки групп пассажиров и туристов не имеет себе равных. Согласно Положению об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами, автобус — это автотранспортное средство с двигателем, предназначенное для перевозки пассажиров с числом мест для сидения более восьми. Автобусы перевозят пассажиров по установленному маршруту с посадкой и высадкой на предусмотренных остановках или по маршрутам, определяемым заказчиком.

По территориальному признаку автобусные перевозки разделяются на городские, пригородные, междугородные и международные. К городским перевозкам относятся перевозки, осуществляемые в пре-

делах городской черты или одного населенного пункта иного статуса; к пригородным — перевозки, осуществляемые за пределами городской черты на расстояние не более 50 км; к междугородным — перевозки, осуществляемые за пределы городской черты более чем на 50 км; к международным — перевозки, осуществляемые за пределы России. Следовательно, и все автобусы подразделяются на городские, пригородные, междугородные и международные.

В зависимости от назначения перевозки автобусы делятся на автобусы общего пользования, туристско-экскурсионные и специальные (заводские, школьные, вахтовые). По количеству мест автобусы бывают: особо малой вместимости (9—11 человек); малой вместимости (до 21—26 человек); средней вместимости (до 40 человек); большой вместимости (41—54 человека); особо большой вместимости (55—80 человек). В зависимости от количества этажей они бывают одноэтажными, полутрехэтажными и двухэтажными.

Во всем мире к комфортности автобусов, осуществляющих перевозки туристов, предъявляются высокие требования. В автобусах международного класса должны быть предусмотрены кондиционер, аудио- и видеосистемы, кухня, гардероб, биотуалет. Классификационной комиссией при Международном союзе автомобильного транспорта были разработаны конкретные требования для туристских автобусов различных категорий. Категория автобуса определяется его классом и обозначается количеством звезд — от 1 до 5. К автобусам первой категории (*) относятся автобусы международного класса, предназначенные для проведения обзорных городских и пригородных экскурсий; к автобусам второй категории (**) принадлежат транспортные средства высокого класса, участвующие в реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния. Автобусы высшего класса (***) и класса «люкс» (****) используются для осуществления дальних и длительных туристских маршрутов. Эта классификация автобусов по категориям проводится на основании следующих параметров: мощность двигателя; требования к тормозной системе и амортизации; вид вентиляции и способ обогрева; требования к окнам; внутреннее освещение; наличие аудио-видео-, радиотехники и средств связи и оповещения; величина багажного отсека; дополнительное оборудование (туалет, микроволновая печь, холодильник, гардероб и др.).

По назначению для целей перевозки пассажиров автобусы можно разделить на следующие группы:

— городские и пригородные для перевозки пассажиров. Туристы активно используют городской транспорт для индивидуальных путешествий при посещении крупных туристских центров. В целях облегчения расчетов для туристов в некоторых городах (например, в Лондоне, Париже, Мадриде) выпускаются специальные туристские проездные билеты, которые, кроме проезда в общественном транспорте, предусматривают возможность посещения музеев и галерей и др.;

— автобусы для перевозки туристов к крупным транспортным узлам: в международные аэропорты, железнодорожные вокзалы и узловые (районные областные центры) станции, морские порты. Такая транспортная операция в туризме — трансфер — предназначена для организованной доставки туристов при прибытии в туристский центр от порта или станции дальнего следования к отелю и обратно. Это исключает пользование группами туристов городским транспортом.

Туристы-индивидуалы могут пользоваться услугами такси, автобусов-экспрессов и городского транспорта. Для трансфера используются автобусы улучшенной туристской комплектации с мягкими сиденьями и большими багажными отделениями. Поскольку использование трансферов на расстояние более 50 км не практикуется (в среднем аэропорт находится в 15–20 км от центра крупного города), особые удобства (радиотрансляция, телевизор, кухня и туалет) не предусматриваются.

Используются также специальные прямые автобусные фирменные экспресс-рейсы, следующие по расписанию от аэропорта в центр города без промежуточных остановок. Скоростные экспресс-линии призваны минимизировать время доставки пассажиров в центр города от аэропорта. Для пассажиров бизнес-класса или пассажиров сверхзвуковых самолетов «Конкорд» организуется особый скоростной рейс на микроавтобусах повышенной комфортности. Пассажир, уплативший двойную цену за скорость перелета, не должен тратить время на стояние в очередях на таможне в ожидании автобуса или такси. Для него все организовано в целях минимизации затрат времени: особый таможенный пост, особый зал ожидания, особый носильщик багажа и, разумеется, скоростной комфортабельный автобус или даже вертолет для быстрой доставки в центр города.

Специальные, единичного изготовления, автобусы вместимостью до 200 человек используются в международных аэропортах для пере-

возки пассажиров и туристов от терминала к самолету по летному полю. Поскольку этап перевозки исчисляется минутами, никакого комфорта не предусматривается, однако десяток сидячих мест для престарелых и инвалидов обычно имеется. Для облегчения входа пассажиров пол при входе в салон плавно опускается до земли, так что ступенек нет: эта рационализация делает посадку большого количества пассажиров весьма оперативной.

Следующая разновидность — автобусы для экскурсионных целей. Наибольшая часть экскурсий в туристских центрах организуется именно на автобусах. Часть объектов экскурсионного показа туристы обозревают непосредственно из автобуса по ходу движения, например, при обзорной экскурсии по крупному городу. Если климат позволяет, то автобусы делаются открытыми двухуровневыми (такие автобусы есть в Берлине, Мадриде, Сиднее и Лондоне).

Обычно все экскурсионные автобусы отличаются повышенной комфортностью, мягкими сиденьями, большими панорамными окнами для отличного обзора, наличием радиоусилителя с микрофоном для экскурсовода, который занимает специальное сиденье рядом с водителем. Отдельные конструкции позволяют регулировать угол установки кресла относительно окна для лучшего обзора.

Использование автобусов для экскурсий связано с необходимостью согласования маршрутов со службой дорожного движения, так как обычно в местах туристского интереса запрещена стоянка автотранспорта, а для экскурсионных автобусов делается исключение. Следует согласовывать порядок и маршрут выхода (входа) туристов из автобуса, поскольку именно в этот момент наиболее часто случаются травмы и наезды других транспортных средств. Для организации экскурсий даже на коротких маршрутах желательно использовать туристские автобусы с туалетом.

Автобусы для дальних регулярных рейсов и перевозки туристов (так называемых автобусных туров) используются для рейсовых и чартерных маршрутов:

— рейсовые маршруты (регулярные, следующие по установленному точно расписанию независимо от наличия пассажиров) распространены повсеместно. Обычные требования: неизменность установленного маршрута, точность расписания, регулярность движения, остановки для посадки и высадки пассажиров в строго определенных и обозначенных местах;

— чартерные (заказные) рейсы выполняются без регулярного расписания в рамках определенных туров. Это определение не совсем

справедливо, так как даже чартерные туристские рейсы иногда следуют по точному расписанию, подбирая плановых туристов по ходу движения. Автобусы для чартеров могут арендоваться туристскими фирмами с водителем или без водителя. При перевозке туристов в один конец необходимо учитывать пустой прогон автобуса назад в место проката. Салоны автобусов дальних рейсов приспособлены для длительного комфортного пребывания пассажиров (мягкие регулируемые кресла с подголовниками, индивидуальное освещение каждого места, вентилятор; кондиционер, безопасные стекла повышенной прочности, иногда затемненные, с занавесками, наличие верхних полок для легкой ручной клади и одежды). Автобус должен быть оборудован гардеробом для верхней одежды, туалетом, мусорными бачками, кухней с холодильником, часто имеется даже специальное спальное место для водителя. Таково оборудование классных автобусов.

Автобусы, оборудованные под кемперы или караваны. Это настоящие жилые помещения со спальными местами, кухней с газовой плитой, холодильником, санузлом, умывальником и душем или (в самых больших) с ванной. Вместимость жилого дома на колесах — до 6 человек (по количеству спальных мест). Автобусы различаются по своему оборудованию и классифицируются по звездам до *****. Караваны чаще всего предлагаются в аренду в туристских центрах в пунктах проката автомашин туристам, путешествующим семьями. Для остановки на природе оборудуются специальные стоянки (кемпинги) для кемперов и караванов.

Существуют также и специальные автобусы для сафари и приключенческих туров, автобусы класса «люкс» или более простые, в зависимости от характера путешествия и состава группы, вместимостью до 25 человек. Автобусы приспособлены для езды по грунтовым дорогам, экипированы для совершения продолжительных путешествий на природе вне автострад и центров технического обслуживания, снабжены кондиционером, холодильником, туалетом и умывальником, имеют особый дополнительный прицеп с кухней, достаточно большой емкостью (до 200 л) пресной питьевой воды, походным снаряжением, двухместными палатками и др. В составе оборудования имеется радиостанция с поисковыми приборами на непредвиденный случай.

Основной проблемой на российском туристском рынке в настоящее время является недостаток автобусов хорошего качества. Автобусы высокого класса — это редкость, а автобусы отечественного про-

изводства значительно отстают по качеству от мировых стандартов. Автобусы высокого туристского класса, как и гостиницы, ранжируются по уровню предоставляемого комфорта количеством звезд. Для дальних поездок используются трех- и четырехзвездочные автобусы (в них есть кондиционер, телевидеосистема, биотуалет, чай, кофе, одноразовая посуда и т.д.).

5.5. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ АВТОБУСНЫХ МАРШРУТОВ И ТУРОВ

Как правило, российские фирмы работают с арендованными автобусами. Автотранспортное предприятие (АТП) и турфирма заключают между собой договор на аренду автобусов. Этот договор включает ряд вопросов: количество автобусов и машино-часов с разбивкой на выходные и будние дни, а также по кварталам; сроки согласования планов выделения автобусов с разбивкой по дням недели (за 10 дней до начала каждого месяца); ориентировочная сумма платежей по договору; условия выделения автобусов; сроки подачи заявок и их формы; взаимные обязательства и ответственность сторон; маршруты, подлежащие обслуживанию; порядок взаиморасчетов и др. В договоре четко обозначаются обязанности сторон.

АТП обязуется осуществлять обслуживание туристов и экскурсантов:

- обеспечивать подачу автобусов в обусловленное заявкой время и место;
- предоставлять автобусы соответствующих заявкам марок, технически исправные, с опрятным внешним видом и соответствующим оборудованием;
- АТП должно осуществлять мероприятия по улучшению качества туристско-экскурсионного обслуживания и повышению культуры обслуживания туристов и экскурсантов, поощрять лучших водителей.

Туристские организации обязуются:

- использовать выделяемые автобусы в полном соответствии с месячным планом;
- обеспечивать поддержание должного порядка во время посадки в автобусы, высадки из них и в пути следования;
- не допускать к перевозке в качестве ручной клади опасные вещества, а также грузы, загрязняющие автобус, портящие атмосферу, оборудование и инвентарь;

— в период обслуживания туристов свыше суток предоставлять водителю ночлег и место отстоя автобуса с обеспечением его сохранности.

В договоре указывается и ответственность сторон.

Ответственность автотранспортного предприятия:

— при непредоставлении автобуса с АТП взимается вся плата за аренду автобуса и штрафы в соответствии с договором. Поступившие от пострадавших туристов иски удовлетворяются за счет АТП;

— при невыделении автобусов в количестве, указанном в заявке, АТП уплачивает турфирме штраф в размере 10% стоимости пользования автобусом, указанной в заявке или разовом заказе;

— выделение технически неисправного автобуса приравнивается к его непредоставлению;

— при опоздании автобуса к пункту его подачи на срок более 30 минут АТП уплачивает фирме штраф в размере 10% стоимости путешествия или экскурсии;

— в случае отказа фирмы от использования опоздавшего автобуса опоздание приравнивается к его непредоставлению;

— АТП несет материальную ответственность за утрату, недостачу или повреждение принятого к перевозке багажа;

— в случае поломки автобуса в пути следования по туристско-экскурсионному маршруту АТП обязано в минимально короткий срок заменить неисправный автобус на исправный;

— время простоя по вине АТП в момент исполнения заявки не оплачивается.

Ответственность туристско-экскурсионной организации:

— при отказе туристского учреждения от использования автобусов в количестве, согласованном сторонами, фирма уплачивает АТП штраф в размере 10% стоимости пользования автобусами, указанной в заявке или разовом заказе;

— в случае порчи или повреждения автобуса, его оборудования и инвентаря туристами и экскурсантами представитель туристского учреждения и водитель составляют акт, удостоверяющий факт порчи или повреждения автобуса, его оборудования и инвентаря с целью взыскания с виновного причиненного ущерба в установленном порядке.

Забота о сохранности ручной клади, перевозимой в салоне автобуса, лежит на обязанности самих туристов и экскурсантов.

В заявке на выделение автобусов указываются: марки автобусов и маршрут следования; число туристов и экскурсантов; место и вре-

мя подачи автобуса; время начала и окончания путешествия или экскурсии. Бланк заявки на выделение автобусов рекомендуется составлять в трех экземплярах, имеющих одинаковую нумерацию. Первые два экземпляра передаются в АТП, затем один из них возвращается в фирму вместе со счетом за перевозку туристов.

Стоимость пользования автобусом определяется тарифами на пассажирские перевозки по отдельным заказам, оплатой работы второго водителя при использовании автобуса более суток, дополнительной платой за автобус сверх суток. Время пользования автобусом исчисляется с момента выхода его из гаража до момента возвращения в гараж за вычетом времени отдыха шофера, что должно оговариваться при оформлении заказа. Общее оплачиваемое время за пользование автобусом округляется с точностью до 0,5 часа. Время на пробег автобуса до пункта подачи и от места окончания работы в гараж определяется из расчета средней технической скорости в 20 км/ч.

Автобусные туры и экскурсионные маршруты хорошо апробированы на практике, и есть устоявшиеся традиции и правила документального оформления маршрутов. Имеется национальное и международное правовое обеспечение автомобильных пассажирских перевозок. Такие правила закрепляются в международных конвенциях и соглашениях, государственных стандартах, генеральных правилах ведомств и автобусных ассоциаций, стандартах обслуживания.

Особое внимание следует уделять вопросам оформления билетов. Автобусный билет может быть индивидуальным персонализированным, индивидуальным на предъявителя, коллективным (групповым). Билет должен содержать необходимые атрибуты: наименование и реквизиты перевозчика, номер лицензии на право осуществления пассажирских и, если таковое необходимо, международных перевозок. В билете должны быть указаны основные условия перевозки и ссылка на Правила перевозки.

При международных перевозках билет должен быть оформлен на двух языках, один из которых — государственный язык страны отправления, а другой — общепринятый язык туристского региона, в который совершается перевозка, или государственный язык страны назначения. Отсутствие, утрата, неправильность оформления билета не затрагивают сущность договора перевозки. Основные правила перевозок должны быть доступны для ознакомления пассажиру.

Приобретение билета — акт совершения пассажиром договора присоединения к Правилам перевозки.

Если предусмотрено условиями договора перевозки и Правилами, пассажир может взять с собой багаж, причем определенное количество багажа по весу и объему перевозится бесплатно, а при превышении установленных норм перевозки бесплатного багажа пассажир должен оплатить сверхнормативный багаж. По международным правилам при требовании пассажира о выдаче ему надлежащей квитанции выдача квитанции обязательна. В багажной квитанции должны быть указаны реквизиты перевозчика, номер лицензии, отсылка к Правилам перевозки. Багажная квитанция, если в ней нет никаких оговорок, служит доказательством того, что перевозчику сдан багаж в хорошем состоянии. При сдаче багажа под квитанцию пассажир может объявить ценность багажа, но не выше суммы, установленной Правилами или договором перевозки. За прием и перевозку багажа с объявленной ценностью с пассажира взимается дополнительная плата. При выдаче багажа с недостатками или повреждением или при утрате багажа составляется акт надлежащей формы и передается в администрацию перевозчика с претензией или исковым требованием.

Каждая автобусная фирма должна иметь надлежащий набор инструктивного материала, определяющего точный порядок выполнения работ, начиная от технического освидетельствования автобуса, профилактики и ремонта оборудования салона, квалификации водителя и его медицинского осмотра перед выездом на линию.

Автобусный маршрут предварительно тщательно готовится туроператором совместно с автобусным предприятием, составляются карта движения, маршрутные листы, прокладывается трасса и указывается состояние дорожного покрытия, рекомендуемые скорости движения. Маршрут тура при необходимости согласовывается со службой дорожного движения, например, в вопросах организации остановок транспорта для посадки и высадки пассажиров, организации выхода туристов и др. При обслуживании туристской группы водитель автобуса не имеет права подсадки пассажиров или посторонних лиц по ходу туристского маршрута.

При расчетах маршрутов и составлении калькуляции автобусных туров необходимо учитывать вопросы организации питания водителей, их отдыха, бронирование размещения в отелях на отдых. При этом возможны два варианта размещения водителя: 1) самостоятельное решение проблемы за счет командировочных; 2) вместе с размещением туристов.

В калькуляции тура предусматриваются расходы на оплату стоянки автобуса в гаражах или на городских платных стоянках (если при отеле нет специальной стоянки для автобусов), а также стоимость топлива и других расходных материалов, профилактического обслуживания (например, мойка автобуса, чистка салона и мусоросборников, смена танков туалета, мойка кухонной посуды, заправка холодильников продуктами и водой). Кроме того, часть автомобильных дорог платные; плата взимается также за пересечение границ и мостов; при погрузке автобуса на паром устанавливаются государственные или местные сборы и пошлины.

На автобусные маршруты, обслуживаемые автомобильным транспортом общего пользования, паспорт составляется АТП и состоит из набора отдельных листов-форм, отпечатанных на плотной бумаге. Для удобства комплектования паспортов из отдельных листов в правом верхнем углу формы указывается порядковый номер листа и добавляется буквенный индекс, обозначающий пригодность данной формы для того или иного вида маршрута сокращенно: городского — «Г»; пригородного — «П»; междугороднего — «М».

Паспорт туристского автобусного маршрута заполняется следующим образом.

Лист 1. *Наименование маршрута.* Указываются наименования населенных пунктов, начальных и конечных остановок.

Лист 2. *Расписание движения автобуса.* В папке вместе с паспортом маршрута должно храниться действующее расписание движения автобусов.

Лист 3. *Схема маршрута.* Схема маршрута с указанием линейных, дорожных сооружений и опасных участков на дороге выполняется в масштабе после изучения маршрута по документам и материалам дорожно-эксплуатационных организаций и непосредственного обследования дорожных условий на трассе маршрута. На схеме и в плане наносятся: населенные пункты и их наименования; пересечения с железными и автомобильными дорогами; мосты и реки; кривые малого радиуса, участки с ограниченной видимостью; затяжные подъемы и спуски; дорожные знаки, которые требуют снижения скорости, и бензозаправочные пункты; дамбы и сложные пересечения; станции технического обслуживания; пункты медицинского обслуживания и остановочные.

Лист 4. *Обследование трассы маршрута.* Для замера протяженности трассы создается специальная комиссия, которая одновременно

обследует и дорожные условия на маршруте. Она определяет фактические расстояния между остановочными пунктами, предусмотренными на автомобильных дорогах. В процессе движения по маршруту учитываются все населенные пункты и их протяженность (начало и конец) по указателям или жилым строениям. Одновременно в протоколе фиксируются все ограничения скорости движения на трассе маршрута (их величина и протяженность) — по дорожным знакам, опасные участки, требующие от шоферов повышенного внимания и снижения скорости для обеспечения безопасности движения.

Лист 5. *Время и скорость движения автобуса*. Расчет времени движения, установление скоростей движения автобусов на действующих и вновь открываемых туристско-экскурсионных маршрутах производится в соответствии с требованиями Руководства по нормированию скоростей движения автобусов при междугородных автобусных перевозках, утвержденного Министерством транспорта Российской Федерации.

Лист 6. *Паспортные данные автодороги*. Заполняется в соответствии с паспортом автомобильной дороги. Для дорог, не имеющих паспорта, сведения берутся из материалов, которые содержатся в краевом, областном, республиканском управлении строительства и ремонта автомобильных дорог (дорожно-эксплуатационных участках) или в отделах коммунального хозяйства. При отсутствии указанных данных сведения вносятся на основании непосредственного обследования и изучения трассы маршрута.

Лист 7. *Финансовый план маршрута*. Показатели, указанные в листе, составляются на основании финансового плана.

Лист 8. *Расписание движения автобусов*. Данные заполняются в соответствии с работой автобуса в конечном и промежуточных пунктах маршрута и с использованием исходных данных расписания движения автобусов на маршруте.

5.6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ И ЭКСКУРСАНТОВ В АВТОБУСЕ.

ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ О РУКОВОДИТЕЛЕ ГРУППЫ АВТОБУСНОГО МАРШРУТА

Обслуживание туристов в автобусе регламентируется Типовыми правилами транспортного и туристско-экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов и Правилами пользования автобусами на туристско-экскурсионных маршрутах.

В этих правилах предусмотрена подача автобусов для туристско-экскурсионных поездок в установленное время, в технически исправном и оборудованном состоянии, с соблюдением санитарно-гигиенических норм, а также движение автобусов строго по утвержденному маршруту следования с соблюдением установленного графика.

Типовыми правилами также определен порядок взаимодействия и общения водителя автобуса и представителя туристско-экскурсионной организации. В своей совместной работе по обслуживанию туристов и экскурсантов водитель и гид обязаны обеспечивать туристам и экскурсантам приятный отдых и высококачественное туристско-экскурсионное обслуживание.

Досрочное прибытие автобуса в пункт назначения не дает водителю группы право требовать от водителей дополнительной работы, не предусмотренной графиком движения и программой обслуживания. Водитель должен выполнять распоряжения и указания руководителя группы, если они не ведут к нарушению правил дорожного движения и техники безопасности. В случае отклонения от маршрута по техническим причинам или по вине водителя руководитель группы делает запись в путевом листе и справке-наряде.

Руководитель тургруппы обязан: определять согласно списку туристов порядок посадки в автобус; открывать при необходимости вентиляционные люки и боковые стекла; совместно с водителем автобуса принимать меры по оказанию медицинской помощи туристам в пути следования, а при необходимости содействовать их госпитализации; проверять салон автобуса после окончания туристско-экскурсионных мероприятий; снимать туристов с маршрута за серьезные нарушения дисциплины и правил. Туристы должны быть предупреждены, что руководитель группы, экскурсовод и водитель автобуса не несут ответственности за сохранность их личных вещей.

Турист обязан выполнять правила пользования автобусами, требования водителя автобуса и руководителя группы. Он должен прибыть к месту подачи автобуса в установленное время, поддерживать в салоне чистоту и порядок, бережно относиться к оборудованию автобуса, соблюдать тишину при проведении экскурсий, немедленно известить водителя о неисправности автобуса.

Турист имеет право при наличии путевки провозить детей в возрасте до 5 лет — на автобусных экскурсиях, в возрасте до 12 лет — на многодневных автобусных путешествиях; провозить в салоне автобуса ручную кладь размером не более 60×40×20 см и весом до 30 кг

и на одно место в багажном отделении — кладь размером не более 100×50×30 см и весом до 40 кг или рюкзак.

Туристу не разрешается отвлекать водителя действиями и разговорами во время движения автобуса, ходить по салону во время движения автобуса, курить и употреблять спиртные напитки в салоне автобуса, находиться в нетрезвом состоянии, выбрасывать мусор из окна автобуса, приводить в действие механизм для аварийного открывания дверей автобуса, использовать салон автобуса для ночлега, провозить огнеопасные, взрывчатые, отравляющие, едкие и зловонные вещества, огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы без чехлов, животных и птиц, предметы и вещи, загрязняющие салон автобуса и одежду туристов. При проведении автобусных экскурсий турист не должен занимать первое место по ходу движения с правой стороны, предназначенное для экскурсовода, при проведении многодневных автобусных путешествий с направлением в рейс двух водителей и руководителя группы — первые два места по ходу движения с левой стороны, предназначенные для отдыха водителей, и первое место по ходу движения с правой стороны, предназначенное для руководителя тургруппы. Он не может требовать остановки или изменения маршрута автобуса, не предусмотренных паспортом и схемой туристско-экскурсионного маршрута, за исключением случаев заболевания.

Размещение, питание и экскурсионное обслуживание туристам предоставляет принимающая турфирма в соответствии с договором и программой обслуживания. Особенностью автобусных путешествий является то, что при заключении договора с принимающей турфирмой оговариваются размещение и питание $n + 3$ (n — количество туристов в группе, чаще всего 30 человек; 3 — один руководитель тургруппы + два водителя автобуса).

На маршрутах автобусных путешествий с туристами работает гид, экскурсовод или руководитель туристской группы, который назначается на все время обслуживания группы. Время работы руководителя туристской группы на каждом маршруте определяется утвержденной программой обслуживания, включая время на выполнение подготовительной работы, оформление отчета и других документов.

Руководитель туристской группы несет полную или ограниченную материальную ответственность за ущерб, причиненный туристско-экскурсионной организации в соответствии с Положением о материальной ответственности рабочих и служащих за ущерб, причиненный предприятию, учреждению, организации.

Перед отправлением на маршрут руководитель туристской группы получает в туристской организации следующие документы.

1. План-задание к наряду с указанием реквизитов группы, где указываются: номера группы, маршрута, тура, путевок; число человек в группе; сроки обслуживания; наименование, телефон и адрес организации, купившей путевку (или данные туристов-индивидуалов); место встречи с группой; дата и время отправления; марка и номер автобуса; содержание и график обслуживания; адрес принимающего бюро; ФИО и телефон ответственного лица турфирмы. План-задание к наряду оформляется менеджером или методистом туристской фирмы, заверяется его подписью и выдается руководителю тургруппы.

2. Копии калькуляции принимающего бюро путешествий и расчета стоимости путевки.

3. Бланк списка туристов. Доверенность на обслуживание туристов, выписанную на его имя в принимающую турфирму.

4. Бланк отчета и бланк отзыва туристов о маршруте.

5. Путевую информацию и памятку руководителя группы.

По окончании тура руководитель группы ставит свою подпись, дату и время на путевом листе водителя автобуса, что служит отчетом для водителя о совершенной поездке.

Рабочее время водителей не может превышать 41 часа в неделю. Если водители работают по графику шестидневной рабочей недели, то продолжительность смены не может превышать 7 часов, а накануне выходных дней — 6 часов. В предпраздничные дни рабочее время также сокращается на час. Водителям на туристских маршрутах устанавливается суммарный учет рабочего времени, чтобы продолжительность рабочего времени за учетный период по графику не превышала нормальное число рабочих часов, установленное законодательством. При этом продолжительность рабочей смены не должна превышать 10—12 часов.

Если при междугородних перевозках предусматривается пребывание водителя в автобусе продолжительностью более 12 часов, то в рейс направляются два водителя. Перерыв для отдыха и питания — не более 2 часов в середине дня, но не позднее чем через 4 часа после начала работы. Если смена длится больше 8 часов, то устанавливаются два перерыва общей продолжительностью не более 2 часов. Личные дела и перерывы водителей автобусов и гидов не должны создавать неудобства туристам.

Водитель не хуже экскурсовода должен знать планируемый маршрут поездки, плановые остановки. Однако экскурсовод или сопровождающий имеет право давать указания о ходе движения, не противоречащие установленному маршруту. Если такие указания противоречат Правилам дорожного движения или создают возможные препятствия или опасности, водитель не обязан исполнять их. Инструкции должны достаточно четко разграничивать обязанности и права экскурсовода, сопровождающего и водителя, который полностью отвечает за соблюдение Правил дорожного движения и безопасность на маршруте. Во время движения не разрешается отвлекать водителя от управления автобусом, давать ему указания о движении и т.п. Если таковое мешает управлению автобусом, водитель имеет право выключить радиотрансляцию.

Если организуется перемещение группы автобусов, например при перевозке участников симпозиума или детских групп, то к организации движения привлекается сопровождение колонны машин силами милиции (полиции) или иной дорожной службы. Режим и условия работы водителя могут регулироваться соответствующими соглашениями с профсоюзом водителей или ассоциациями.

Согласно примерному Положению о руководителе группы автобусного маршрута руководителем туристской группы на транспортном маршруте (маршруте выходного дня и местном туристском маршруте) назначаются лица не моложе 18 лет, прошедшие специальную подготовку и обучение на курсах при соответствующих образовательных учреждениях системы туристского образования. Руководитель туристской группы утверждается руководителем экскурсионного учреждения или туристской фирмы.

Руководитель туристской группы (групповод) осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания группы, несет ответственность за соблюдение туристами установленного порядка пребывания на транспортном маршруте. Он обязан:

— знать программу и условия обслуживания группы в каждом пункте маршрута (правила и порядок проезда, размещения, питания туристов, план экскурсионного обслуживания, калькуляцию стоимости путешествия и т.д.); постоянно находиться с группой и оказывать содействие в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов;

— следить за обеспечением безопасности туристов на маршруте; в случае заболевания туриста принимать срочные меры по оказанию

ему первой медицинской помощи, а при необходимости — содействовать госпитализации;

— знать содержание и правила оформления всех документов, связанных с обслуживанием туристов на транспортных маршрутах; следить за сохранностью полученных документов;

— оформлять в установленном порядке документы на транспорт, размещение (проживание), питание, экскурсионное обслуживание и другие услуги, оказанные группе;

— принимать и рассматривать совместно с представителем обслуживающей стороны претензии туристов, стремиться улаживать возникшие конфликты по поводу туристского обслуживания, составлять надлежащие акты о претензии в случае неудовлетворения справедливых требований туриста.

Руководитель туристской группы (групповод) имеет право требовать от принимающей фирмы или партнера: полного выполнения утвержденной программы и условий обслуживания группы; установления немедленной телефонной, телетайпной или телеграфной связи с направляющей или принимающей туристской фирмой, представителем которого он является, для информации об имеющихся отклонениях от утвержденной программы и условий обслуживания.

Объем работы руководителя туристской группы (групповода) на каждом маршруте определяется руководителем соответствующего экскурсионного учреждения или советом по туризму и экскурсиям.

Руководитель туристской группы (групповод) относится к категории работников с ненормированным рабочим днем. Ему выдается служебное удостоверение, предоставляется бесплатный проезд и жилье; заработная плата и надбавки за работу в пути (вместо суточных).

5.7. ПРИМЕРНЫЕ ПРАВИЛА ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА АВТОБУСНЫХ МАРШРУТАХ И ТУРАХ

Общие положения. Исходя из основных задач, возложенных на транспортные и туристско-экскурсионные организации по обеспечению высокого качества и уровня культуры обслуживания туристов и экскурсантов при пользовании пассажирским автомобильным транспортом, Примерные правила туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах предусматривают создание необходимых условий, которые включают:

— разработку надлежащей документации туристского или экскурсионного маршрута, его согласование и сертификацию;

- подачу автобусов для туристско-экскурсионных поездок в установленное время, в технически исправном состоянии, с соблюдением санитарных норм;
- движение автобусов строго по утвержденному маршруту следования с соблюдением установленного графика;
- безопасность движения и перевозок туристов и экскурсантов;
- соблюдение надлежащего порядка, обеспечивающего нормальные условия для работы водителя автобуса, чистоту и сохранность оборудования автобуса, приятный отдых во время поездки;
- проведение туристско-экскурсионной поездки в соответствии с утвержденной программой обслуживания туристов и экскурсантов и графиком движения автобусов;
- принятие необходимых мер для доставки туристов и экскурсантов в место назначения в случаях возникновения в пути следования чрезвычайных обстоятельств.

Примерные правила предусматривают регулирование взаимоотношений между представителями автотранспортного и туристского предприятия при выполнении туристской поездки. Эти правила должны быть указаны в договоре на транспортное обслуживание как обязательные для транспортных, туристско-экскурсионных организаций и туристов (пассажиров, экскурсантов).

Настоящие типовые правила не заменяют действующих Правил дорожного движения, Особых условий перевозки туристов и экскурсантов автомобильным транспортом общего пользования и Положения об экскурсоводе туристско-экскурсионных учреждений и руководителе туристской группы (групповоде, турлидере) на транспортном маршруте.

Порядок взаимодействия и общения водителя автобуса и представителя туристско-экскурсионной организации. В своей совместной работе по обслуживанию туристов и экскурсантов водитель автобуса, экскурсовод, руководитель туристской группы обязаны обеспечивать туристам и экскурсантам приятный отдых в соответствии с программой туристского путешествия, набором (пакетом) туристских услуг, указанных в туристской путевке, и высококачественное туристско-экскурсионное обслуживание.

Водитель, экскурсовод, руководитель туристской группы обязаны содействовать полному выполнению мероприятий программы туристско-экскурсионного обслуживания группы; устранять совместными согласованными действиями срывы и неполадки в обслужива-

нии туристов и экскурсантов, возникающие из-за изменившихся или непредвиденных обстоятельств.

Водитель автобуса обязан выполнять указания и распоряжения экскурсовода, руководителя или сопровождающего туристской группы, если они не связаны с изменением маршрута следования, нарушением Правил дорожного движения и не угрожают безопасности перевозки, а также не противоречат существующим инструкциям. Если водитель считает распоряжение экскурсовода, руководителя туристской группы неправильным, он должен заявить о своем несогласии, сославшись на соответствующий документ. Если экскурсовод, руководитель туристской группы будет настаивать на выполнении отданного им распоряжения, водитель обязан подчиниться, сделав при этом соответствующую запись в наряд-путевку или наряд экскурсовода, а по прибытии на место поставить об этом в известность автотранспортное предприятие, которое впоследствии доводит нарушение до сведения заказчика — туристско-экскурсионной организации.

Распоряжения, влекущие нарушения Правил дорожного движения, необоснованное изменение маршрута следования и режима работы, создающее угрозу безопасности транспортных средств и пассажиров, водителем не исполняются. При отклонении от маршрута по техническим причинам или по вине водителя экскурсовод, руководитель туристской группы (групповод) делают запись в путевом листе и справке-наряде.

Экскурсовод, руководитель туристской группы и водитель не имеют права:

- изменять или продлевать запланированный в соответствии с паспортом тура и заявкой маршрут, если это не вызывается особыми условиями, угрожающими безопасности движения;
- отговаривать туристов и экскурсантов от участия в мероприятиях, предусмотренных туристско-экскурсионной программой;
- разрешать проезд в автобусе лицам, не входящим в туристско-экскурсионную группу, за исключением лиц, вписанных в путевой лист, и работников, проверяющих экскурсовода, руководителя туристской группы.

Обо всех замеченных фактах нарушения туристами, экскурсантами Правил пользования автобусом водитель обязан ставить в известность экскурсовода, руководителя туристской группы, а последний обязан принимать меры по пресечению нарушений. В случае умышленных или повторных нарушений Правил пользования автобусом

экскурсовод, руководитель туристской группы в качестве последнего предупреждения имеют право прервать движение по маршруту, а в случае дальнейшего неповиновения высадить нарушителя из автобуса, привлекая для этого (при необходимости) работников милиции.

При обнаружении порчи туристами автобуса и его оборудования водитель обязан немедленно поставить об этом в известность экскурсовода, руководителя туристской группы, прервать движение автобуса по маршруту и потребовать от них составления акта. После передачи акта водителю движение по маршруту должно быть продолжено. О составлении акта делается запись в путевом листе водителя.

Водитель, экскурсовод, руководитель туристской группы должны оказывать содействие и помощь туристско-экскурсионным группам, автобусы которых остановились из-за аварии или технической неисправности. Проезжая мимо неисправного туристского или экскурсионного автобуса, они обязаны остановиться, выяснить требующуюся помощь и оказать ее. При необходимости организуется подвоз туристов и экскурсантов аварийного автобуса к ближайшему крупному населенному пункту и оказывается содействие в вызове резервного автобуса и технической помощи. Помощь в пути должна оказываться всем без исключения туристским и экскурсионным группам, независимо от того, каким автопредприятием предоставлен автобус. Отказ в оказании помощи должен расцениваться как серьезное нарушение настоящих правил.

Спорные вопросы разрешаются экскурсоводом, руководителем туристской группы (групповодом) и водителем без участия туристов. Вовлекать туристов и экскурсантов в споры, апеллировать к их мнению категорически запрещается.

Обязанности экскурсовода, руководителя туристской группы (групповода, турлидера, сопровождающего). Экскурсовод, руководитель туристской группы обязан:

— знать маршрут следования и график движения автобуса, программу и условия обслуживания группы в каждом пункте маршрута (правила и порядок проезда, план экскурсионного обслуживания, место и порядок организации питания, размещения на отдых и ночлег, калькуляцию стоимости обслуживания и т.д.);

— знать содержание и правила оформления всех документов, связанных с обслуживанием туристов и экскурсантов на автобусном маршруте; иметь надлежащие туристские документы (списки группы,

путевки, ваучеры, наряды, накладные, страховые полисы, доверенности и разрешения и др.), в том числе групповые документы; знать все необходимые реквизиты принимающих организаций, гостиниц, предприятий питания и иного туристского обслуживания, все адреса и телефоны организаций, к которым он может и должен обратиться по пути следования при возникновении чрезвычайных обстоятельств;

— оформлять в установленном порядке надлежащие документы на транспорт, проживание, питание, экскурсионное обслуживание и другие услуги, оказываемые группе;

— в случае неявки (или отставания от группы) кого-либо из туристов или экскурсантов ко времени и месту отъезда экскурсовод, руководитель туристской группы уточняет личность неявившегося и по возможности причину неявки; задерживает отправление автобуса на 15 минут и делает в путевом листе и наряд-путевке запись о причинах задержки; в случае неявки туриста из-за трагических обстоятельств или групповой неявки туристов (экскурсантов) действует применительно к сложившимся обстоятельствам, при этом в путевые документы вносится запись о длительности и причинах задержки и принятых решениях.

До начала поездки экскурсовод, руководитель туристской группы обязан:

— убедиться, что автобус по своему техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает необходимым требованиям;

— проверить наличие необходимых документов и списка туристов и убедиться в соответствии числа туристов и экскурсантов количеству мест для сидения в автобусе;

— проверить наличие у туристов паспортов или документов, их заменяющих, загранпаспортов и виз, если таковые требуются. Лица, не имеющие при себе документа, удостоверяющего личность, а также страхового полиса медицинского страхования, не включаются в группу и снимаются с маршрута;

— дать разрешение водителю на начало посадки туристов;

— представиться туристам (экскурсантам), представить водителей и познакомиться со старостой группы, а в сборной группе — назначить старосту и разъяснить ему его обязанности;

— ознакомить туристов (экскурсантов) с маршрутом следования, программой и содержанием туристской поездки, Правилами пользования автобусом и поведением в пути следования, графиком остановок, сказать о недопустимости отставания от группы и о действиях в случае отставания;

— разъяснить водителю путь следования по городу до выезда и дать распоряжение на начало движения.

В пути следования по маршруту экскурсовод, руководитель туристской группы обеспечивает:

— ведение экскурсии в соответствии с методическими указаниями и применительно к особенностям контингента туристов (экскурсантов);

— соблюдение туристами и экскурсантами Правил пользования автобусом, чистоты в салоне и сохранности оборудования, недопущение нарушений, мешающих нормальному отдыху туристов и экскурсантов;

— удовлетворение запросов и пожеланий туристов и экскурсантов, если они не требуют изменения маршрута следования и графика движения и не выходят за пределы допустимых на маршруте действий;

— назначение в особых случаях дополнительных остановок в интересах инвалидов, туристов (экскурсантов) преклонного возраста или заболевших;

— своевременное указание водителю места остановки и стоянки автобуса и информирование о расположении заправочных станций и пунктов технической помощи.

Во время пребывания на промежуточных и конечном пунктах туристско-экскурсионного маршрута экскурсовод, руководитель туристской группы обеспечивает:

— получение направления на ночлег, питание, экскурсионное обслуживание туристов и экскурсантов, а также водителя в соответствии с предусмотренной туристско-экскурсионной программой;

— доведение до туристов (экскурсантов) и водителя следующих сведений: названия и адреса гостиницы и столовой с указанием часов их работы и порядка питания; содержания экскурсий, с указанием времени и места их начала и окончания, места сбора по завершении экскурсии; маршрута и названия остановок общественного транспорта при самостоятельном следовании туристов в столовую, гостиницу; даты, времени и места отправления автобуса в дальнейший или обратный путь; времени, даты и места отправления автобуса в соответствии с графиком движения;

Выбор места отправления производится с учетом наибольшего удобства для туристов (экскурсантов) и с обязательным соблюдением всех установленных требований безопасности движения.

Экскурсоводу, руководителю туристской группы запрещается делать громкие замечания, отдавать распоряжения водителям в присутствии туристов, в том числе через звукоусилительную установку; изменять установленный режим работы водителя.

Обязанности водителя автобуса. Водитель автобуса обязан:

— своевременно подавать автобус для поездки туристов (экскурсантов) в обусловленное заявкой место;

— подавать автобус технически исправным, с нормально работающими отоплением и вентиляцией, полностью заправленный топливом, с исправно работающей громкоговорящей установкой, снабженной шнуром к микрофону, чистым с наружной стороны и в салоне, с чехлами на сиденьях, укомплектованный аптечкой и снабженный информацией о правилах пользования автобусом;

— иметь схему маршрута следования с указанием опасных участков, руководствоваться маршрутом следования автобуса и графиком движения;

— выполнять требования, предусмотренные Правилами дорожного движения, и обеспечивать безопасность перевозок;

— избрать режим движения, наиболее благоприятствующий ведению экскурсии, и выполнять указания экскурсовода, руководителя туристской группы о снижении скорости движения, назначении остановки для проведения экскурсии, о включении и выключении или изменении режима работы отопительных и вентиляционных устройств;

— заблаговременно предупреждать экскурсовода, руководителя туристской группы о предстоящей заправке автобуса, объяснять причину и примерную длительность остановок, не предусмотренных графиком движения;

— предоставлять в полное распоряжение во время обслуживания туристов (экскурсантов) радио- и звукоусилительную аппаратуру. Водитель имеет право потребовать прекращения трансляции радиопрограмм в тех случаях, если это мешает его работе;

— при возникшей технической неисправности автобуса поставить в известность о существовании неисправности экскурсовода, руководителя туристской группы и указать приблизительное время, необходимое для ее устранения. Если неисправность собственными силами не может быть устранена, организовать по согласованию с экскурсоводом, руководителем туристской группы подвоз туристов и экскурсантов на попутном транспорте до ближайшего крупного населенного

пункта и вызвать резервный автобус. Вызов резервного автобуса производится в случаях, если неисправность автобуса препятствует доставке туристов в пункт назначения или время на устранение неисправности превысит время, необходимое для прибытия резервного автобуса и повлечет за собой срыв запланированных туристско-экскурсионных мероприятий. Экскурсовод, руководитель туристской группы должны зафиксировать время вызова резервного автобуса и время его прибытия и сделать запись об этом в путевом листе и справке-наряде.

Водителю запрещается вмешиваться в работу экскурсовода, руководителя туристской группы (групповода); делать замечания, подавать реплики в процессе общения экскурсовода, руководителя туристской группы (групповода) с туристами; вести разговоры с туристами (экскурсантами) во время следования по маршруту; произвольно останавливать автобус и изменять график движения по маршруту, если это не диктуется техническими причинами или требованиями безопасности движения.

Завершение туристско-экскурсионной поездки. Выполненное задание по перевозке туристов и экскурсантов удостоверяется подписью экскурсовода, руководителя туристской группы в путевом листе водителя и справке-наряде с указанием фактического времени, показания спидометра, числа перевезенных туристов (экскурсантов).

После окончания путешествия (экскурсии) экскурсовод, руководитель туристской группы сдает в диспетчерскую службу организации установленную отчетную документацию (письменный отчет о поездке, отзыв старосты группы).

5.8. АВТОМОБИЛЬНЫЙ ТУРИЗМ. ПРОЦЕДУРА АРЕНДЫ АВТОМОБИЛЕЙ

Автомобильный туризм. Преимущество использования автомобильного транспорта заключается в том, что он делает путешественников независимыми во времени, маршрутах, графике движения. Основными формами автотуризма являются:

— индивидуальный туризм — отправляясь в путешествие, турист знает, что ему никто не гарантирует ночлега и питания (при условии, что это длительное путешествие);

— организованный туризм — поездка одной или нескольких машин по точному графику и с полным комплексом обслуживания во время остановок;

— караванинг — вид автомобильного туризма, при котором в качестве средства размещения используется караван (автокараван), т.е. специально изготовленный фургон на колесах, который прицепляется к автомобилю и используется автопутеистами при длительном путешествии в качестве жилища на местах стоянок. Автокараван служит средством размещения в следующих случаях: во время проведения крупных мероприятий; при отсутствии стационарных мест размещения или их дороговизны; в странах с неразвитой инфраструктурой.

Организация пакетного тура автомобильного путешествия включает весь набор услуг, за исключением транспортных. В ряде случаев турфирма все же оказывает специальную помощь в организации передвижения туристов. Самые распространенные путешествия с использованием автомобиля — поездки выходного дня: оздоровительные (выезд на природу или к местам отдыха); познавательные (выезд к историко-культурным достопримечательностям и т.д.). Процесс подготовки автопутешествия включает разработку маршрута, графика движения, оформление маршрутной документации.

Туристу в дороге понадобятся следующие документы:

- иностранный паспорт с визами соответствующих стран;
- удостоверение на право вождения автомобилем международного образца;
- технический паспорт автомобиля и талон предупреждений;
- доверенность на право вождения автомобилем или договор об аренде автомобиля (если он взят напрокат);
- маршрутные документы, сервисная книжка;
- нотариально заверенная копия технического паспорта (если планируется перевоз автомобиля по железной дороге);
- «зеленая карта» — страхование автогражданской ответственности при дорожно-транспортных происшествиях (ДТП) для путешествующих за рубежом;
- медицинская страховка при выезде за границу;
- страховка на автомобиль на случай ДТП.

Если в многодневное путешествие отправляется несколько человек, то желательно определить руководителя автопутешествия. При этом составляется список участников путешествия, который содержит: ФИО, даты рождений владельцев автомобилей и пассажиров, их домашние адреса, группы крови, марки и номера машин (поэкипно). Список составляется и на один путешествующий экипаж.

Если поездка заграничная, то этот список должен быть продублирован и на английском языке.

Весьма распространенной услугой среди туристов, особенно на стационарных и курортных турах, является прокат автомобилей. Ведущей фирмой по прокату автомобилей в мире является фирма Hertz. Конкурирующая с ней фирма Avis в середине 90-х гг. XX в. была названа английским журналом Institutional Investor лучшей фирмой, сдающей автомобили напрокат.

Существуют следующие условия аренды автомобилей:

— возраст туриста должен быть не менее 21 года и не более 70 лет (иногда от 25 до 75 лет);

— наличие у туриста паспорта или любого документа, удостоверяющего личность, и водительского удостоверения международного образца;

— к моменту заключения договора аренды водительское удостоверение должно быть действительно (т.е. не просроченным) еще не менее двух лет (в Великобритании — не менее года);

— внесение небольшого залога;

— наличие кредитной карточки (в таких странах, как Испания, Франция и некоторых других).

Цена аренды зависит от класса автомобиля и от престижа арендной компании. До того, как подписать арендный договор на прокат автомобиля, надо подробно ознакомиться, что входит в стоимость арендной платы. Входить туда должно следующее:

— неограниченный пробег автомобиля;

— доставка автомобиля клиенту в черте города;

— ремонт или замена автомобиля в случае технической неисправности;

— полная страховка на случай ДТП не по вине клиента (500 дол.);

— страховка, покрывающая ущерб, нанесенный автомобилем в ДТП по вине клиента, сверх суммы в 500 дол.;

— страховка пассажиров от несчастных случаев (кроме водителя). Сам себя водитель может застраховать за дополнительную плату — в среднем 2 дол. в день;

— налоги.

Машины должны предоставить туристу с полным баком, но и вернуть владельцам ее надо с полным баком. За дополнительную плату можно приобрести право на вождение машины вторым водителем.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какими нормативно-правовыми документами регулируются международные и внутренние автомобильные перевозки?
2. Какие выделяют виды автомобильных перевозок? Каковы особенности их правового регулирования?
3. Опишите особенности правового регулирования внутренних автомобильных перевозок в Российской Федерации.
4. Перечислите основные преимущества и недостатки автомобильных путешествий.
5. Назовите особенности организации автобусных туристских путешествий на внутренних маршрутах.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы разработки и утверждения автобусного туристского маршрута.
7. Раскройте основные аспекты и проблемы организации автобусных туристских путешествий на международных маршрутах.
8. Опишите особенности оформления, реализации и использования автобусных проездных документов.
9. Какие выделяют виды международных автобусных туров? Охарактеризуйте каждый из них.
10. Расскажите о современном состоянии и тенденциях развития автобусного туризма в странах Европы и России.
11. Какие виды автобусного туризма выделяет Европейская конференция министров транспорта?
12. Назовите основные способы реализации нерегулярных перевозок туристов.
13. Какие пакеты автобусных туров обычно предлагают современные автобусные компании?
14. Расскажите о правилах оформления договорной документации автопутешествия.
15. Назовите основные правила перевозки багажа автомобильным транспортом и нормы багажа.
16. Как оформляется паспорт автобусного туристского маршрута?
17. Каковы особенности работы руководителя группы и водителя автобуса на туристско-экскурсионном маршруте?
18. Определите основные права и обязанности перевозчика и пассажира при реализации автобусных туристско-экскурсионных маршрутов.
19. Какие вы знаете формы и особенности организации автомобильного туризма?
20. Какие обязательные элементы содержит арендный договор по прокату автомобилей?

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ МОРСКИХ И РЕЧНЫХ КРУИЗОВ

6.1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ ВОДНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Правовое регулирование перевозок туристов морским транспортом. При организации международных перевозок туристов и пассажиров морским транспортом действуют международные договоры и конвенции. Одним из основных документов является Афинская конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа. Россия является участницей этой конвенции. В документе предусмотрена ответственность перевозчика за ущерб, причиненный в результате смерти пассажира или нанесения ему телесных повреждений, а также в результате утраты или повреждения багажа. Имущественная ответственность перевозчика составляет 700 тыс. швейцарских франков за вред, причиненный здоровью пассажира, 12,5 тыс. франков — за ручную кладь, 50 тыс. франков — за транспортное средство; 18 тыс. франков на пассажира в отношении других предметов багажа.

Вопросы морского судоходства находятся в компетенции международной морской организации International Maritime Organization (ИМО). Эта организация занимается разработкой актов в области морских перевозок, имеющих международный статус. В результате ее деятельности были ратифицированы многие конвенции: Международная конвенция об охране человеческой жизни на море, Международная конвенция об унификации некоторых правил перевозки морем багажа и пассажиров, Международная конвенция об унификации некоторых правил, относящихся к перевозке пассажиров морем, Международная конвенция о поиске и спасении на море и др.

При морских перевозках в территориальных водах России, в водах открытого моря и при заходе морских судов России в порты иностранных государств действует Кодекс торгового мореплавания Рос-

сийской Федерации. Согласно этому документу, под торговым мореплаванием понимается деятельность, связанная с использованием судов для перевозок грузов, пассажиров и их багажа; промысла водных биологических ресурсов; разведки и разработки минеральных и других неживых ресурсов морского дна и его недр; лоцманской и ледокольной проводки; поисковых, спасательных и буксирных операций; подъема затонувшего в море имущества; гидротехнических, подводно-технических и других подобных работ; санитарного, карантинного и другого контроля; защиты и сохранения морской среды; проведения морских научных исследований; учебных, спортивных и культурных целей; иных целей.

Согласно Договору морской перевозки пассажира, перевозчик обязуется перевезти пассажира и его багаж из пункта отправления в пункт назначения. При этом пассажир обязан оплатить проезд и провоз багажа. Заключение данного договора удостоверяется билетом и грузобагажной квитанцией. В России в настоящее время существуют девять морских пароходств, осуществляющих пассажирские перевозки: Балтийское, Северное, Мурманское, Дальневосточное, Сахалинское, Камчатское, Каспийское, Азовское и Черноморское.

Размер оплаты за проезд пассажира и провоз его багажа определяется на основании тарифов. Пассажир имеет право провозить бесплатно с собой одного ребенка в возрасте до двух лет (в случае международных перевозок — по льготному тарифу) без предоставления ему отдельного места. Дети в возрасте от двух до 12 лет провозятся по льготному тарифу с предоставлением им отдельного места. Льготный тариф обычно составляет 50—75% от стоимости взрослого билета.

Пассажир имеет право перевозить с собой в каюте бесплатно ручную кладь в пределах установленных норм и габаритов. Она именуется каютным багажом, и пассажир несет полную ответственность за его сохранность.

Пассажир имеет право в любой момент расторгнуть договор на перевозку. При этом ему возвращается полная сумма за вычетом комиссионных сборов (в случае расторжения договора до начала перевозки) или часть суммы — в случае, если перевозка началась и не была закончена. Перевозчик вправе расторгнуть договор с пассажиром по причинам, общим для всех видов транспорта (см., например, авиационные перевозки).

Перевозка пассажира включает: период, в течение которого пассажир и (или) его багаж находятся на борту судна; период посадки

и высадки пассажира; период, в течение которого пассажир и его багаж доставляются водным путем с берега на судно и обратно (в случае если стоимость такой перевозки включена в стоимость билета); период пребывания пассажирского багажа на морском вокзале, причале, пристани в случае, когда он принят к перевозке (период пребывания пассажира на вокзале не включается в перевозку).

Если морская перевозка носит круизный характер, то договор о ней сопровождается рядом дополнительных соглашений, касающихся сферы обслуживания клиента: питания, развлечения, экскурсионной программы. Кодекс торгового мореплавания содержит также главу, посвященную договору фрахтования судна на определенное время (тайм-чартер). Этот договор является основным для туристских фирм и организаций.

По договору фрахтования судна судовладелец обязуется за определенную плату (фрахт) предоставить фрахтователю на определенный срок судно и услуги членов его экипажа в пользование для перевозки пассажиров, грузов и иных целей торгового мореплавания. При оформлении такого договора указываются: наименование сторон; цель фрахтования; название судна, его технические и эксплуатационные данные; район плавания; время и место передачи и возврата судна; стоимость фрахта; срок действия тайм-чартера.

Кодекс торгового мореплавания предусматривает также договор фрахтования судна без экипажа. Эта процедура именуется бербоут-чартером. Фрахтователь сам подбирает экипаж и технически оснащает судно всем необходимым оборудованием. Договор бербоут-чартера должен содержать следующие элементы: наименование сторон; название судна, его класс, флаг, технические и эксплуатационные данные; количество расходуемого топлива; район плавания, цель фрахтования; время и место передачи и возврата судна; стоимость фрахта и срок действия соглашения.

Правовое регулирование перевозок туристов речным транспортом. Перевозки пассажиров внутренним водным транспортом регулируются Кодексом внутреннего водного транспорта Российской Федерации, который был принят в феврале 2001 г. Положения кодекса распространяются на внутренние водные пути России и размещающиеся на них судоходные гидротехнические сооружения; порты, расположенные на внутренних водных путях Российской Федерации; суда и иные плавучие объекты.

В кодексе даны определения основным понятиям, используемым в документе (внутренний водный транспорт, внутренние водные пути

России, судоходство, судно, перевозчик, пассажир, речной порт и др.); определены области государственного регулирования в сфере внутреннего водного транспорта; установлены требования, предъявляемые к членам экипажа судна, а также права и обязанности капитана судна; рассмотрены правила аренды судов, права и обязанности пассажиров и перевозчиков; приведена классификация маршрутов водных перевозок.

В зависимости от вида маршрута устанавливаются правила перевозок пассажиров и порядок их обслуживания. В любом случае между перевозчиком и пассажиром заключается договор перевозки. Пассажиру выдаются билет и багажная квитанция. При путешествии по туристским и экскурсионно-прогулочным маршрутам вместо билетов могут выдаваться путевки.

В соответствии с законодательством Российской Федерации пассажиры подлежат обязательному страхованию. Общая страховая сумма составляет 120 минимальных размеров оплаты труда на момент перевозки.

Кодексом предусмотрена возможность аренды судов на основании договора, заключенного между лицом, сдающим судно в аренду, и лицом, принимающим его в аренду. При этом в договоре должны быть определены срок аренды, порядок расчета, права и обязанности арендодателя и арендатора, случаи расторжения договора. В аренду могут сдаваться суда с экипажем или без экипажа. Рассмотрены также права и обязанности перевозчика и пассажиров. Более подробно эти вопросы отражены в Правилах оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утвержденных в феврале 2003 г. Согласно этим правилам, пассажиру должно быть предоставлено место на судне, указанное в билете. Пассажир должен иметь доступ к своевременной и достоверной информации об организации перевозок пассажиров, условиях перевозок, установленных государственными стандартами и другими нормативами, которые определяют комфортабельность судна. Пассажирские суда должны быть оборудованы устройствами для отопления, вентиляции, освещения, водоснабжения, санитарными узлами. Пароходство обязано организовать движение пассажирских судов строго по установленному расписанию.

Продажа билетов может производиться заблаговременно или на текущие сроки. Предварительная продажа билетов в кассах осуществляется за 45 суток до начала перевозки. Продажа билетов на теку-

щие сутки начинается за 24 часа до отправления судна в рейс и не ранее чем за час до отправления судна в промежуточных пунктах. Оформление билетов прекращается за 10—15 минут до отправления теплохода.

Перевозчик может расторгнуть договор перевозки пассажира в установленном порядке при невозможности перевозки пассажира в порт назначения из-за форс-мажорных обстоятельств; вследствие задержания судна на основании решения соответствующих органов исполнительной власти или привлечения судна для государственных нужд; недоступности порта отправления и порта назначения для судна; из-за гибели судна или его насильственного захвата; при нарушении пассажиром правил оказания услуг и правил перевозок пассажиров или отказе пассажира от соблюдения таких правил.

При таком прекращении договора перевозчик обязан вернуть пассажиру стоимость приобретенного билета в полном объеме, если перевозочный процесс не состоялся. Если рейс был прекращен на определенном этапе, то пассажиру выдается плата за проезд и провоз багажа за не пройденное судном расстояние. Однако это не касается случаев нарушения пассажиром правил поведения на судне: плата за проезд и провоз багажа не возвращается.

Пассажир имеет право приобрести билет на пассажирское место любой категории для проезда до любого порта, указанного в расписании движения судов или объявленного по маршруту следования судна. Он может провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше пяти лет (при условии, что он не занимает отдельного места), а также детей в возрасте не старше 10 лет в соответствии с льготным тарифом; провозить бесплатно ручную кладь, общая масса которой не должна превышать 36 кг.

При проезде на судах на расстояние более 500 км пассажир может сделать остановку в пути следования, но не более чем на 10 суток, с соответствующим оформлением такой остановки. Заявить об остановке пассажир должен начальнику порта, вокзала или пристани не позднее чем через час после прибытия судна. При остановке в пути плацкарта утрачивает силу и ее стоимость не возвращается.

Пассажир имеет право продлевать срок действия билета в случае болезни, подтвержденной документом лечебного учреждения, при этом срок действия билета продлевается на все время болезни. Если по причине болезни пассажир сдает билет обратно в кассу, деньги ему

возвращаются полностью в случае сдачи билета до отправления судна и за вычетом стоимости плацкарты, если билет сдан после отправления судна.

Пассажир имеет право отказаться от перевозки до отправления судна. При этом, если билет сдается не позднее чем за 6 часов до начала рейса, пассажиру возвращается его полная стоимость; если позднее, но до отправления судна, возмещается стоимость билета за вычетом стоимости плацкарты. В любом пункте маршрута после начала рейса пассажир имеет право прекратить перевозку. При этом перевозчик обязан вернуть ему провозную плату за непроездное расстояние.

При осуществлении транспортных перевозок пассажир имеет право заключить договор на перевозку багажа. Багаж принимается без ограничения его количества. Пассажир имеет право объявить ценность багажа, не превышая его действительной стоимости. За установление ценности багажа взимается денежный сбор. Багаж принимается к перевозке в начальном пункте маршрута не позднее чем за час, а в промежуточном пункте — не позднее чем за 30 минут до отхода судна.

В пункте назначения багаж хранится бесплатно в течение 24 часов, после чего начисляется плата за его хранение. Багаж, не востребованный в течение трех месяцев, считается утерянным и может быть реализован перевозчиком в установленном порядке. Предъявитель багажной квитанции в течение 6 месяцев имеет право получить сумму, вырученную от продажи багажа за вычетом затрат на хранение.

Кодексом определяется ответственность перевозчика за нарушение договора о перевозке пассажира и его багажа. За задержку отправления пассажирского судна или опоздание его прибытия в пункт назначения перевозчик должен уплатить пассажиру по его требованию штраф в размере 3% стоимости проезда за каждый час задержки или опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда. Однако выплата штрафа не производится, если задержка или опоздание судна связаны с обстоятельствами непреодолимой силы.

Перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение принятого к перевозке груза или багажа с момента их приема до момента выдачи получателю. При этом груз или багаж считается утраченным, если он не прибывает в порт назначения по истечении 30 суток после окончания срока доставки, и стоимость такого груза или багажа подлежит возмещению.

Внутренний водный транспорт обязан осуществлять перевозки грузов, пассажиров и багажа в тесном взаимодействии с другими видами транспорта — морским, железнодорожным, автомобильным, авиационным — организуя систему смешанных сообщений и прямого сообщения. Перевозка пассажиров и багажа в прямом смешанном и в прямом водном сообщениях производится на основании соглашений Министерства речного флота с соответствующими транспортными министерствами и ведомствами.

6.2. МОРСКОЙ КРУИЗ КАК КОМПЛЕКСНЫЙ ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ. КРУИЗНЫЙ БИЗНЕС НА МИРОВОМ ТУРИСТСКОМ РЫНКЕ

Туристский бизнес имеет разные формы организации путешествий, и одна из них — круизы. Круиз представляет собой туристскую поездку по реке или морю, как правило, с заходом в порты, на борту специального пассажирского судна. В настоящее время десятки круизных компаний по всему миру эксплуатируют сотни пассажирских судов вместимостью от 70 до 2000—3000 пассажиров и предлагают увлекательные поездки практически в любой регион мира.

По сути дела круиз представляет собой морской или речной тур, в базовую стоимость которого включено комплексное обслуживание на борту судна. В частности: проезд на судне, проживание в каюте (в зависимости от выбранного класса), трехразовое питание, развлечение и, как правило, целый ряд специальных мероприятий на борту судна (праздники, фестивали, конкурсы, концерты и др.).

Авторитетный журнал *Guide to cruising* рассказывает, что первый круиз состоялся в 1835 г. от берегов Шотландии, вокруг Исландии, к Фарерским островам. А двумя годами позже была образована первая круизная фирма *Peninsular Steam Navigation Company*, впоследствии преобразованная в успешно действующую и по сей день компанию *R&O Cruises*.

Идея путешествий по системе круиза принадлежит американцу Бобу Дикенсону, служащему компании *Ford Motors*. Им в 50-х гг. прошлого века разработана концепция круизного отдыха, предусматривающая мощную индустрию развлечений на теплоходах: киноконцертные залы, бассейны, казино, рестораны, бары, тренажерные залы, библиотеки, солярии, теннисные корты, площадки для гольфа, а также различные шоу. Круизный туризм получил наиболее бурное развитие с конца 50-х гг. XX в. Цивилизованный рынок круизов возник

после 1960 г. К 1980 г. круизный бизнес стали осуществлять уже 15 крупных мировых компаний.

Перевозка туристов водным транспортом включает в себя: морские перевозки и круизы; речные путешествия и речные круизы; путешествия на паромах, катамаранах, яхтах, лодках; морские и речные прогулки; прочие виды водных путешествий.

Водные туристские путешествия имеют целый ряд достоинств: наиболее высокий уровень комфорта; значительный объем единовременной загрузки; возможность реализации различных видов и целей туризма; возможность полноценного отдыха; полный комплекс жизнеобеспечения. Недостатками водных путешествий являются: невысокая скорость движения (но это лишь относительный недостаток); синдром замкнутого пространства; ограниченная мобильность; подверженность части людей морской болезни; в ряде случаев высокие тарифы.

В соответствии с проведенными опросами «круизных» туристов на различных маршрутах их мотивация выбора круизного отдыха включает: желание отдохнуть на воде и провести отдых в спокойной, размеренной и комфортной обстановке; потребность увидеть новые города, посетить музеи, объекты культовой архитектуры и др.; не иметь забот об организации отдыха и развлечений; приемлемая цена. Комментируя все вышеперечисленные мотивы, следует отметить, что круизный отдых наиболее полезен для здоровья: медленное передвижение по водным пространствам снимает стресс, а свежий воздух способствует оздоровлению организма.

В последнее время круиз — интенсивно развивающийся вид туризма. Число пассажиров, путешествующих на круизных судах, ежегодно увеличивается, соответственно растут и доходы от этого вида бизнеса, поэтому организация круизного вида отдыха — перспективное и прибыльное дело, и знание его основ никогда не будет лишним.

В последнее десятилетие круизный рынок характеризуют четыре фактора: специализация предложения; плавание на небольших комфортабельных теплоходах; соответствие размера теплохода набору услуг; автоматизация. Первые три фактора развились уже в 80-е гг. XX в. в форме круизов-экспедиций, плаваний на роскошных яхтах и огромных теплоходах с числом мест более 2 тыс. Однако в последующие годы эти факторы отошли на второй план, и первое место заняла автоматизация. В круизном бизнесе появилась необходимость создания простого управления информационной системой.

Мировой круизный рынок в настоящее время претерпевает значительные изменения. Прежде всего это связано со значительным ростом популярности морского и океанского отдыха. Число туристов, предпочитающих круизы, в сезон 2004—2005 гг. впервые преодолел отметку 12 млн (для сравнения: в 1999 г. — 10,6 млн), а общая емкость пассажирского круизного флота превысила 255 тыс. кают.

Рынок круизов растет намного быстрее, чем других видов транспортных путешествий (примерно на 6% в год по числу пассажиров). В конце XX в. общее число круизных пассажиров составляло более 8 млн человек, что равняется 1,3% от всех международных туристов. По прогнозам UNWTO, к 2010 г. общее число круизных пассажиров составит 15 млн человек.

Ведущими в мире странами круизных путешествий являются Великобритания, США и Германия. Наибольшей популярностью водные путешествия пользуются в США и Германии. С начала XXI в. круизный туризм завоевал значительные рынки в США, Великобритании и других странах Европы и Азии. Крупнейшим рынком — поставщиком круизных туристов является рынок США. Рост числа круизных туристов в США начался в 1980 г., и его темпы в целом превышают среднегодовой показатель темпов роста туризма в США.

Следующим поставщиком круизных туристов является рынок Великобритании, их среднегодовое число составляет более 300 тыс. человек. Третье место в мире на рынке круизов занимает Германия со среднегодовым числом туристов-круизеров более 250 тыс. человек. В то время как круизный рынок Великобритании в последние годы постоянно рос, рынок Германии оставался статичным. Большой спрос на круизные плавания отмечается во Франции, Италии, Швейцарии и некоторых других странах.

Подавляющее большинство из почти 50 работающих на мировом круизном рынке компаний — североамериканские. Правда, по-настоящему значимых «игроков» сегодня осталось не более 15, а из-за активного процесса слияния крупных компаний и это число постоянно уменьшается. Ярким примером этой тенденции может служить холдинг Carnival DLC — продукт слияния в 2003 г. таких гигантских компаний, как Carnival Cruises и P&O Princess Cruises. На его долю приходится более половины всех продаж. Вторым заметным «игроком» остается компания Royal Caribbean. Можно отметить холдинг Star Cruises, недавно купивший компанию Norwegian Cruise Lines, а также европейскую Festival и самую дорогую, но и наиболее престиж-

ную круизную компанию — японскую Crystal. В первой десятке мегакомпаний — Carnival, Royal Caribbean, P&O Princess, Star Cruises, Norwegian Cruise Lines, Holland America Line, Festival, Crystal. Среди основных «игроков» рынка из США — примерно 85% компаний, зачастую совершающих плавания под флагами других государств, — панамским, либерийским или др. Первая тройка лидеров — Carnival, Royal Caribbean, P&O Princess — и аффилированные в них компании «держат» примерно 81% мирового круизного рынка¹. Другая тенденция рынка, на которую указывают туроператоры, — некоторое снижение средней стоимости круизов и появление новых круизных компаний, ориентированных на более экономичные туры (например, выделившаяся несколько лет назад из Royal Caribbean компания Islands).

Еще одна особенность современного круизного бизнеса — появление кораблей-гигантов. Ведущие круизные компании устроили между собой настоящую гонку титанов. Она началась с недавнего обещания компании Cunard, совершающей трансатлантические переходы из Нью-Йорка в Европу, построить лайнер Queen Mary II водоизмещением 150 тыс. т. Он должен существенно превзойти суда компании Royal Caribbean и стать самым большим круизным лайнером в мире. Разумеется, Royal Caribbean не осталась в стороне и заявила, что построит еще большее судно — водоизмещением 160 тыс. т. Эстафету подхватил холдинг Carnival DLC, обещающий построить лайнер Ultimate Princess водоизмещением 170–180 тыс. т. Все суда должны покинуть верфи в течение двух-трех лет. Кроме того, в ближайшие несколько лет на воду будет спущено еще около 50 лайнеров нового поколения класса 4–5 звезд водоизмещением 70–100 тыс. т, которые заменят суда постройки 80–90-х гг. Новые суперлайнеры будут вмещать 2,5–3 тыс. пассажиров, они оборудуются аркадами магазинов и ресторанов, казино, ледовыми катками и полями для гольфа (два таких судна уже появилось).

Как и раньше, самыми активными туристами остаются американцы (более 10 млн человек в год), на втором месте англичане (более 2 млн человек). По данным Международной ассоциации круизных компаний — Cruise Lines International Association (CLIA), в первом

¹ Рейтинги приводятся без учета холдингов, возникших в результате слияния ряда круизных компаний. К примеру, холдинг Carnival DLC поглотил Carnival Cruises и P&O Princess. Однако рейтинги сводятся по каждой из компаний в отдельности.

квартале 2003 г. в морских круизах побывало около 2,2 млн человек, более 1,9 млн из них были подданными США и Канады. Это почти на 23% больше, чем за аналогичный период 2002 г.

Одной из самых заметных тенденций последних лет является некоторое снижение средней стоимости круизов. Объясняется это тем, что с каждым годом на воду спускается все больше кораблей, которые необходимо загружать. Сыграли свою роль в удешевлении круизного отдыха трагические события в США и война в Ираке. Именно ближневосточный конфликт серьезно помог российским компаниям, работающим на круизном рынке. Дело в том, что из-за военных действий и страха перед террористами самые активные круизеры — американцы и англичане — в сезон 2004—2005 гг. значительно реже, чем обычно, бронировали средиземноморские круизы. Обычно уже к апрелю американские компании распродают круизы на все лето, однако из-за отсутствия туристов они были вынуждены значительно снизить цены. Одной из первых специальные цены для россиян ввела компания Princess. К примеру, 12-дневный круиз на Golden Princess (4 звезды) стоил 799 дол. против каталожной цены 3600 дол. Этому примеру последовали Royal Caribbean и Celebrity: аналогичный круиз компании Celebrity на Millennium (5 звезд) стоил всего 899 дол. В результате на отдельных судах россияне занимали второе место после американцев, потеснив англичан, австралийцев и канадцев.

Круиз — это уникальный туристский продукт, сочетающий в себе транспортировку, размещение и развлекательную программу. Основным местом пребывания пассажиров в течение круиза является корабль, и зачастую он и есть главный привлекающий элемент, поэтому особое внимание нужно уделить характеристике некоторых крупных круизных судов и описанию типичной программы пребывания туристов на корабле.

Программы круизных плаваний очень разнообразны. Часть из них посвящается определенным датам, темам, событиям. Например, астрономический круиз, круиз, посвященный году Колумба, и т.д.

Зарубежные круизы традиционно организуются по следующим маршрутам:

- по Средиземному и Адриатическому морям;
- вокруг Европы с посещением Британских островов и острова Исландия;
- по Скандинавским странам с посещением Санкт-Петербурга;
- в США, Канаду и Аляску, в том числе из Тихого океана в Атлантический через Панамский канал или вокруг Южной Америки;

- через Аравию (Суэцкий канал) в Индийский океан;
- по островам южной части Тихого океана (Австралия и Новая Зеландия);
- к Гавайским островам и по Карибскому бассейну и другие.

Морские круизы — один из наиболее комфортабельных, а поэтому и наиболее дорогих видов отдыха. Цены же на российские водные путешествия в 3—5 раз ниже общемировых из-за более низкой фрахтовой ставки судов и более дешевого сервиса. По этой причине конкуренция на отечественном круизном рынке существует только между российскими турфирмами и почти отсутствует с иностранными. Занимающие более высокое положение зарубежные круизные фирмы не принимают особых попыток внедрения на российский рынок.

Большинство единиц пассажирского флота страны базируется в Одессе. Это определяет направленность маршрутов морских круизов, представленных на российском рынке. Наиболее частыми предложениями являются теплоходные путешествия по Средиземному морю с заходом в порты Турции (Стамбул), Греции (Пирей), Египта (Порт-Саид, Александрия), Израиля, Италии, Испании и других стран. Пользуются успехом у российских туристов круизные туры по Балтийскому и Северному морям, начинающиеся из Санкт-Петербурга или Калининграда и предусматривающие остановки в портах Северной Европы и Скандинавии. Особо популярен у россиян традиционный морской круиз вокруг Европы Одесса — Санкт-Петербург, позволяющий за одну поездку повидать практически все основные страны Старого Света.

Сроки проведения морских круизов самые разнообразные и в зависимости от направления маршрутов колеблются от одной недели до одного месяца. Начинаться и заканчиваться они могут как в одном порту, так и в разных. Морские круизы еще принято называть авиационно-теплоходными турами, так как туроператоры доставляют клиентов в порт отправления и обратно домой самолетом.

По всему миру насчитывается несколько десятков специализированных круизных компаний, эксплуатирующих от одного-двух до 15—20 пассажирских судов. Большая часть операторов круизов объединена в профессиональную международную ассоциацию CLIA. Она осуществляет координацию круизного бизнеса в международном плане.

Многие туристские агентства, особенно те, что специализируются на отдыхе и круизах, также являются членами этой ассоциации.

CLIA к 2007 г. объединяет около 33 турфирм и более 20 тыс. туристских агентств, занимающихся продажей круизных поездок. Это международный орган, деятельность которого направлена на пропаганду индустрии морских круизов как среди потребителей-туристов, так и среди турагентств. CLIA оказывает помощь турагентствам в подготовке специалистов, связях с общественностью и рекламе. Благодаря специальной профессиональной подготовке турагентов и умело проводимой рекламной кампании CLIA удалось превратить морские круизы в классический вид отдыха. Из всех круизных путешествий 95% продается через туристские агентства CLIA, причем реализация этого туристского продукта стоит на втором месте после продажи авиабилетов.

CLIA делит морские маршруты в зависимости от стоимости дня проживания на четыре категории: экономичные (75–150 дол. в день) — суда компаний Festival, TUI-Thomson, а также бывший флагман «Шота Руставели» — ныне «Асседо»; классические (100–200 дол. в день) — компании Carnival, Norwegian, Costa Cruises); премиум-круизы (150–400 дол. в день) — компании Princess, Royal Caribbean, Holland America); круизы класса «люкс» (до 1000 дол. в день) — компании Cunard, Silversea Cruises, Radisson Seven Seas, Crystal.

6.3. КЛАССИФИКАЦИЯ И МИРОВОЙ РЫНОК РЕЧНЫХ КРУИЗОВ И ПУТЕШЕСТВИЙ

Путешествия по рекам и озерам можно отнести к наиболее любимым видам отдыха в странах с развитыми внутренними водными путями. Строительство в середине прошлого века комфортабельных речных судов, специально предназначенных для работы на туристских маршрутах, повлекло за собой интенсивное развитие речных круизов.

Впервые английский пастор Томас Кук в 1843 г. организовал лодочные экскурсии по Темзе. Практически в это же время на американском континенте на легендарном колесном пароходе «Миссисипи» компания American Express открыла регулярные экскурсии по Миссисипи. Аналогичные элитарные круизы стали совершаться по Нилу, Рейну, Дунаю.

За рубежом в настоящее время очень развит речной и озерный круизный бизнес. Речные круизы менее подвержены влиянию погодных условий, более информативны (по сравнению с морскими), так как возрастает продолжительность берегового обзора и количество

экскурсий, здесь имеется возможность воспользоваться многочисленными «зелеными» стоянками.

Водные маршруты издавна активно используются для пассажирских перевозок и туристских целей. Круизы, осуществляемые по внутренним водным путям, по сравнению с морскими имеют ряд очевидных преимуществ. Они позволяют любоваться постоянно меняющимися пейзажами; изучать архитектуру и достопримечательности городов и населенных пунктов; без труда причаливать к любому живописному участку. Кроме того, речные суда отличаются гораздо меньшим числом пассажиров и размеренностью движения. Речной круиз может быть как линейным (т.е. осуществляться в одном направлении), так и кольцевым.

Плавание по каналам и водным системам предоставляет туристам спокойный отдых. Преодоление шлюзов (которых, например, на Волге великое множество) вносит в путешествие разнообразие и привлекает внимание туристов, как и широкие экскурсионные возможности: посещение объектов туристского интереса в прибрежных территориях, природных и исторических достопримечательностей, социокультурных объектов.

Речной круиз — это уникальный туристский продукт, представляющий собой водный маршрут, чаще всего многодневный — на речном судне, где туристу предоставляется пакет услуг перевозки, размещения и питания, развлечения, наземные экскурсионные и иные туристские услуги и обслуживание. Основным местом пребывания пассажиров в течение круиза является корабль, и зачастую он и есть главный привлекающий фактор. В России наиболее популярен круговой речной круиз по Волге Москва — Астрахань — Москва.

Речные путешествия можно классифицировать следующим образом: регулярные рейсы; чартерные рейсы; скоростные и экспрессные линии; паромные переправы; прогулочные и экскурсионные рейсы; краткосрочные и длительные круизы; специальные круизы (конгресс-круизы, бизнес-круизы, учебные и др.); использование плавательных средств в форме плавучих отелей и др.

Речные путешествия и круизы могут быть кратковременными (1–3 дня) и длительными (25–30 дней). Они особенно популярны в странах, где имеются мощные озерные и речные системы, а также системы каналов.

Средствами речных перевозок являются:

— суда маломерного флота: катера и яхты (для индивидуальных частных перевозок и туризма), плоскодонные речные суда для мел-

ководья, моторные лодки (для перевозок пассажиров на мелководных реках и заливах, водохранилищах);

- суда регулярных линий пассажирских перевозок по судоходным рекам;

- круизные речные суда чартерных рейсов по судоходным рекам, озерным системам и водохранилищам;

- экскурсионные и прогулочные суда по каналам и рекам в пределах городов, населенных пунктов, в том числе рейсовые — как средство городского сообщения (речные трамваи);

- специальные суда с прозрачным дном для обозрения подводных объектов;

- речные паромные переправы.

Для речных пассажирских перевозок используются суда с паровым двигателем, двигателем внутреннего сгорания или дизель-электрическим приводом. Различаются колесные суда (два гребных колеса по бортам в центре корпуса судна или одно за кормой), суда с приводом гребным винтом, водометные, на воздушной подушке. Для регулярных скоростных речных перевозок пассажиров применяются суда на подводных крыльях типа «Ракета», а также суда большой вместимости и высокой мореходности класса «Метеор». Кроме того, имеются парусные яхты, катера различных типов и моторные лодки с винтовыми стационарными и подвесными моторами, водометными двигателями, воздушными пропеллерами, а также специальные парусные суда для движения по гладкому льду замерзающих водоемов — буера.

Речные перевозки обычно осуществляются в сезон на воде, свободной ото льда, т.е. имеет значение сезонность перевозок. Этот фактор весьма важен, поскольку большая часть рек и водных пространств Северного полушария замерзает зимой и перевозки практически неосуществимы. Навигация на реках открывается лишь после схода льда. Для организации стоянки, посадки и высадки пассажиров, а также приемки грузов оборудуются речные пристани с причалами и дебаркадерами различных типов, на которых размещаются органы управления перевозками, технического обеспечения перевозок, заправки судов пресной водой, продовольствием и топливом, ремонта и профилактики судов, кассы и залы ожидания для пассажиров, рестораны и другие пункты питания, экскурсионные бюро, магазины, багажные отделения, спасательные станции, службы навигации и другие элементы инфраструктуры этой индустрии.

В зависимости от назначения речные суда имеют обширные палубные пространства для пассажиров (крытые или открытые с сидячими местами, а для рейсов продолжительностью свыше 24 часов — также спальные каюты для пассажиров различных классов и экипажа, душевые). Практически на всех судах имеются рестораны, буфеты, читальни, залы отдыха, туалеты, различные служебные помещения.

Перевозки по протяженным водным маршрутам длятся около месяца и более. Такие суда оборудуются спальными каютами и приспособлены для продолжительного комфортного пребывания пассажиров. Для речных круизных перевозок строятся огромные трех-, четырехпалубные комфортабельные суда вместимостью 300—400 пассажиров. Нередко реставрируются и восстанавливаются суда старинной постройки с оборудованием салонов и кают, систем отдыха и развлечения.

Этот туристский продукт имеет определенные трудности в завоевании широкого рынка, главная из которых — высокая цена. Но на европейском туристском рынке спрос на него растет из года в год. Основные потребители речных круизов — лица пожилого возраста, предпочитающие уют, комфорт, полный пансион, постоянную близость берегов, а также интересные экскурсии по памятным местам. Основную долю клиентов речных круизов составляют американцы, французы, немцы, швейцарцы, голландцы.

Речные круизы разнообразны по протяженности, продолжительности маршрутов и тематике. Как правило, предлагаются круизы от 7 до 15 дней. Имеются познавательные, спортивные, астрономические круизы, по местам виноделия и т.д.

Западная Европа имеет довольно протяженную судоходную сеть водных путей. По ее территории протекают Сена, Сона, Рона, Эльба, Дунай, Рейн и другие реки, соединенные сложной системой каналов, что дает прекрасные возможности для роста популярности речных круизных путешествий. Первое место в речных круизах удерживает Германия, далее идут Великобритания, Нидерланды, Швейцария и Австрия. Наиболее популярны маршруты по Рейну и его притокам (Мозель, Майн, Неккар, Везер). В Европе большим спросом пользуются речные круизы по Дунаю через семь стран. Наиболее популярные среди зарубежных туристов маршруты речных круизов проходят, прежде всего, по Рейну и Дунаю. На третьем месте — русские реки Волга, Дон, их притоки, озера и каналы. Спрос на эти маршруты

упал после катастрофы в Чернобыле, развала СССР и в связи с нестабильной ситуацией в России и странах СНГ.

Круизы по Нилу обычно являются составной частью программ более обширных турне или программ отдыха. Это же относится и к еще более экзотическим Амазонке, реке Святого Лаврентия и Янцзы. Растет спрос на круизы по французским рекам и каналам.

Водная система США и Канады — идеальное место для речных круизов. Здесь общая протяженность трассы по рекам, озерам и каналам составляет более 40 тыс. км. Система каналов соединила Великие озера с побережьем Атлантики и Мексиканским заливом. На Великих озерах используются суда типа «река-море», морские суда и даже лайнеры.

Водные ресурсы Финляндии насчитывают 188 тыс. км больших и малых озер, 56 портов и причалов. Здесь водный туризм обслуживается маломерным флотом (100—200 пассажиров). Часть судов для туристских перевозок реконструированы в стиле «ретро» (колесные, паровые и др.). Навигация здесь открыта 250 дней в году. Наиболее популярны в Финляндии регулярные туристские, чартерные и пикниковые рейсы.

6.4. ГЕОГРАФИЯ РОССИЙСКИХ РЕЧНЫХ КРУИЗОВ

Российская Федерация обладает уникальными возможностями для организации речных путешествий. Реки, озера и каналы в европейской части позволили соединить Балтийское, Белое, Азовское, Каспийское и Черное моря, а Москва является портом пяти морей. Как известно, Россия обладает самой мощной сетью рек во всем мире. Протяженность эксплуатируемых внутренних водных путей составляет около 100 тыс. км, из них более 16 — искусственно созданные каналы и водохранилища. Водно-транспортная магистраль соединяет северо-западные, центральные и южные районы страны. Кроме того, для туристских путешествий используются каналы: Беломорско-Балтийский (227 км), Волго-Балтийский (361 км), Волго-Донской (101 км).

Водная система России включает озера — Байкал, Ладожское, Онежское, Ильмень, Чудское, а также реки — Волгу, Каму, Енисей, Оку, Обь, Свирь, Лену, Иртыш, Амур и др. Здесь используются быстроходные лайнеры типа «Ракета» и «Метеор», а также суда типа «река-море». На дальних речных круизных маршрутах эксплуатируются комфортабельные теплоходы, построенные на верфях Германии, Ав-

стрии, Финляндии, Швеции и вмещающие от 332 до 439 пассажиров.

Пассажирские перевозки по рекам России осуществляют 20 пароходств, подведомственных Министерству речного флота России: Волжское, Московское, Камское, Северо-Западное, Западно-Сибирское, Восточно-Сибирское, Волго-Донское, Верхне-Иртышское, Иртышское, Енисейское, Северное, Амурское, Бельское, Донское, Кубанское, Западное, Сухонское, Вятское, Печорское, Беломорско-Онежское. Кроме того, перевозки туристов осуществляют пароходства Министерств речного флота сопредельных государств (Украины, Молдавии, Казахстана), с которыми работают туроператоры России.

В настоящее время туристские перевозки осуществляют суда акционерных обществ и судоходных компаний: в центральных бассейнах — Московское речное пароходство, Столичная судоходная компания, «Волга-Флот-Тур», Камская судоходная компания, «Донинтурфлот», Беломорско-Онежское пароходство, Санкт-Петербургский пассажирский порт, в восточных бассейнах — Енисейское, Ленское и Амурское пароходства. Туристские перевозки осуществляются по 80 различным маршрутам продолжительностью от 3 до 24 суток. В пароходствах Центрального и Северо-Западного бассейнов совершается около 87% всех перевозок туристов.

Из Санкт-Петербурга осуществляются популярные туристские рейсы по рекам, озерам и каналам от Ладожского озера до Азовского моря. Наиболее популярным водным маршрутом является посещение островов Валаам и Кижы, куда организованы познавательные и паломнические туры в период навигации с 24 мая по 1 октября. Круизы с заходом на Валаам и Кижы проводятся на комфортабельном четырехпалубном судне «Кронштадт» вместимостью 360 человек. В одно-, двухместных каютах имеются кондиционеры, душ, туалет и другие атрибуты комфорта. На теплоходе работает ресторан с российской кухней, три бара, видеосалон, есть все условия для проведения бизнес-туров, конгресс-туров и различных учебных мероприятий. Познавательные и паломнические туры организованы также из Петрозаводска, Мурманска и Архангельска.

Речные экскурсионные путешествия популярны и в ряде других городов — Самаре, Саратове, Волгограде, Нижнем Новгороде, Москве, Владивостоке и др. В последнее время на водных артериях России и зарубежных стран используются нетрадиционные плавательные средства — плавучий дом, плавучий отель, туристская баржа и др.

На сибирских реках Обь и Иртыш функционируют три 12-дневных круизных маршрута: Омск — Ханты-Мансийск — Омск; Сургут — Салехард — Сургут; Омск — Сургут — Омск. На Енисее имеются круизные маршруты по направлению Красноярск — Дудинка — остров Диксон с выходом в Енисейский залив. Речные круизы, в том числе школьные, совершаются по реке Лене. На озере Байкал турфирмы Иркутска и Улан-Удэ организовали 7- и 12-дневные круизы на небольших судах (до 35 пассажиров) и четырех—шестиместных катерах.

По Амуру недельные и двухнедельные круизы совершаются по маршрутам Благовещенск — Николаевск — Благовещенск и Хабаровск — Николаевск — Хабаровск. Туристские речные путешествия проходят по 12 бассейнам, в которых предусмотрены заходы в 83 порта и 47 «зеленых» стоянок туристов.

На зарубежных рынках востребованы также круизы по сибирским рекам Лена и Енисей. Экзотический маршрут по Лене «К Северному Ледовитому океану» (Якутск — Тикси — Ленские Столбы — Якутск) на теплоходе «Михаил Светлов» (проект Q-065) предлагает фирма «Алроса-Трэвел». Его продолжительность — 15 дней, стоимость — от 1300 дол. В навигацию круиз проводится один раз, подавляющее число его участников составляют иностранцы. На местном рынке компания продает трехдневные круизы Якутск — Ленские Столбы — Якутск и Лена — Ленские Столбы — Лена. Круизы по Енисею совершает комфортабельный теплоход «Антон Чехов», фрахтователем которого является швейцарская компания. Наиболее популярен маршрут Красноярск — Дудинка.

Уровень обслуживания на отечественных маршрутах в настоящее время практически соответствует международным стандартам. В 1997 г. в России был достигнут пик речных круизов, когда большинство зафрахтованных судов было полностью загружено, а в ряде случаев спрос превышал предложение. Такое положение отмечалось по всем основным водным бассейнам России, при этом значительно повысился удельный вес групповых целевых круизов за счет снижения индивидуальных туристов.

Лидером отечественных речных круизов является московская турфирма «Паллада», регулярно фрахтующая крупнейшие четырех-, пятипалубные суда «Леонид Соболев» (320 пассажиров), «Александр Пушкин» (200 пассажиров). Практически 80% всего круизного речного флота сконцентрировано на круизных маршрутах между Москвой и Санкт-Петербургом.

Рассмотрим теперь более подробно наиболее популярные круизы по речным и озерным системам России.

Бассейн Волги. На Волге сосредоточен самый крупный по своему составу речной флот. «Волга-флот» является практически монопольным собственником флота из самых больших пассажирских судов. Наибольшей популярностью в СССР пользовался круиз по Волге: Москва — Астрахань — Москва или Ленинград — Астрахань — Ленинград протяженностью 3124 км, длительностью от 20 до 24 дней. Несмотря на большое количество судов, задействованных на этих маршрутах, спрос на такие туры превышал предложение во много раз, и путевки на туры по Волге в 1960—1980-х гг. можно было получить только элитной части общества, а бронирование осуществлялось практически за год. Средние и небольшие пассажирские суда курсируют по направлениям рек с мелкими фарватерами. Это относится к рекам Ока, Белая и Кама, где проходят традиционные речные туристские маршруты из Уфы и Перми на Москву и в астраханском направлении.

Популярными и в наше время являются маршруты Санкт-Петербург — Москва (9—13 дней), Москва — Казань — Москва, Москва — Казань — Пермь (13 дней), Москва — Волгоград (13—17 дней) и Москва — Ростов-на-Дону (до 20 дней). Туристы часто выбирают маршрут туда и обратно. Организация программы предусматривает посещение городов, старинных монастырей, музеев с уникальными коллекциями картин и произведений искусства. Программы насыщены развлекательными элементами и аттракциями.

Тур по маршруту Москва — Ока — Волга — Москва-река. По четырём речным магистралям Москва-река — Ока — Волга — канал им. Москвы проходит кольцевой круговой маршрут, именуемый «московская кругосветка». Канал им. Москвы начинается в городе Дубна на Волге и заканчивается в Северном порту столицы. Протяженность маршрута — 127 км. Иностранцы и российские туристы посещают знаменитые русские города Ярославль, Кострому, Углич, Муром, Нижний Новгород и другие. В программе — посещение родины Сергея Есенина. Не менее популярны у населения столицы краткосрочные круизы выходного дня по Подмосквовью.

Северо-Западный регион. Крупнейшим судовладельцем на Северо-Западе является Северо-Западное речное пароходство, Санкт-Петербург (СЗРП), которое сдает во фрахт круизные суда российским и иностранным туристским фирмам. В северо-западной части

нашей страны популярны краткосрочные круизы (2—4 дня) из Петербурга на острова Ладожского озера Коневец, Валаам, а также Онежского озера Кижы. Все эти маршруты имеют паломнические истоки, так как на островах расположены уникальные культовые объекты, монастыри, музеи деревянного зодчества.

Тур на остров Коневец. Монастырь на острове Коневец основан иноком Арсением Коневецким примерно одновременно с Валаамским, однако он расположен ближе к берегу и доступнее и соответственно был более посещаем. Паломническое путешествие на Коневец было описано еще Н.С. Лесковым. Крупные суда к острову подойти не могут из-за мелководья. Поэтому паломников и туристов перевозят на небольших катерах с западного берега Ладожского озера. В послевоенное время на острове длительное время была военно-морская база, что и объясняет присутствие небольшого военного контингента, который следит за порядком и обеспечивает чистоту. Значительную загрузку острова иностранными туристами дает зарубежное отделение православной церкви в Хельсинки.

Тур на остров Валаам. Круиз на остров Валаам наиболее популярен как краткосрочный 2—3-дневный тур на выходные дни. Основная загрузка — жители Санкт-Петербурга, а также иностранные туристы, в последнее время возрождается паломнический туризм, поэтому многие туры приурочены к важным церковным праздникам и церемониям.

Тур на острова Кижы. Кижы — группа островов в Онежском озере, примерно в 40 км от Петрозаводска. На самом крупном из них стоит деревянная 22-главая в пять ярусов Преображенская церковь, и рядом с ней — девятиглавая Покровская церковь и шатровая колокольня кижского погоста, церковь Лазаря Муромского. Первые храмы, построенные на острове, относятся к XVI в. Храм Покрова и церковь Преображения признаны уникальным образцом деревянного зодчества: все они построены без применения металлических гвоздей. На остров Кижы свезены другие старинные деревянные постройки Заонежья — часовни, жилые дома, амбары, мельница и др.

Тур на Кижы из Петербурга проходит по Неве, через Ладожское озеро, неповторимо красивую реку Свирь протяженностью 240 км, в устье которой находится удивительный поселок Свирица, именуемый Северной Венецией, и далее по Онежскому озеру. Продолжительность круиза 3-4 дня. Кижы являются важным объектом туристского интереса, ежегодно много других круизных маршрутов организовано с посещением этих уникальных объектов.

Тур Санкт-Петербург — Москва — Санкт-Петербург. Этот круиз пользуется популярностью у жителей обеих столиц России и иностранных туристов. Чаще всего используется круговой маршрут, а возвращаются туристы после однодневной экскурсии по конечным пунктам на скором поезде, следующем из Москвы в Санкт-Петербург всего 7 часов. Для российских туристов тур стоит от 370 дол.

Маршрут продолжительностью 10–14 дней совершается в летний сезон на комфортабельном круизном теплоходе. Судно проходит по реке Неве, Ладожскому озеру, совершает заход на остров Валаам, далее следует по реке Свирь, минует шлюзы Свирской ГЭС, выходит в Онежское озеро, посещает Кижы, через реку Вытегра и систему каналов совершает заход в Горицы, где предлагается экскурсия в знаменитый Кирилло-Белозерский монастырь), входит в верховья Волги, проходит Рыбинское водохранилище, останавливается в городах Ярославль, Кострома, Плес — с посещением музея Левитана, Углич. Маршрут заканчивается в Москве. Тур настолько привлекателен, что туристы (преимущественно москвичи) совершают его неоднократно.

Реки и озера Сибири. Обь, Енисей, Лена, отличаются многоводностью и большой протяженностью. Они в основном судоходны и занимают выгодное географическое положение, пересекают с юга на север огромные территории и выходят к Северному Ледовитому океану (к Северному морскому пути). В значительной части они протекают по территориям, где нет ни автомобильных, ни железных дорог, и являются важным средством грузопассажирских перевозок.

Обь и ее приток Иртыш — реки Западно-Сибирского региона. Обь судоходна на протяжении 3600 км. Эти реки имеют большие потенциальные возможности для организации широкой программы многодневных речных круизов. Иртышское пароходство располагает несколькими комфортабельными пассажирскими судами, пригодными для организации круизов. В настоящее время в бассейне Оби функционируют два многодневных (до 12 дней) круизных маршрута: Омск — Ханты-Мансийск — Омск, Сургут — Салехард — Сургут, Омск — Сургут — Омск. В сезон проводится 10–12 круизных рейсов.

Енисей доступен для судоходства на протяжении 2700 км от устья до расположенных выше Минусинска больших порогов. Притоки Тунгуска и Ангара также судоходны более чем на 1000 км. На Енисее имеются пассажирские и круизные туристские маршруты Красноярск — Дудинка — о. Диксон с выходом в Енисейский залив.

Лена — одна из великих сибирских рек общей протяженностью 4400 км (первое место среди сибирских рек и десятое в мире). Исток реки находится в 8 км от береговой линии озера Байкал на высоте 1470 м на северо-западном склоне Байкальского хребта. От пос. Качуг до Витима река течет в окружении крутых скал 50–300 м высотой. Лена судоходна на протяжении 4000 км. От Усть-Кута до Якутска в навигацию налажено рейсовое пароходное сообщение. Для иностранных туристов Сибирь представляет собой загадочную страну, поэтому круизы по Лене пользуются за рубежом большим спросом. Туристский сезон короткий: июль—август. Круизы продолжительностью от 4 до 12 дней совершают два комфортабельных теплохода типа Q-065. Один из теплоходов по решению правительства Республики Саха широко используется для организации детского туризма.

Создана туристская фирма «Северный тур», которая совместно с Ленским речным пароходством на теплоходе «Демьян Бедный» организует речные круизы по Лене, в том числе к знаменитым Ленским Столбам (180 км от г. Якутска). Известностью пользуется место, именуемое Ленской щечкой, — это причудливые остроконечные высокие скалы, 239 км ниже Киренска и 179 км выше впадения в Лену реки Витим. Большое внимание уделяют этим круизам немецкие туристские фирмы, в частности Olympia Reisen. Для иностранных туристов суточная стоимость круиза составляет до 100–120 дол.

Байкал. Уникальное глубоководное озеро в Сибири представляет собой важный объект экологического туризма, пользуется большим интересом у российских и иностранных туристов. Байкал включен в список мирового природного наследия ЮНЕСКО. В озеро впадает 3336 рек и вытекает только одна река — Ангара. Это самое крупное хранилище пресной воды на планете. На Байкале 22 острова, самый большой из них — остров Ольхон, пользующийся особым интересом у туристов. В начале прошлого века (1901 г.) на Байкале был построен самый крупный ледокольный паром в мире для перевозки через озеро железнодорожных составов.

Байкал привлекает туристов со всего мира. Наиболее освоена южная часть озера. Туристские фирмы Иркутска организуют семи-, двадцатидневные круизы по Байкалу, для которых используется несколько небольших судов с двух—четырёхместными каютами, на каждом имеется по два люкса. Пассажировместимость каждого судна — не более 35 туристов. Всего на Байкале насчитывается 35 судов, боль-

шая часть используется для пассажирских перевозок. Для туристов-индивидуалов используются небольшие комфортабельные катера, рассчитанные на 4–6 туристов. Круизные туры по Байкалу представляются на отечественных и зарубежных туристских выставках. Популярностью пользуется круговой семидневный тур вокруг Байкала на катерах типа «Ярославец». Стоимость тура — до 120 дол. в день. Популярностью пользуется охота, фотоохота и рыбалка, в том числе зимняя.

Амур — одна из самых больших рек на Земле. На Амуре ходят четыре трехпалубных пассажирских судна по 12-дневным круизным маршрутам Благовещенск — Николаевск — Благовещенск и 7-дневным Хабаровск — Николаевск — Хабаровск. В связи с высокой стоимостью обслуживания цены на путевки на речные круизы довольно велики и достигают 1200 дол. на человека. Широкие возможности для участия местного населения в зарубежных турах в Японию и Китай при меньшей или равной стоимости лишают круизные линии туристов. По причине отдаленности региона от европейской части России и высокой стоимости перелета — амурские круизы не пользуются спросом у туристов западных регионов нашей страны, однако отмечается активность американских туристских фирм, полностью купивших фрахт на одно круизное судно.

Подводя итог всему вышесказанному, отметим, что, несмотря на широкую географию российских водных путешествий, на Волго-Камский речной бассейн приходится более 85% туристов-круизеров. Зачастую сложившаяся в пределах Волго-Камского бассейна сеть речных круизных путешествий либо не отвечает запросам потребителей данного турпродукта, либо недоступна по стоимости большинству соотечественников. В настоящее время туристские фирмы нашей страны предлагают более 20 круизных маршрутов продолжительностью от двух до 24 дней.

6.5. ПАССАЖИРСКИЕ ЛИНИИ И КРУИЗЫ. ДОГОВОРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ МОРСКИХ И РЕЧНЫХ КРУИЗОВ

Морские пассажирские линии и круизы. Специалисты считают, что круиз продолжительностью в одну неделю является и будет оставаться основным турпродуктом (около 40% круизов приходится на недельные путешествия). Более кратковременные круизы предпочитает около 30% клиентов. Круизы от 10 до 14 дней привлекают

чуть меньше 30%, а в продолжительных круизах свыше 14 дней принимают участие лишь 2–3% клиентов. Формы круизного путешествия многообразны. Наиболее распространенными из них являются:

- маршрут вдоль берега с кратковременными экскурсиями на берегу;

- сочетание круиза с длительным путешествием внутрь страны с использованием других транспортных средств;

- сочетание круиза с частичным пребыванием на берегу, т.е. путешествие на круизном судне с последующим отдыхом на берегу.

В целом для организации круизных поездок наиболее распространенной (более 60%) является классическая *европейская система*, которая предусматривает морское путешествие с заходом в различные порты и экскурсионную программу. Однако все большую популярность завоевывает *американская система*, основной целью которой является предоставление возможности круизным пассажирам отдыхать и загорать на пляжах в пунктах захода по маршруту.

В последнее время практически во всех регионах завоевывают популярность «*круизы в никуда*» — одно- и двухсуточные поездки без захода в другие порты. Как правило, такое судно уходит из базового порта часов в шесть вечера в пятницу и возвращается в воскресенье к вечеру.

Широкое распространение получили комбинированные и «пакетные» авиаморские круизы с включением в стоимость путешествия всего комплекса обслуживания. При этом круизная компания организует чартерные авиарейсы как часть общего путешествия, обеспечивая туристу свой уровень обслуживания уже из аэропорта.

В России принята другая классификация морских круизов и путешествий. В каждом бассейне действуют пассажирские линии, среди которых различают:

- внутренние (каботажные), связывающие российские порты;

- международные, связывающие российские порты с иностранными;

- местные, осуществляющие перевозки в границах какого-либо региона, района, субъекта Федерации;

- пригородные — деятельность портового пассажирского флота.

Министерство морского флота России организует следующие рейсы:

- туристские, действующие по специальным маршрутам и расписаниям. Они рассчитаны на большую продолжительность поезд-

ки, во время которой туристам предоставляют определенный комплекс услуг;

- прогулочные — продолжительностью не более 6 часов, без остановок в портах и без предоставления экскурсий и досугово-развлекательного обслуживания;

- специальные, выполняемые по отдельным заказам;

- линейно-транспортные, осуществляющие регулярные рейсы между отдельными портами для перевозки пассажиров по установленным маршрутам и расписаниям;

- паромные, осуществляемые регулярные нетуристские рейсы между отдельными портами и пристанями без предоставления обслуживания.

Речные пассажирские линии и круизы. На речном транспорте различают две формы организации флота: линейную и рейсовую. Линейная форма — регулярные перевозки пассажиров на определенных участках. Рейсовая — это форма, при которой флот не закрепляют за определенными участками, он не имеет постоянных пунктов отправления и назначения.

В зависимости от формы сообщения линии подразделяют на:

- транзитные — протяженностью более 400 км. Работающий на них флот приписан к пароходству;

- местные — протяженностью до 400 км. Суда приписаны к портам (пристаням);

- внутригородские, действующие в черте города (речные трамваи);

- переправные, действующие между пунктами противоположных берегов.

По скорости движения судов и условиям проезда линии бывают: экспрессные, скорые, скоростные, пассажирские. Пассажирские линии, в зависимости от характера перевозок и условий обслуживания, подразделяются на транспортные, туристские и экскурсионные.

Транспортные линии обеспечивают транспортные связи между пунктами и работают по заранее опубликованным расписаниям. Они обслуживаются судами речного флота. *Туристские линии* обслуживаются судами речного флота и обеспечивают перевозку туристов по специальному маршруту и расписанию с продолжительностью рейсового оборота более 24 часов. *Экскурсионные линии* обслуживаются судами речного флота и имеют оборот менее 24 часов.

Все непродолжительные речные путешествия можно разделить на две разновидности: экскурсионные и прогулочные рейсы.

К *экскурсионным рейсам* (их продолжительность не более 24 часов) относятся поездки экскурсантов, совершаемые на речных судах с целью ознакомления с памятными, историческими и другими достопримечательностями. К *прогулочным рейсам* относятся перевозки групп туристов, совершаемые непродолжительное время с целью отдыха и ознакомления с памятными, историческими и другими достопримечательными местами, осуществляемые, как правило, между двумя портами как с заходами и остановками, так и без них. Эти рейсы могут быть продолжительностью более или менее 24 часов. Рейсы продолжительностью менее 24 часов совершаются, как правило, судами портового флота и проводятся в пригородных и внутригородских зонах.

Фрахт-контракт. Суда для туристских целей (круизов) арендуются по специальному договору (фрахт-контракту), заключаемому между туристской организацией и морским пароходством. Такой договор включает:

- количество и наименование судов, количество мест по категориям;
- маршруты круизов и сроки;
- количество постельных комплектов на один рейсообразот для каждого судна и их стоимость;
- стоимость оплаты на каждый рейсообразот;
- общую сумму оплаты за перевозку туристов;
- ответственность сторон.

Обязательными приложениями к договору являются: расписание движения судна, согласованное с туристской организацией; план-карта судна, утвержденная на момент заключения договора; расчет платы за аренду судна по категориям кают и элементным ставкам для каждого морского бассейна с учетом сезонных скидок.

В последнее время некоторые судовладельцы предлагают суда в бербоут-чартер — длительную аренду и эксплуатацию со всей вытекающей ответственностью. Судовладелец обязан соблюдать установленное расписание движения судна. Обо всех возникающих изменениях и отклонениях в расписании движения судна в случае задержки прихода судна в порт и сокращения времени стоянки администрация судна обязана оповестить работников туристского круиза и туристов, принять меры к выполнению программы обслуживания туристов.

Договорная документация речного круиза. Российские туристские компании, занимающиеся речными путешествиями и круизами,

имеют свой флот или берут его во фрахт у судовладельцев. При сдаче судна во фрахт судовладелец может заключать договоры на обслуживание его во время стоянок, закупать питание, предоставлять заказчику теплоход, заправленный топливом. Этот способ сотрудничества обходится турфирмам дороже, хотя он и менее хлопотный. В другом случае туроператор сам занимается заключением договоров со стоянками, приобретением топлива, питания и т.д. Этот вариант более трудоемкий и ответственный, однако такая организация круиза предоставляет турфирмам больше возможностей для минимизации расходов и соответственно для удешевления пакета. Фрахт крупного теплохода может составлять от 4 тыс. до 8 тыс. дол. в сутки.

При организации речных круизов в России турфирма должна заключить договор с судовладельцем на условиях фрахтования судна или же подать заявку с указанием количества пассажирских мест намечаемого маршрута перевозки (по категориям) полных рейсов оборотов по дням. В любом случае пароходства требуют, чтобы заявки подавались не позднее 1 сентября года, предшествующего плановому. На основании полученных заказов и своих возможностей судовладельцы выделяют заказчикам теплоходы в аренду или определенное количество мест на соответствующих судах и не позднее 30 декабря заключают договор с туристской фирмой. После этого турфирма имеет право начать реализацию путевок на круизные рейсы.

В договорах на аренду судов указывается количество и наименование судов; количество мест на них по категориям; маршруты круизов и их сроки; количество постельных принадлежностей на один рейсовый оборот и общая сумма оплаты по договору; ответственность сторон.

Оплата за перевозку туристов должна производиться не менее чем за 15 дней до начала рейса. В период между туристскими рейсами (со времени окончания одного рейса и до момента начала другого) пароходство имеет право использовать судно по своему усмотрению. Регистрация пассажиров на круизное судно начинается за 2 часа до его отправления.

Заключение договоров между пароходствами и туристскими организациями обычно заканчивается до 30 декабря предшествующего обслуживанию года. Договор может быть заключен на срок от одного года до 3 лет. Расписания (графики) движения туристских судов в границах одного пароходства разрабатываются и утверждаются по согласованию с заинтересованной туристской организацией

до 1 декабря предпланового года. В тот же срок разрабатываются расписания для маршрутов, проходящих по смежным бассейнам, но они утверждаются Министерством речного флота.

Путевки служат основанием для занятия туристами на судне указанных в них мест, получения комплектов постельного белья (каждого комплекта на срок до 10 дней), установленного рациона питания и культурно-экскурсионного обслуживания. После составления расписаний фрахтователь получает на руки график следования теплохода, на основе которого составляет схему экскурсионного обслуживания. На этом этапе совместно с туристскими бюро, находящимися в городах следования теплохода, оговаривается экскурсионная и развлекательная программы, осмотр достопримечательностей, которые следует включить в программу круиза. Происходит заблаговременный заказ билетов и экскурсоводов в музеях и исторических комплексах по маршруту следования и согласно экскурсионной программе. Для международных туристов заранее арендуются комфортабельные автобусы для трансфера из аэропорта и обратно.

Перед началом навигации представители пароходства и турфирмы с участием капитана судна, директора судового ресторана и руководителя круиза принимают судно, проводят осмотр судовых пассажирских помещений и оборудования, чтобы определить их готовность к перевозке туристов, о чем составляют соответствующий акт. Суда в начальных пунктах рейса подаются для посадки на туристских линиях за 2 часа до отправления.

До начала тура пароходством и турфирмой разрабатывается общий режим дня. Соблюдение установленного внутреннего распорядка на судне обязательно для всех туристов и обслуживающего персонала. Регистрация туристов производится руководителем круиза до их посадки на судно в помещении речного вокзала. Турист ставится в известность об окончании регистрации (посадки) за 30 минут до отправления судна. При обслуживании туристов на теплоходных турах принимают участие экипаж судна, работники судовых ресторанов, круизная туристская бригада.

На отечественных речных судах принята классификация кают по категориям в зависимости от условий комфортности (количество и расположение мест в каюте; место расположения каюты по длине и по высоте судна; кубатура, площадь и форма каюты; вид освещения — естественное или искусственное; наличие санузла и др.).

| | |
|--|----|
| Одноместная каюта на средней палубе с умывальником | 1А |
| Двухместная одноярусная каюта на средней палубе с умывальником | 1В |
| Двухместная двухъярусная каюта на средней палубе с умывальником | 1С |
| Двухместная двухъярусная каюта на главной палубе | 2А |
| Четырехместная двухъярусная каюта на главной палубе | 2В |
| Четырехместная двухъярусная каюта на нижней палубе | 2С |

При организации теплоходных путешествий отношения между туристской фирмой, организующей круиз, и организациями, участвующими в обслуживании туристов (пароходствами, УРСами, принимающими турфирмами, которые обеспечивают береговое экскурсионное обслуживание в портах захода и др.), оформляются на договорной основе. Договоры на обслуживание туристов на теплоходных турах заключаются турфирмой с предприятиями и организациями.

1. Договоры с речными и морскими пароходствами — на аренду теплоходов. Такой договор включает количество, наименование судов и количество мест по категориям; маршруты круизов и их сроки; количество постельных комплектов на один рейсообразот для каждого судна и их стоимость; стоимость оплаты на каждый рейсообразот; общую сумму по договору за перевозку туристов; ответственность сторон.

2. Договор с Управлением речного судоходства (УРС) (конторой или управлением), трестом судовых ресторанов на питание туристов на маршруте круиза. Этот договор включает:

- перечень судов, сведения о количестве рейсов, продолжительности одного рейса (в сутках), количестве туристов в рейсе, маршруте и стоимости дневного рациона питания одного туриста в день, с указанием стоимости набора продуктов;

- обязанности конторы судовых ресторанов по выполнению принятых договорных обязательств;

- обязанности туристско-экскурсионной организации (обеспечение полной посадки туристов);

- разработку тематики и проведение вечеров отдыха в залах ресторана (совместно с его работниками);

- порядок расчетов за питание;

- ответственность сторон.

3. Договоры с принимающими турфирмами по маршруту следования теплохода на предоставление экскурсионного обслуживания.

К этим договорам должны прикладываться графики заезда теплоходов в порты городов приема с указанием дат и ориентировочного времени прибытия и отправления; программа обслуживания туристов и калькуляция.

4. Договор с управлением кинофикации на предоставление кинокопий для демонстрации туристам в кинозалах теплоходов (за личный расчет). В отдельных случаях такие договоры заключаются непосредственно между управлением кинофикации и пароходством. Если копии видеофильмов берутся напрокат, такие договоры не заключаются. При отсутствии на судне киноаппаратуры настоящим договором предусматривается предоставление ее на судно на условиях проката на время туристских перевозок.

5. Договор с библиотеками на снабжение рейсов книгами.

6. Договор с музыкальным коллективом (при организации длительных круизов).

6.6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ НА КРУИЗАХ

Организация обслуживания туристов на морском круизе. В настоящее время основной тенденцией развития круизного бизнеса является повышение количества и качества услуг на борту судов, некоторые из которых представляют собой 12–14-палубные «плавающие города» вместимостью 2–2,5 тыс. человек. Качество услуг обеспечивается достаточным количеством обслуживающего персонала (соотношение один человек на два-три пассажира). Две основные категории служащих на борту — команда корабля, находящаяся на любом судне, и персонал отеля.

Как правило, круизы выстроены по принципу: ночью — переходы, днем — стоянки, экскурсии. Бывают дальние переходы — сутки-двое в море, потом пара дней на берегу. Это удобная и неустойчивая форма организации путешествий. Экскурсии обычно хорошо подготовлены и организованы по минутам.

Во время морских переходов организуется много развлечений, вечеров, дискотек, концертов, спортивных и детских мероприятий. Если клиент хочет уединения, он легко найдет его в уютных холлах, библиотеке, салонах отдыха, сигарных кабинетах и т.п.

Круизы обычно устраиваются по системе «все включено» (all inclusive): за питание (практически круглосуточное), развлечения, некоторые экскурсии ничего доплачивать не нужно. Дополнительно

оплачиваются лишь алкоголь, процедуры в салонах красоты, специальные экскурсии, а также индивидуальные прихоти и чаевые персоналу. Вся оплата на борту ведется по безналичному расчету — со специальных карточек.

Существует несколько распространенных классификаций пассажирских кораблей и круизных маршрутов. Международная ассоциация круизных компаний (CLIA), а также ведущие международные круизные справочники «Берлиц», «Фодор» подразделяют морские маршруты в зависимости от стоимости дня проживания на четыре категории: экономичные, классические, премиум-круизы и круизы-люкс. Первыми в международных списках компаний «класса» люкс значатся Silversea Cruises (эксклюзивный представитель в России — «Ланта-Тур Вояж»), единственная имеющая категорию «6 звезд» и работающая по системе ultra all inclusive, и предлагающая высококлассный, но более демократичный отдых Crystal.

Круизные корабли классифицируются по звездности (от 1 до 6 звезд) и группы: standart (2—4 звезды), premium (5 звезд и 5 звезд плюс) и lux (6 звезд). Круизные суда сертифицируются по 6 категориям (звездам). К категории «суперлюкс» (6 звезд) принадлежат всего четыре судна в мире. Стоимость круиза этого класса — 6—8 тыс. дол. в неделю. Здесь пассажиры размещаются только в апартаментах. В стоимость такого круиза входит все, включая чаевые. Суда такого класса рассчитаны всего на 200 пассажиров и 150 членов экипажа. Питание только индивидуальное, с учетом конкретных запросов, привычек, традиций. Здесь реализуется элитный клубный отдых, где нет категории пассажиров, а есть термин — гости.

Стоимость круиза определяется величиной фрахта, уровнем комфортабельности судна, а также сборами за проход каналов, эксплуатационными расходами, стоимостью береговых услуг и налогами и имеет тенденцию к росту. На цену круиза влияют следующие факторы: продолжительность, сезон, расположение и размер кают, тип корабля. Цена круиза обычно исчисляется по дневному тарифу. Самые высокие цены наблюдаются в период «высокого» сезона и самые низкие цены — в период «низкого» сезона.

За последние годы тенденция роста фрахта высококомфортабельных судов составляет около 4%, береговых услуг — 6—8%, сборов за проход каналов — 1—2% в год. По расчетам специалистов стоимость круиза и аналогичного по времени и направлению наземного тура примерно одинакова. Однако круиз обладает лечебным фактором,

а уровень предоставляемых в круизе услуг и их качество превосходят другие виды транспортных путешествий.

По зарубежной классификации классы кают на круизном теплоходе обозначаются следующим образом:

1. **Premium p-1** — одно-, двух-, трехместное размещение со всеми атрибутами комфорта: ванная, туалет, мини-бар и др.

2. **Premium p-2** — двухместное размещение с теми же атрибутами комфорта.

3. **Standart s-1** — двух-, трехместное размещение с частичными удобствами.

4. **Standart s-2** — двух—четырёхместное размещение с частичными удобствами.

5. **Economy e** — двух—четырёх—шестиместное размещение с частичными удобствами.

В ряде случаев классификация может быть иной.

Каюты могут быть внешние и внутренние. Внешние каюты имеют иллюминаторы и вид на море, внутренние — не имеют доступа для естественного освещения и выходят в центральный коридор. В настоящее время большинство круизных компаний разрабатывают свои суда с максимально возможным количеством внешних кают.

Расположение кают — важный фактор, влияющий на цену круиза. Главную роль здесь играет высота каюты над водой. Высоко расположенные каюты дороже низко расположенных, так как открывают туристу хороший вид на океан и находятся ближе к объектам развлечения на судне. Каюты, расположенные в середине корабля, также дороже, чем каюты в носовой или кормовой части, так как качка в них меньше чувствуется. Внешние каюты также дороже, чем внутренние. Фактически внешние каюты на нижней палубе стоят дороже, чем внутренние на верхней. На цену влияет также количество пассажиров в каюте.

Последний фактор, влияющий на цену, — это тип корабля. Цена круиза на некоторых старых кораблях выше, чем на новых, так как они более просторны и вмещают меньшее число пассажиров.

В стоимость круиза обычно не включены специальные мероприятия или виды спорта в портах захода (например, плавание с аквалангом или трубкой); экскурсионное обслуживание на берегу в портах захода; алкогольные и прочие напитки; дополнительные блюда на заказ, не включенные в меню; массаж, пользование сауной и т.д.; дополнительные услуги — стирка, медицинское обслуживание, теле-

фонные звонки на берег. Не включены также чаевые обслуживающему персоналу, портовые и государственные сборы и налоги в иностранных портах захода, если таковые имеются.

В качестве дополнительного сервиса круизные компании могут организовывать или продавать на борту судна билеты на различные экскурсии и другие мероприятия на берегу. Участие в таких мероприятиях, как правило, требует дополнительной оплаты аналогично участию в дополнительных экскурсиях в ходе сухопутного тура. Круизная компания несет полную ответственность за безопасность и благосостояние пассажиров на борту судна, но не отвечает за возможные происшествия на берегу, в ходе экскурсий и мероприятий, проводимых местными независимыми подрядчиками — туристскими, транспортными и другими компаниями в портах захода. При участии в мероприятиях на берегу пассажиры обязаны вернуться обратно на судно к объявленному времени.

Многие круизные компании часто заключают соглашения с авиакомпаниями для обеспечения перелета туристов в порт отправления судна в рамках всеобъемлющего пакета air/sea (воздух/море). Зачастую за счет массового бронирования авиабилетов стоимость перелета для туристов в рамках такого комплексного пакета может быть значительно дешевле, хотя она и не входит в стоимость самого круиза. Всегда имеет смысл при заказе круиза поинтересоваться у агента круизной компании, не предлагает ли она специальных цен на перелет.

В случае отправления судов из крупных городов, где практически всегда есть проблема с парковкой машин, многие компании в рамках аналогичных соглашений с операторами стоянок могут предлагать пассажирам места для парковки автомобилей на время круиза прямо на морских терминалах по сниженным ценам.

Обслуживание туристов на борту морского судна имеет свои особенности. В каждой каюте вывешиваются: палубный план с указанием всех помещений и проходов; график-расписание движения судна с указанием пунктов стоянки; перечень услуг на судне, правила для пассажиров; порядок аварийной эвакуации и другая информация.

Багаж туристов, который им не потребуется в течение рейса, сдается в камеру хранения, остальной считается каютным багажом. По международным правилам на судне с численностью свыше 12 пассажиров должен быть судовой врач. Организация всей культурно-досуговой, развлекательной работы в портах захода и другие меро-

приятия для туристов на борту судна и на берегу осуществляются туристской организацией, арендующей судно. Ответственным представителем туристской организации на борту судна является руководитель круиза (руководитель морского туристского маршрута, руководитель морского тура).

План мероприятий, проводимых туристской организацией на судне, согласовывается с судовой администрацией, которая оказывает содействие проведению этих мероприятий. Администрация судна предоставляет работникам туристской бригады право бесплатного пользования судовой радиотрансляционной сетью, по которой ежедневно в течение 7 часов транслируется музыка и путевая информация в соответствии с программой и расписанием передач.

Руководителю круиза предоставляется право бесплатного пользования служебной радиосвязью по судовой радиостанции по вопросам туристско-экскурсионного обслуживания. Питание туристам предоставляется в судовых ресторанах по стоимости, указанной в договоре, и по меню, согласованному с руководителем группы, который имеет право вносить изменения в распорядок питания туристов в связи с проведением экскурсионной программы. Основанием для расчета за питание являются акты (счета), подписанные руководителем круиза и представителем администрации судна.

Питание штатных сотрудников круиза, назначенных туристской организацией, производится по рациону питания экипажа судна за наличный расчет в столовой экипажа. На круизных судах категории «4—6 звезд» предусмотрено как минимум пятиразовое питание, а также неограниченный заказ блюд в каюту без дополнительной оплаты.

Одним из важнейших критериев, определяющих комфортабельность лайнера, уровень сервиса, качество театрально-концертных программ по вечерам, является цена круиза. Приведенная классификация поможет не потеряться среди множества лайнеров и круизных компаний.

| | |
|--------------------------------|----------------------|
| Экономичные круизы | 70—150 дол. |
| Классические круизы | 100—200 дол. |
| Премиум-круизы | 150—400 дол. |
| Круизы-люкс | 400—1000 дол. |
| Эксклюзивные круизы-люкс | 700—1000 дол. и выше |

Экономичные круизы предназначены для тех, кто любит море, любит путешествовать по новым направлениям и маршрутам. Эко-

номические круизы предлагают действительно прекрасный вариант отпуска по системе «все включено»: проживание, питание и развлекательная программа на борту в непринужденной обстановке. Обычно такие круизы выполняются на не очень новых, реконструированных для хорошего отдыха судах. Хотя корабли для экономических круизов значительно уступают в размере современным гигантам, на них есть все удобства больших лайнеров: кондиционеры, душ и туалет в каютах, рестораны с отличной кухней, салоны для отдыха, бассейны и солярии. Примерами могут служить: Festival Cruises и их корабли Azur и Flamenco; лайнеры Esmerald и Toraz круизной компании Thomson, курсирующие по средиземноморским городам Европы с Пальмы-де-Майорка (Испания); украинские суда, которые так популярны у россиян, к сожалению, практически все проданы за рубеж.

Классические круизы. Для них характерно оптимальное сочетание цены и качества. Эти круизы представляют большинство из всего мирового разнообразия круизов. Комфортабельный отпуск по системе «все включено» не оставит клиентов равнодушными: большие каюты, круглосуточное питание на борту, прекрасные шоу по вечерам. Новые или полностью переоборудованные, лайнеры предлагают современный дизайн и комфорт: большие открытые палубы, солярии и бассейны, спортивные площадки, тренажерный зал и салон красоты, библиотеки, магазины duty free, ночные клубы, дискотеки и казино.

Классические круизы представляют ведущие американские круизные компании, титаны круизного бизнеса: Carnival Cruise Line — веселые, свободные, ориентированные на массовую публику, круизы для тех, кто молод сердцем и душой; Norwegian Cruise Line — современные лайнеры, предлагающие множество развлечений, с акцентом на камерную обстановку и персональный сервис; Royal Caribbean International — наиболее широко известная на российском рынке компания. Большинство лайнеров относятся к категории «5 звезд». На сегодняшний момент Royal Caribbean является обладательницей самого большого лайнера в мире Voyager of The Seas и его близнеца Explorer of The Seas. Помимо перечисленных американских компаний — китов круизного бизнеса, в последние годы некоторые европейские компании спустили на воду лайнеры, полностью отвечающие стандартам классических круизов. Например: Mistral и European Vision круизной компании Festival Cruises и Costa Atlantica итальянской компании Costa Cruises. В основном флот этих

ведущих европейских круизных компаний состоит из переоборудованных судов.

Премиум-круизы (семидневные или более продолжительные) — это круизы высокого класса для взыскательных клиентов, требующих повышенного уровня сервиса. Лайнеры, созданные известными дизайнерами, предлагают больше пространства и комфорта для каждого пассажира в каютах, ресторанах, барах и салонах для отдыха. В них имеются мультимиллионные коллекции живописи, многоярусные театры на борту, персонально ориентированный обслуживающий персонал. Премиум-круизы представляют компании: Princess Cruises, акцентирующая внимание на предоставлении пассажирам альтернатив в выборе ресторана для ужина, вечерних спектаклей, концертов и шоу, спортивных развлечений и различных вариантов проживания на борту; Celebrity Cruise Line, которая отличается прекрасной едой — образцами кулинарного искусства, вышколенным персоналом и особым вниманием к деталям и мелочам; Holland America Line, старейшая круизная компания, начинавшая с перевозки первых эмигрантов из Европы в Америку. Политика компании — постройка кораблей среднего размера, чтобы человек мог чувствовать себя более уютно на борту. Одна из немногих круизных компаний, которая не предлагает на борту чаевых.

Круизы-люкс существуют для тех, кто предпочитает высочайшее качество во всех отношениях. Отдых на круизном лайнере класса «люкс» котируется выше отдыха в гостинице любого курорта мира. Утонченная атмосфера, великолепный сервис, интерьеры лучших дизайнеров, персональная забота о каждом пассажире, просторные каюты-сьюты с балконами (на некоторых кораблях — только сьюты) — прекрасное сочетание с экзотическими маршрутами по всему миру. Лайнеры этой категории обычно небольшие, соединяющие в себе все удобства круизного лайнера и уютной крейсерской яхты. Самые достойные представители этого класса: Radisson Seven Seas Cruises — только у этой компании есть круизный катамаран класса «люкс», а также уютный лайнер для влюбленных Pol Gogen, круглый год выполняющий круизы по Французской Полинезии; Cristal Cruises — единственная круизная компания, лайнеры которой сочетают персональный сервис и сьюты класса «люкс» с большим выбором бассейнов, театров и атриумов. Идеальный вариант для тех, кто хочет поехать в круиз на большом 6-звездном лайнере.

Эксклюзивные круизы-люкс организуются известной во всем мире круизной компанией Seaborn Cruise Line (6 звезд). В этих круизах

клиентам предоставляется полнейший спектр услуг, включающих все самое лучшее.

Организация обслуживания туристов на речном круизе. До начала посадки руководитель круиза обязан предъявить кассе (или бухгалтерии) вокзала копию поручения внесенных платежей (или подтверждение пароходства о полученных за данный рейс платежах) и после регистрации туристов за 30 минут до отправления судна справку о численности туристов, прошедших регистрацию на данный рейс, с указанием категорий пассажирских мест. На основании этих документов при предъявлении им доверенности руководителю группы выдается под расписку групповой билет на выполнение туристского рейса. Групповой билет сдается капитану судна при начале посадки и остается у него до окончания рейса, затем билет возвращается руководителю круиза.

В начале туристского рейса капитан судна, руководитель круиза с участием помощника капитана, директора ресторана, судового медика проводят беседу с туристами о целях и условиях поездки, правилах поведения на судне, на берегу, во время купания и т.д. На борту теплохода туристам предоставляются различные виды услуг (некоторые из них могут быть платными). Бесплатными услугами обычно бывают: пользование музыкальным, читальным салонами, кинозалом, телевизором в салоне для просмотра транслируемых телепрограмм, шезлонгами и лежаками солярия; оказание первой медицинской помощи в медпункте.

Дополнительные услуги с оплатой за наличный расчет: прием заказов на подачу такси к причалу; бронирование мест в гостиницах речных вокзалов; предоставление кают в начальных и конечных пунктах во время межрейсовых стоянок в качестве гостиниц; бронирование билетов на смежные виды транспорта; переноска багажа; продажа товаров в киосках и буфетах (барах); пользование гладильной и услугами парикмахерской; прием радиотелеграмм; пользование сауной (душем), камерой хранения и прочие услуги.

Пароходство вправе продать свободные места, не реализованные туристской фирмой. При удлинении рейса по вине турфирмы она оплачивает пароходству стоимость содержания судна за все время задержки. Если это происходит по вине пароходства или по не зависящим от сторон причинам, туристы доставляются в конечный пункт без дополнительной оплаты. При изменении пароходством расписания, вызвавшем опоздание прибытия судна в город, оно возмещает

турфирме нанесенный ущерб в связи с простоем автобусов и оплатой экскурсоводов.

При удлинении времени поездки более чем на 8 часов питание туристов осуществляется в следующем порядке: если удлинение рейса произошло по не зависящим от сторон причинам — по 50% стоимости питания за счет турфирмы и пароходства; в остальных случаях — за счет виновной стороны.

В случае возникновения порожних пробегов судна по вине турфирмы последняя оплачивает пароходству их стоимость в размерах зарубежных рейсов, а УРСу возмещает расходы по содержанию ресторана в размере установленной по договору наценки дневного рациона питания, умноженной на число туристов и дней пробега. При отмене туристского рейса виновная сторона оплачивает потерпевшей стороне неустойку в размере 3% от стоимости несостоявшейся перевозки. Если отмена рейса произошла по вине турфирмы, она, согласно договору, оплачивает пароходству, кроме неустойки, стоимость несостоявшейся перевозки и возмещает УРСу расходы по содержанию ресторана в размере наценок, которые исчисляются из расчета дневного рациона питания, полной посадки туристов и длительности рейса. Если турфирма предупреждает пароходство и УРС об отмене рейса более чем за 45 дней до его начала или в случаях, когда рейс отменяется по не зависящим от сторон причинам, турфирма принимает на себя половину ущерба и оплачивает пароходству 50% стоимости несостоявшейся перевозки, а УРСу — 50% от указанных выше расходов по содержанию ресторана.

При отмене туристского рейса по вине пароходства, оно, кроме неустойки, возвращает турфирме провозную плату. При посадке на судно по вине турфирмы меньшего числа туристов, чем указано в договоре, туристская фирма возвращает УРСу расходы по содержанию ресторана в размере наценки, умноженной на все число человеко-дней от стоимости питания по договору.

Туристы несут личную ответственность за бой и утрату посуды и другого имущества, о чем составляется соответствующий акт. Питание туристов производится в судовых ресторанах согласно заявке. Туристская бригада на речных круизах питается с туристами, и заказ на их питание включается в общую заявку (рис. 6.1). За сутки до отправления в рейс турфирма должна представить судовому ресторану заявку о числе питающихся туристов и работников туристской фирмы. За 6 часов до первого приема пищи эта заявка должна быть уточнена.

| | | | |
|--|----------------|-------------|-------------|
| Туристская фирма « _____ » | | | |
| Судно « _____ » | | | |
| ДИСПЕТЧЕРСКАЯ ЗАЯВКА | | | |
| на обслуживание питанием « ___ » _____ 20__ г. | | | |
| Всего человек | | | |
| | Завтрак | Обед | Ужин |
| Туристов (из диспетчерского журнала) | | | |
| Работников туристского круиза | | | |
| ИТОГО: | | | |
| « ___ » _____ 20__ г. « ___ » | | | |
| Руководитель туристского круиза | | _____ | |
| | | (подпись) | |

Рис. 6.1. Заказ питания в ресторане судна

В период рейса руководитель круиза ежедневно (за сутки) подтверждает письменной заявкой число питающихся туристов и работников туристской бригады. Меню составляется с учетом пожеланий туристов. В день посадки туристов на судно питание обеспечивается по единому меню. Меню с указанием выхода готовой продукции и дневной стоимости питания, подписанное директором, заведующим производством, главным бухгалтером ресторана и руководителем круиза, вывешивается в ресторане на видном месте.

Контроль за качеством приготовления блюд и кулинарных изделий, ведение бракеражного журнала (отбраковки) производится бракеражной комиссией в составе: директора и заведующего производством ресторана, руководителя круиза и судового медика. Руководитель круиза, прошедший медицинский осмотр, имеет право присутствовать при закладке сырья, проверять нормы выхода готовых изделий совместно с директором, главным бухгалтером и заведующим производством ресторана.

Турист получает питание на основании туристской книжки с указанием в ней наименования судна, смены питания и номера стола. Досрочное выбытие туриста не дает ему права на получение сухого пайка в счет питания за неиспользованные дни. Вопросы компенсации решаются в соответствии со страховкой, заключенной на тур.

6.7. ВЕДУЩИЕ КРУИЗНЫЕ КОМПАНИИ МИРА

Carnival Cruise Lines — самая большая и успешная круизная компания в мире. Одна из причин ее успеха — ориентация на тех, кто едет в круиз, чтобы повеселиться. Недаром сама компания называет свои лайнеры «кораблями развлечений». У нее несколько лайнеров-гигантов, невероятное количество маршрутов, а цены гибкие — от очень высоких до демократичных. Лайнеры совершают кругосветные путешествия, тихоокеанские круизы по островам (Бора-Бора, Таити, Гавайи, Мауи, Муреа и др.), азиатско-австралийские круизы, «Сокровища Востока» (Южная Азия + Китай), «Святая земля» (Афины, Эфес, Иерусалим, Назарет, Родос, Рим, Капри, Каир, Порт-Саид), панамский круиз (Барбадос, Аруба, Колумбия, Коста-Рика, Доминиканская Республика) и многие другие. Кроме того, имя компании оправдывает содержание: каждый круиз — настоящий карнавал впечатлений и сюрпризов.

Основу флота компании до недавнего времени составляли восемь однотипных судов типа Fantasy, каждый водоизмещением 70 тыс. т и пассажироместимостью 2052 человека. Внутренние помещения каждого корабля оформлены в своем стиле, но везде бросается в глаза роскошь интерьеров, которая не всегда отвечает вкусам ценителей искусства, но приводит в восторг среднестатистического туриста. Для веселого времяпрепровождения на этих судах созданы все условия: на борту имеются рестораны, казино, театры, многочисленные танцевальные площадки, бары, бассейны. Один из этих кораблей — Paradise — долгое время являлся единственным в мире судном для некурящих. Во всех помещениях корабля были установлены датчики дыма, а каждый пассажир перед покупкой билета в круиз подписывал бумагу с обязательством не курить во время круиза. Последствия для нарушителей были весьма серьезными — их высаживали в ближайшем порту и не компенсировали никакие связанные с этим расходы. Это было частью контракта между круизной компанией и пассажиром. В 2003 г., однако, было объявлено, что Paradise становится обычным судном, на котором разрешено курение.

Начиная с 1996 г. флот компании пополняется более крупными судами водоизмещением до 102 тыс. т. Поскольку пассажиры Carnival Cruise Lines ориентируются на развлечения во время круиза больше, чем на маршрут, маршруты подбираются несложные, в основном по Карибскому бассейну, с заходами в порты, идеальные для шопинга, купания, дайвинга и т.п. В 2002 г. компания сделала приятное исклю-

чение: когда в Финляндии было завершено строительство очередного «корабля развлечений» Carnival Legend, то вместо перегона пустого судна в Карибский бассейн были организованы два круиза: первый — по Северной Европе, второй — трансатлантический, с заходом в Исландию и Гренландию, с конечным пунктом маршрута в Нью-Йорке. Билеты в эти круизы были раскуплены в кратчайшие сроки, побывавшая в них публика дала самые восторженные отзывы, однако Carnival Cruise Lines больше не повторяет этот эксперимент. Сегодня все ее корабли работают в водах вокруг Американского континента.

Celebrity Cruises — относительно молодая дочерняя компания Royal Caribbean International, которая была основана в 1990 г. и очень быстро завоевала популярность. Официальный девиз компании — «Просто лучшее» — не является преувеличением. Причин успеха Celebrity Cruises несколько.

Первая из них — это комфортабельные, стильно оформленные корабли. В 1990—1992 гг. флот компании пополнился лайнерами Horizont и Zenith, а с 1995 по 1997 г. были построены три очень удачных судна типа Century водоизмещением 70 тыс. т с просторными каютами и всем необходимым на борту. Особый интерес вызывают бассейны для талассотерапии, в которых циркулирует вода с растворами разных солей, подогретая до температуры человеческого тела — такие бассейны появились на морских судах впервые. В 1999 г. началось строительство серии из четырех подобных, но больших по размерам судов типа Millennium. На момент постройки Millennium являлся кораблем с самым большим в мире количеством кают с балконами.

Вторая причина успеха компании — исключительно вкусная и качественная еда, приготовляемая только из лучших и свежих продуктов. Концепция организации питания и приготовления пищи на судах Celebrity Cruises была разработана во главе с известным кулинаром Майклом Руксом. Кухня компании является лучшей среди компаний «большой семерки». Наконец, еще одна причина успеха — это большое количество обслуживающего персонала и очень хороший сервис на борту. Фактически уровень сервиса на судах Celebrity Cruises приближается к тому, который предоставляется на небольших круизных судах для богатых людей. Однако уровень цен на круизы Celebrity Cruises не выше, чем у других компаний «большой семерки».

Регионы плавания кораблей компании — Аляска, Карибский бассейн, Европа, Гавайи и Южная Америка. Раз в год выполняется трансатлантический круиз с заходом в Исландию — в 2004 г. по этому маршруту прошел новейший лайнер компании Constellation. В летнее время суда компании заходят в Санкт-Петербург, где из-за своих больших размеров швартуются в торговом порту и поэтому скрыты от взоров жителей.

Недавно Celebrity Cruises объявила о своих планах начать круизы на небольшом судне класса «люкс» по экзотическим уголкам Земли. У компании Celebrity Cruises имеется большое число почитателей, любящих спокойный и комфортный отдых на кораблях со стильными интерьерами и отличным обслуживанием.

Основная специализация компании **Costa Cruises** — круизы «в итальянском стиле» для европейского рынка. Основу флота компании составляют современные суда, построенные за последнее десятилетие, однако в то же время в состав ее флота входят старые корабли, построенные в конце 1960-х гг., а также в 1980-е гг. Итальянский стиль на борту судов компании проявляется в оформлении интерьеров, обслуживании, питании. Как и Carnival Cruise Lines, компания уделяет большое внимание организации разнообразных развлечений на борту. В основном Costa Cruises предлагает круизы разной продолжительности и на любой вкус в европейских водах. Традиционно работая с европейской публикой, компания стремится завоевать американский рынок. В зимнее время часть судов компании работает в Карибском бассейне, один корабль выполняет круизы вдоль побережья Южной Америки.

Holland America Line — компания с самой долгой среди «большой семерки» историей. Она была основана в 1872 г. и долгие годы занималась трансатлантическими перевозками. Когда необходимость в перевозке пассажиров через океан отпала, компания смогла переориентироваться на сугубо круизный бизнес и занять в нем достойную нишу. Holland America Line принципиально не строит больших судов. Все 12 кораблей компании — средних размеров, но при этом исключительно уютные, комфортабельные и красиво оформленные, с тиковыми палубами и дорогими и со вкусом подобранными коллекциями предметов искусства на борту. Основная публика на этих судах — пожилые люди от 70 лет и старше, которые ценят спокойную обстановку и заботу, которой их там окружают.

Основу флота компании составляют четыре корабля типа Statendam и четыре корабля типа Rotterdam водоизмещением 55—59 тыс. т

и пассажировместимостью 1266—1440 пассажиров. Два последних приобретения компании — корабли так называемого «виста-класса» Oosterdam и Zuiderdam, имеющие бóльшие, чем их предшественники, скорость и размеры. Для любителей классических лайнеров Holland America Line сохраняет в составе своего флота корабль Noordam, построенный в 1984 г. Правда, в январе 2004 г. было объявлено о его продаже и о дате его последнего рейса под флагом компании — ноябрь 2004 г. по маршруту Рим — Лиссабон, который был успешно совершен.

Еще одна отличительная черта Holland America Line от других компаний «большой семерки» — это политика «чаевые не требуются». Действительно, если на других судах все пассажиры получают четкие инструкции, кому из обслуживающего персонала и сколько полагается чаевых, то на кораблях Holland America Line пассажиры никаких инструкций на этот счет не получают. В результате бóльшая часть туристов все же платит чаевые персоналу на свое усмотрение, а отсутствие четких рекомендаций нередко вызывает затруднения и даже раздражение пассажиров.

Корабли компании работают в самых разных уголках земного шара на самых разнообразных маршрутах. Holland America Line единственная из «большой семерки» организует ежегодные длительные и даже кругосветные круизы (продающиеся как целиком, так и по сегментам) и круизы в Антарктиду. Для менее состоятельных путешественников предлагается стандартный набор круизных регионов — Аляска, Европа, Карибский бассейн, Южная Америка, Гавайи.

Компания **Norwegian Cruise Line** ориентируется на активных, ориентированных на подвижный образ жизни пассажиров. Стиль компании идентифицировать достаточно сложно, тем более что ее флот состоит из весьма разных кораблей. Самым известным из них является Norway, бывший трансатлантический лайнер France, который в течение многих лет являлся самым длинным круизным кораблем в мире. Этот корабль, построенный в 1961 г., в последние годы работал в основном в Карибском бассейне и являлся самым старым судном в объединенной флотилии «большой семерки». В 2001 г. было объявлено о передаче судна компании Star Cruises для работы на азиатском рынке. Norway, заполненный своими поклонниками, выполнил свой последний ностальгический круиз из Майами в Дувр в сентябре 2001 г. под пристальным вниманием прессы и тех, кто не смог попасть в этот уникальный рейс. По прибытии корабля в Великобри-

танию компания объявила, что передумала передавать Norway в Star Cruises. После перегона обратно в Карибский бассейн Norway вернулся на привычный маршрут. 25 мая 2003 г. в результате взрыва котла погибли семь членов экипажа лайнера, и он был поставлен на прикол. Несмотря на то что Norwegian Cruise Line обещала ввести Norway в эксплуатацию после ремонта в 2004 г., судьба корабля остается неясной. Пока он так и не отремонтирован.

Флот компании состоит из десяти кораблей, построенных в течение последних пятнадцати лет. Одиннадцатый корабль — Pride of America, был поврежден во время шторма и получил сильный крен в результате затопления нескольких помещений. Norwegian Cruise Line начала эксплуатацию судна летом 2004 г.

На судах Norwegian Cruise Line пассажиры не привязаны к какому-то одному ресторану и обеденному столу во время ужина, а могут выбрать любой из многих ресторанов на борту. Эта концепция, названная freestyle cruising, имеет своих сторонников и противников. Не стоит забывать, что ужинать в устоявшейся компании соседей по столу под светские беседы — это многолетняя традиция на круизных судах и крупных лайнерах. Со времен «Титаника» мало что изменилось. Поэтому новая концепция нравится далеко не всем. Но тем не менее очень многие выбирают суда компании Norwegian Cruise Line именно благодаря возможности каждый вечер ужинать в новом месте и в новой компании.

Norwegian Cruise Line — мировой рекордсмен по количеству круизов в районе Гавайских островов. После ввода в эксплуатацию корабля Pride of America в этом регионе будут работать на постоянной основе три круизных судна компании. Один из этих кораблей, Norwegian Wind, в рамках гавайских круизов заходит в малоизвестное государство Кирибати. Среди других регионов плавания компании — Карибский бассейн, Аляска, Европа, Южная Америка.

Новейший корабль компании, Norwegian Dawn, выполняет круглогодичные круизы в Карибский бассейн из необычного для таких круизов порта — Нью-Йорка. Это позволяет жителям Нью-Йорка и многих других городов отправиться в круиз по Карибам без перелета во Флориду (после событий 11 сентября 2001 г. многие американцы боятся летать самолетами). Зимой в Нью-Йорке палубы корабля иногда покрываются снегом, но всего за два дня Norwegian Dawn переносит своих пассажиров в солнечное лето. Эти круизы очень популярны, причем не только у американцев, но и среди европейцев.

«Лодка любви» — так называет себя компания **Princess Cruises** еще с 1980-х гг., когда один из ее кораблей — Pacific Princess — снялся в одноименном телесериале. Кстати, многие полагают, что именно с этого популярнейшего сериала начался мировой круизный бум. Как бы то ни было, корабли компании Princess Cruises совсем не похожи на лодки. Это большие суда, предназначенные для типичного современного туриста. Основу флота составляют корабли типов Sun Princess, Coral Princess и Grand Princess. Это белоснежные суда водоизмещением от 77 тыс. до 113 тыс. т, пассажироместимостью от 1950 до 2600 человек. В составе флота компании остается классический лайнер Royal Princess, построенный в 1984 г. и очень популярный среди круизных пассажиров со стажем.

Программа береговых экскурсий, которую предлагает компания Princess Cruises, считается лучшей среди всех программ компаний «большой семерки». Корабли компании работают в круизных регионах всего мира, в том числе выполняют круизы в азиатском и дальневосточном регионе и даже один-два раза в год заходят во Владивосток. В отличие от других компаний Princess Cruises активно развивает программу круизов в регионе Австралия — Новая Зеландия, из которого в течение последних лет ушли такие крупные компании, как Holland America Line, Norwegian Cruise Line, Royal Caribbean International. Еще один интересный продукт компании — это круизы по Карибскому бассейну с заходом в Панамский канал. В этих круизах корабль проходит через первые шлюзы канала, а потом возвращается обратно. Так пассажиры получают возможность совершить путешествие по знаменитому каналу, не покидая Карибский бассейн. Недавно компания приобрела сравнительно небольшой лайнер, который получил название Tahitian Princess. Этот корабль совершает круизы в районе островов Французской Полинезии. Остальные круизные регионы компании вполне традиционны: Аляска, Европа, Гавайи, Карибский бассейн, Южная Америка.

Компания **Royal Caribbean International (RCI)** ориентируется на туристов, предпочитающих большие и красивые корабли со стандартным обслуживанием, работающие на стандартных круизных маршрутах. Пожалуй, эта компания наиболее известна в России — с ней еще в 1990-е гг. начали работать крупнейшие российские агентства, специализирующиеся на круизах. Royal Caribbean International владеет лайнерами повышенной комфортности с мыслимыми и немислимыми услугами на борту, сервисом высшего класса и разнообразной

развлекательной программой. Кораблями этой компании можно отправиться в кругосветное путешествие, вокруг Южной Америки и Африки, пересечь Юго-Восточную Азию и добраться до Антарктиды.

Начиная с 1987 г., когда RCI вывела на рынок крупнейший на тот момент корабль в мире *Sovereign of the Seas*, компания регулярно удивляет своими новыми и необычными судами. В 1995 г. началось строительство серии из шести кораблей типа *Legend of the Seas* с рекордной площадью внешних поверхностей, сделанных из стекла. Эти суда получили название «корабли света» за обилие естественного освещения внутренних помещений. В 1999 г. был построен самый большой в мире лайнер *Voyager of the Seas* водоизмещением 142 тыс. т с многоэтажной улицей-променадом внутри судна, искусственным катком, скалой для альпинизма, трехуровневым рестораном и многими другими небывалыми удобствами. Размеры судна не позволяют ему проходить через Панамский канал и ограничивают его возможности заходить в разные порты мира, но поскольку лайнер предназначен для работы в основном в Карибском бассейне, эти ограничения не важны. Пассажиры корабля большей частью ориентированы на развлечения внутри судна, а не на маршрут. Всего построено пять кораблей этого класса. Одновременно строится серия судов типа *Radiance of the Seas*, которые обладают меньшими размерами и могут проходить через Панамский канал. В 2007 г. будут построены два корабля класса *Ultra Voyager* небывалым водоизмещением 162 тыс. т, пассажировместимостью 3650 человек. Основной регион плавания судов компании — Карибский бассейн, где предлагаются круизы на любой вкус. Среди других направлений — Аляска, Европа и Гавайи.

Шестизвездочная компания **Radisson Seven Seas Cruises (RSSC)** является хозяйкой единственного в мире круизного катамарана и фешенебельных яхт высшего класса с апартаментами для двух сотен гостей. RSSC известна своими спецпрограммами, например для влюбленных и молодоженов, для дайверов и фанатов рыбалки. Яхты курсируют среди экзотики — между островами Индонезии, Французской Полинезии и Микронезии.

Пальму первенства в мире среди круизных компаний уже три года держит **Silversea**. У нее в наличии находятся три корабля. «Серебряный ветер», «Серебряное облако» и «Серебряная тень» — это элитарные клубы для очень богатых. Все здесь эксклюзивно и дорого — от 1000 дол. и выше в день, не считая чаевых и прочих мелочей (фишки в казино, шампанское по утрам или тайский массаж).

Скандинавские компании **Silja Line** и **Viking Line**, паромы которых с красивыми именами «Золушка», «Симфония», «Карнавал», курсируют по Северу Европы, соединяя Россию через Таллинн с Хельсинки, Турку, Стокгольмом, портами Дании, Норвегии и Германии, также являются одними из основных круизных компаний мира.

Технологии продаж круизов российских и зарубежных компаний имеют много общего. Но работа с отечественным производителем имеет свою специфику, и зачастую она проще, чем сотрудничество с западными фирмами. Секреты мастерства при реализации классических круизов на теплоходе «Асседо» раскрывает генеральный директор отечественной круизной компании «Метрополис-Тур».

Оператор предоставляет агентствам большое количество справочных материалов. Основная информация изложена в красочном буклете, который можно заказать в любом количестве. По буклету менеджер агентства работает с клиентом при выборе маршрута, этот буклет турист уносит с собой. Подчеркнем, что правильно построенная работа с буклетом снимает в дальнейшем множество вопросов и экономит время менеджера. Здесь изложена вся информация относительно маршрутов круизов (порты, время, даты и дни стоянок), даются их краткие описания. В графе «экскурсионная программа» приводится перечень предлагаемых в портах экскурсий. На центральном развороте — подробная план-схема теплохода, где цветом выделены категории кают. Их характеристики изложены в таблице. Этой информации туристу вполне достаточно для выбора каюты. Но необходимо обратить его внимание на расположение спальных мест — горизонтальное либо ярусное, и наличие в каюте окна или иллюминатора. В таблице «тарифы» указана стоимость путевок для соответствующего маршрута и категории каюты. Цены сезона 2004—2005 гг. — от 850 до 5000 дол. Агентское вознаграждение — от 10%, и это следует дополнительно проговорить туристу.

В стоимость путевки в круизе на теплоходе «Асседо» традиционно входит проживание, питание, спортивная и развлекательная программы. Дополнительно оплачиваются дорога до начала и от окончания круиза (в прошедшем сезоне это Сочи или Санкт-Петербург), визовое оформление, медицинская страховка. Платных услуг на самом теплоходе совсем немного: бар, салон красоты, массаж, сауна, фото-, видеосалоны, прачечная. Туристы обычно требуют подробностей относительно питания.

Теплоход «Асседо» (бывший «Шота Руставели») представлен на российском туррынке уже десятый год и хорошо знаком как тури-

стам, так и агентствам. Этот лайнер водоизмещением 20 тыс. т развивает скорость до 17 узлов и вмещает до 650 пассажиров. Корабль оборудован стабилизаторами качки, имеются два бассейна с подогревом (в том числе один крытый), сауна, спортивный зал, массажный кабинет, кинозал, музыкальный салон, семь баров (один из них ночной), казино, зал игровых автоматов, детский клуб, магазины, парикмахерская, медпункт. Теплоход имеет девять пассажирских палуб, из них шесть — жилые. Для перемещения по судну используются лифты. Программа включает восемь круизов. Это традиционные направления — Средиземное море, Атлантика, Западная и Северная Европа. Одновременно в классические маршруты введено очень много новых портов, что особенно важно для привлечения постоянных круизных клиентов. Большое внимание уделяется экскурсионным программам — их не менее трех в каждом порту.

Режим питания на речных переходах: завтрак — шведский стол (усиленный горячими блюдами по заказу), второй завтрак у бассейна (бульон с гренками, профитролями, пирожками), обед (меню), чай (выпечка, торты), ужин (меню), ночной буфет — итого шесть раз. Во время стоянок — питание трехразовое (завтрак, обед, ужин). Кухня европейская с учетом предпочтений отечественного туриста. Имеется диетический и детский стол.

Развлечения в круизе удовлетворяют всем вкусам — ежевечерние концерты известных артистов разных жанров в музыкальном салоне, по окончании — вечер танцев, в ночном баре — дискотека. В дневное время — страноведческие лекции, встречи с интересными людьми, танцкласс, обучающие программы, палубные игры, киносеансы для детей и взрослых, казино, игровые автоматы. Известный в стране конферансье постоянно находится с туристами, проводит конкурсы, карнавалы, праздники. Спортивную программу на теплоходе организуют и проводят опытные инструкторы.

Опыт показывает, что при начале круиза в российских портах с агентства снимается много забот и дается возможность ознакомиться с судном во время стоянок в этих городах. Для более полного представления обо всех составляющих круизного отдыха целесообразно принимать участие в регулярно проводимых рекламных турах. Все это, безусловно, поможет агентству при работе с клиентом, уже сделавшим свой выбор в пользу круизов. Однако следует отметить, что круизные туры недостаточно пропагандируются на нашем рынке. Искусство менеджера — убедить колеблющегося туриста в том, что

круиз — это самый безопасный, самый познавательный, самый веселый и, что следует особо отметить, один из наиболее экономичных видов отдыха.

6.8. МОРСКИЕ ПАРОМЫ И ПАРОМНЫЕ КОМПАНИИ

Паром — это судно особого класса, предназначенное для работы на паромных линиях и переправах. Особенность такого судна — способ загрузки и разгрузки непосредственно на внутренние палубы и обратно, позволяющий значительно сократить стоянки в порту и увеличить возможное количество рейсов. Главная особенность таких судов — их техническая оснащенность и средства для высокооперативной погрузки и выгрузки пассажиров. Такая технология позволяет загрузить современный большой паром (3000 пассажиров и 2 км автотранспорта) за 1 — 2 часа.

Под паромом также понимается судоходная линия, соединяющая основные территории с островами, пересекающая озера, реки, проливы и моря. Самая загруженная в мире паромная переправа функционирует между Великобританией (Дувр) и Францией (Кале) через пролив Ла-Манш. Пассажирские паромы получили бурное развитие в связи с распространением системы беспошлинной торговли и ее отмена внутри ЕС также привела к значительным изменениям как рынка круизов на паромах, так и собственно паромных переправ. Паромные линии организованы в Балтийском и Каспийском морях, через Мессинский и Татарский проливы, в других водных пространствах, а также в островных государствах-архипелагах.

Приведем теперь краткий обзор морских паромных компаний.

Color Line — норвежская паромная компания, которая уже более 50 лет осуществляет регулярное сообщение между Норвегией и континентальной Европой. Она оперирует на линиях в Северном море и в проливе Скагеррак (линия Дания — Германия). Флот компании состоит как из фешенебельных круизных лайнеров и скоростных судов, так и из относительно небольших грузопассажирских паромов.

DFDS Seaways — датская паромная компания, основанная почти 150 лет назад и оперирующая в основном на относительно протяженных маршрутах в Северном море. Основные направления: Гетеборг — Кристиансанн — Ньюкасл; Эсбьерг (Дания) — Харидж; Гамбург/Куксхафен — Харидж (Великобритания). Грузовые перевозки осуществляются также из Дании в Литву.

Finnlines — финская паромная компания, осуществляющая грузовые и пассажирские паромные перевозки между Финляндией и Гер-

манией по маршруту Хельсинки — Травемюнде. Компания также владеет паромной линией из Германии в Россию, соединяющей Санкт-Петербург и Калининград с немецкими портами Киль и Мукран.

Hurtigruten — паромная круизная компания, осуществляющая круизы по фьордам Норвегии между Бергеном и самой северной точкой Европы — мысом Нордкап. Данная линия существует уже более века и принадлежит двум норвежским пароходствам.

Polferris — польская паромная компания, обеспечивающая организацию паромных перевозок на двух линиях между Польшей и Швецией: Свиноуйсьце — Истад и Гдыня — Нюнесхамн. Функционирует также одна линия между Польшей и Данией: Свиноуйсьце — Копенгаген.

Scandlines — шведская паромная компания, обеспечивающая работу более чем на 20 паромных линиях между датскими островами, Швецией и Германией. Компания держит также паромные маршруты между Латвией, Литвой и Германией.

Sea Wind Line — небольшая финская паромная компания, осуществляющая перевозки грузов и пассажиров на линии Турку — Стокгольм и работающая в тесном сотрудничестве с компанией Silja Line.

Silja Line — финская паромная компания, эксплуатирующая в Балтийском море несколько технически совершенных и комфортабельных паромов. Пожалуй, это самая известная и авторитетная паромная компания. Ее паромы работают на линиях Хельсинки — Стокгольм; Турку — Стокгольм; Хельсинки — Росток. Наиболее известны паромные суда компании: Silja Serenada, Silja Symphony, Silja Europa, Silja Festival и Silja FinnJet.

Stena Line — шведская паромная компания, оперирующая на 17 линиях между 23 портами. Работает эта компания, в основном, на коротких линиях в Северном море, проливах Каттегат, Па-де-Кале, Северном и Святого Георгия. Идеи и разработки компании сформировали современную концепцию паромных переправ и круизов. Суда, спроектированные или построенные для нее, высоко котируются и приобретаются ведущими компаниями отрасли. Благодаря инновационным разработкам компании появились новые классы судов.

Superfast Ferries — греческая паромная компания, оперирующая с 1995 г. на линиях между Грецией и Италией, а с 2001 г. между Финляндией и Германией (Ханко — Росток). В начале 2002 г. открылась паромная линия, соединяющая Стокгольм в Швеции и порт Росток в Германии. Лайнеры этой компании отличаются высоким уровнем ком-

форта, современный дизайн и относительно высокая скорость движения.

Tallink — эстонская паромная компания, осуществляющая перевозки грузов и пассажиров по линиям Таллинн — Хельсинки и Таллинн — Стокгольм. На паромах компании действует система беспошлинной торговли.

Transrussia Express — российская паромная компания, соединяющая порты России (Санкт-Петербург и Калининград) и Германии (Мукран и Киль). Линии основаны в 1997 г. и принадлежат компании Finnlines.

TT-Line — немецкая паромная компания, основанная около 45 лет назад и осуществляющая перевозки по линиям Треллеборг — Травемюнде и Треллеборг — Росток между Южной Швецией и портами Северной Германии.

Viking Line — финская судоходная компания, специализирующаяся на эксплуатации пассажирских паромов в Балтийском море. В настоящее время компания эксплуатирует шесть суперпаромов: Cinderella, Mariella, Gabriella, Isabella, Amorella, Rosella. Основные рейсы совершаются между Хельсинки и Стокгольмом, Турку и Стокгольмом. Заход судов в Мариехамн позволил сохранить на борту паромов беспошлинную торговлю. Многопалубные паромы имеют каюты семи классов. Кроме того, эта компания предлагает огромный спектр сервисных услуг как на борту судна, так и до начала и после завершения поездки (трансфер, бронь в гостинице и др.).

6.9. ЭКСКУРСИОННЫЕ И ПРОГУЛОЧНЫЕ РЕЙСЫ НА РЕЧНЫХ СУДАХ. ЯХТИНГ

К экскурсионным рейсам относятся поездки экскурсантов, совершаемые на речных судах с целью ознакомления с памятными, историческими и другими достопримечательностями. Рейсы имеют продолжительность не более 24 часов.

К прогулочным рейсам относятся перевозки групп туристов, совершаемые непродолжительное время с целью отдыха и ознакомления с памятными, историческими и другими достопримечательными местами, осуществляемые, как правило, между двумя портами с заходами и остановками в них или без заходов и остановок. Эти рейсы могут быть продолжительностью более или менее 24 часов. Рейсы продолжительностью менее 24 часов совершаются, как правило, судами портового флота и проводятся в пригородных и внутригородских зонах.

Продажа путевок и билетов на экскурсионные и прогулочные суда может производиться как предприятиями пароходства, так и экскурсионными организациями. Для организации прогулок или экскурсий на речных судах туристско-экскурсионная организация подает предприятию пароходства заявку с указанием маршрутов, количества требуемых пассажирских судов (мест), продолжительности поездок, периода использования судов и количества рейсов. Заявка должна подаваться не позднее 1 сентября предшествующего плановому году.

После закрепления судов (мест) за туристской организацией в срок до 1 января заключается договор. Заявки на разовые экскурсионные поездки должны быть поданы предприятию пароходства заблаговременно (за 15 дней до поездки).

Оплата производится за 15 дней (разовых за 10 дней) до поездки. Полученные путевки (или билеты) на экскурсионную (прогулочную) перевозку обратно не принимаются, и возврат платежей по ним не производится. До начала поездки руководитель экскурсии обязан предъявить кассе пристани (вокзала) копию поручения о внесенных платежах и сдать справку о количестве реализованных путевок, на основании которых ему выдается билет на групповую перевозку.

Суда для посадки подаются за 30 минут до отхода в рейс. При посадке на экскурсионное судно пассажиров сверх указанного в групповом билете количества мест, при наличии у них билетов, составляется акт в трех экземплярах за подписью капитана и предъявляется экскурсионной организации. В акте указывается число таких пассажиров, время и маршрут поездки. На основании акта с экскурсионной организации взыскиваются дополнительные платежи и оформляются дополнительные проездные документы. При отсутствии у таких пассажиров путевок (билетов) с них взыскивается через кассу плата за проезд по установленному тарифу с выдачей проездных документов (путевок или билетов).

При отмене рейса по причине, не зависящей от предприятия пароходства, или неполном использовании мест экскурсионная организация оплачивает районному пассажирскому управлению (порту, пристани, причалу) полную стоимость перевозки согласно договору. Реализация оставшихся путевок может быть проведена в день отправления на пристани через кассу с возмещением экскурсионной организации суммы выручки за вычетом комиссионного сбора или через кассы, специально организованные экскурсионной организацией на вокзале.

Статистические данные Международного совета ассоциаций морской индустрии (ICOMIA) показывают, что каждый год промышленность выпускает 750 тыс. прогулочных судов. Половина этих судов выпускается в США. Канада производит 100 тыс. единиц, Франция — 40 тыс. По данным ICOMIA, всемирный парк составляет 20 млн судов, из которых 17 млн — моторные лодки различного типа, используемые как во внутренних водоемах, так и на морях, а также 3 млн парусных судов.

Среди наиболее крупных операторов, предлагающих малый водный туризм, — английские фирмы Sunsail, Sovereign, являющиеся частью «Фест-Чойс-груп», Sailing Holldays; OCC (Голландия); «Одиссей» и «Космос» (Греция). География этого вида туризма разнообразна, но по своей привлекательности и безопасности плавания первое место занимает бассейн греческих островов, затем — Карибского моря и Таиланда.

Большинство компаний сдают суда во фрахт вместе с профессиональным экипажем, но можно фрахтовать и без экипажа — тогда клиент должен иметь удостоверение на вождение плавсредства. При этом турист самостоятельно может выбрать маршрут и график движения.

Яхта средних размеров, рассчитанная на 6—10 пассажиров, состоит из нескольких кают и кают-компаний. Такие яхты оборудованы туалетами, душем, плитой для приготовления пищи, умывальниками, диванами, шкафами и т.д.

Цены на фрахт яхт с экипажем разные. Например, в Турции фрахт может стоить около 120 дол. на человека в неделю, включая авиаперелет из европейской страны, а у международной компании Mooring's — 5000 дол. за фрахт яхты на 8 человек с экипажем на неделю (без авиабилетов).

Крупные компании открывают клубы, члены которых могут в отпуске заниматься виндсерфингом, ходить под парусом и т.д. При этих клубах создаются школы, где можно научиться управлять плавсредствами или обучиться подводному плаванию. Все это вместе взятое привлекает все большее количество желающих заниматься водными видами туризма. Многие владельцы прибрежных гостиниц организуют свои небольшие клубы для удовлетворения спроса клиентов.

В разных странах (особенно активно — в США) развиваются фишинг-круизы — прогулочное плавание на судне малого флота с организацией рыбалки и предоставлением соответствующего снаряжения.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Каковы особенности правового обеспечения перевозок туристов морским транспортом?
2. Каковы особенности правового регулирования перевозок туристов речным транспортом?
3. Раскройте проблемы и тенденции развития круизного бизнеса.
4. Перечислите основные достоинства и недостатки водных путешествий туристов.
5. Какова роль морского транспорта для туристского бизнеса?
6. Охарактеризуйте современное состояние и тенденции развития мирового рынка морских круизов и путешествий.
7. Какие выделяют виды круизов? Охарактеризуйте каждый из них.
8. Как классифицируются речные круизы и путешествия?
9. Каковы основные принципы обслуживания туристов на морских круизах?
10. Опишите правила перевозки пассажиров и багажа на морских судах.
11. Назовите российские речные маршруты, пользующиеся наибольшей популярностью у отечественных и иностранных туристов.
12. Каковы особенности и принципы организации российских речных круизов и путешествий?
13. Что включает в себя договор на аренду теплоходов?
14. Какую документацию должен иметь руководитель круиза при обслуживании туристов на речном маршруте?
15. Расскажите о процедурах регистрации, приема и размещения туристов на судне.
16. Перечислите и кратко охарактеризуйте важнейшие круизные компании мира и основные направления их деятельности.
17. Какие существуют категории круизных компаний?
18. Что такое «морской паром»? Выделите особенности организации морских паромных перевозок.
19. Перечислите основные паромные компании мира и направления их деятельности.
20. Как организуются экскурсионные и прогулочные рейсы на речных судах?

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. *Биржаков М.Б., Никифоров В.И.* Индустрия туризма: перевозки. СПб. : Невский Фонд-Герда, 2007.
2. *Бутко И.И.* Транспортное обслуживание туризма. М. ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2006.
3. *Власов А.Ф.* Менеджмент транспортных услуг: туризм и транспорт: основы взаимодействия. Иркутск : Изд-во Иркутского гос. университета, 2006.
4. *Гуляев В.Г.* Организация туристских перевозок. М. : Финансы и статистика, 2003.
5. *Ильина Е.Н.* Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок. М. : Советский спорт, 2005.
6. *Ильина Е.Н.* Организация водных путешествий. М. : РМАТ, 2002.
7. *Ильина Е.Н.* Организация железнодорожных путешествий. М. : Советский спорт, 2003.
8. *Кусков А.С., Понукалина О.В.* Менеджмент транспортных услуг: туризм. М. : РосКонсульт, 2004.
9. *Осипова О.Я.* Транспортное обслуживание туристов. М. : Академия, 2006.
10. *Рубцов А.Е.* Техника и технология транспорта в туризме. СПб. : СПбГИЭУ, 2006.

Дополнительная

1. *Абрамов А.П., Галабурда В.Г., Иванова Е.А.* Маркетинг на транспорте. М. : Желдориздат, 2001.
2. *Александрова А.Ю.* Международный туризм. М. : Аспект-Пресс, 2004.
3. *Бгатов А.П., Бойко Т.В., Зубрева М.В.* Туристские формальности. М. : Академия, 2006.
4. Большой глоссарий терминов международного туризма / под ред. М.Б. Биржакова. М. ; СПб : Невский Фонд-Герда, 2006.
5. *Бутко И.И., Ляшко Г.И., Маркин П.П., Ситников В.А.* Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах. Ростов-на-Дону : РГУПС, 2005.

6. *Бутко И.И., Рубаник А.Н., Ситников В.А.* Железнодорожный туризм: проектирование, технология, организация. Ростов-на-Дону : РГУПС, 2004.
7. *Волкова Л.П.* Организация перевозок на воздушном транспорте. М. : МГТУ ГА, 1998.
8. *Волкова Л.П., Вороницына Г.С.* Технология перевозок на воздушном транспорте. М. : МГТУ ГА, 1998.
9. *Волошин Н.И.* Правовое регулирование в туризме. М. : Советский спорт, 2004.
10. *Волошин Н.И.* Правовое регулирование в туризме. Нормативно-правовые акты. М. : Советский спорт, 2004.
11. *Гвозденко А.А.* Страхование в туризме. М. : Аспект-Пресс, 2002.
12. *Гвозденко А.А.* Логистика в туризме. М. : Финансы и статистика, 2004.
13. *Глазков В.Н.* Организация сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте. М. : МИИТ, 2006.
14. *Гудков В.А., Миротин Л.Б.* Технология, организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками. М. : Транспорт, 1997.
15. *Гуляев В.Г.* Туристские перевозки. Документы, правила, формуляры, технология. М. : Финансы и статистика, 1998.
16. *Елисеев Б.П.* Воздушные перевозки: Нормативные акты. Комментарии и рекомендации. Судебная практика. Образцы документов. М. : Право и закон, 2001.
17. *Жукова М.А., Сенин В.С., Чудновский А.Д.* Управление индустрией туризма. М. : КНОРУС, 2007.
18. *Залесский В.В.* Транспортные договоры. М. : Изд-во М.Ю. Тихомирова, 2004.
19. *Зорин И.В., Квартальнов В.А.* Энциклопедия туризма. М. : Финансы и статистика, 2003.
20. *Зудилин Н.А., Николишин В.М., Сеницына А.С.* Сервис на транспорте. М. : Академия, 2004.
21. *Иловайский Н.Д., Киселев А.Н.* Сервис на транспорте (железнодорожном). М. : Маршрут, 2003.
22. *Ильина Е.Н.* Менеджмент транспортных услуг. М. : РМАТ, 1997.
23. *Калачёв Е.С., Калачёва С.А.* Документы в транспортных операциях. Договоры перевозки / под общей ред. В.М. Пустозеровой. М. : Приор, 1998.
24. *Кузнецова С.И., Янкович Л.В.* Российский авиатуризм и рынок туристских авиаперевозок: методические рекомендации. М. : ЦРИБ «Турист», 1999.
25. *Куришин А.Б., Николаев В.Б.* Организация перевозок пассажиров автобусами в международном сообщении. М. : АСМАП, 1999.

26. *Кусков А.С., Одицова Т.Н., Понукалина О.В.* Менеджмент транспортных услуг. Общие основы курса. Автомобильный и автобусный туризм. Саратов : СГТУ, 2003.
27. *Кусков А.С., Одицова Т.Н., Понукалина О.В.* Менеджмент транспортных услуг. Железнодорожные и воздушные перевозки. Речные и морские круизы. Саратов : СГТУ, 2003.
28. *Маришин М.М.* Туристские формальности и безопасность в туризме. М. : Финансы и статистика, 2003.
29. Менеджмент на транспорте / Н.Н. Громов, В.А. Персианов и др. М. : Академия, 2006.
30. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности / Н.И. Гаранин, И.В. Зорин, Е.Н. Ильина и др. М. : Финансы и статистика, 2001.
31. Организация групповых путешествий на самолетах и железнодорожных поездах. М. : ЦРИБ «Турист», 1984.
32. Организация туризма / под ред. Н.И. Кабушкина. Минск : Новое знание, 2006.
33. *Петров С.В., Шапкина К.Е.* Планирование и организация транспортных путешествий. М. : ЦРИБ «Турист», 1986.
34. *Приезжева Е.М.* Методические рекомендации по изучению курса «Менеджмент транспортных услуг» и выполнению контрольных работ». М. : РМАТ, 2000.
35. *Сенин В.С.* Организация международного туризма. М. : Финансы и статистика, 2005.
36. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. А.Д. Чудновского. М. : Юркнига, 2005.
37. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.В. Шматько. М. ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2006.
38. *Ушаков Д.С.* Прикладной туроперейтинг. М. ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2006.
39. *Черевичко Т.В.* Экономика туризма. Саратов : Научная книга, 2000.
40. Экономика и организация туризма. Международный туризм / под ред. Ю.В. Забаева, И.А. Рябовой, Е.Л. Драчевой. М. : КНОРУС, 2006.

ОБРАЗЦЫ ПРОЕЗДНЫХ ДОКУМЕНТОВ



Рис. 1. Российский железнодорожный билет и его основные элементы:
 1-я строка — номер поезда, дата и время отправления, номер и тип вагона, цена плацкарты и билета по отдельности, количество мест, вид билета (полный/детский/безденежный); 2-я строка— станции отправления/прибытия (в скобках – их коды); 3-я строка — номера мест, код железной дороги, которая сформировала состав; 4-я строка — служебная информация; 5-я строка — тип документа (две буквы), номер документа, фамилия и инициалы пассажира; 6-я строка — полная стоимость билета (тариф + сборы РЖД); 7-я строка — дата и время прибытия поезда в пункт назначения

Как читать железнодорожный билет¹

В билетах, приобретаемых гражданами за полную стоимость за наличный расчет, печатаемых на электронном терминале, указывается следующая информация:

Строка 1:

- номер поезда (3 цифры и 2 буквы, из которых 3 цифры и одна буква соответствуют номеру поезда, а последняя буква – нитке);
- дата, время отправления поезда со станции отправления, указанной в билете;
- номер вагона и его тип;

¹ По материалам сайта www.rzd.ru.

- стоимость билета и плацкарты в валюте государства, оформляющего билет;
- число человек, на которых выписан билет;
- наименование документа («полный» при покупке билета за полную стоимость и наличный расчет).

Строка 2:

- названия станций отправления и назначения, сокращенные до 12 знаков (при оформлении поездок по России и в межгосударственном сообщении названия станций печатаются на русском языке, в остальных случаях — на национальном);
- семизначные коды — станций отправления и назначения;
- для фирменных поездов печатается «ФИРМ»;
- для пригородных поездов повышенной комфортности печатается «ЭКСПРЕСС»;
- для фирменных поездов формирования украинских железных дорог может печататься классность поезда (например, «1 Кл.»).

Строка 3:

- слово «МЕСТА» и номера мест. При оформлении билетов с промежуточных станций пишется «МЕСТА УКАЗЫВАЕТ ПРОВОДНИК»;
- защитный символ «SZD» (конфиденциальная информация);
- сокращенное название дороги, в вагон которой оформлен билет;
- для пригородных поездов повышенной комфортности класс вагона и надпись «места для сидения».

Строка 4:

- серия и номер бланка билета (две буквы и шесть цифр);
- защитный код проездного документа (три символа). Печатается для выявления поддельных проездных документов;
- шифр документа (одна буква) и его порядковый номер в запросе на продажу (одна цифра);
- номер запроса на продажу (семь цифр): нумерация является сквозной для всех запросов в «Экспресс»;
- дата оформления билета (в формате ддммгг — дата/месяц/год);
- время оформления билета (в формате ччмм — число/месяц);
- далее без пробелов печатаются: код ВЦ, оформившего билет (одна буква), код ВЦ, выдавшего места (одна буква), номер пункта продажи (две цифры и одна буква), номер билетно-кассового терминала (две цифры);
- через косую линию печатается информация о стоимости проезда по каждому из государств в формате: код государства, знак «-», стоимость проезда в швейцарских франках или национальной валюте. В случае если стоимость проезда считается в национальной валюте, после стоимости печатается символ «Н».

Строка 5:

- паспортные данные пассажиров (вид документа, его серия и номер, знак «/», фамилия, знак «=», инициалы).

Строки 6 и 7:

— полная стоимость билета с указанием валюты, десятые доли отделены точкой;

— при оформлении билета не в России печатается расшифровка стоимости: «ТАР», тарифная стоимость проезда (стоимость билета и плацкарты), «+КСБ» — величина комиссионного сбора, «+СТРСБ» — величина страхового сбора, «+УСЛ» — стоимость сервисных услуг;

— при оформлении билета в вагон с дополнительными услугами печатается символ «У» и количество предоставляемых пассажиру наборов питания;

— время прибытия пассажира в пункт назначения («ПРИБЫТИЕ» дд/мм «В» чч/мм). В случае если поезд отправляется по старому графику, а приходит уже по новому, время прибытия не указывается;

— если в пути следования поезда или беспересадочного вагона меняется его номер, то вместе со временем прибытия указывается новый номер поезда;

— время, указанное в билете, — московское или местное.

Пример 1

| |
|--|
| 104 СА 27.07 19.51 04 К 000595.4 000272.4 01 ПОЛНЫЙ |
| ЛАЗАРЕВСК-МОСКВА КАЗ (2064030-2000003) |
| МЕСТА 026 szd МСК |
| ДЯ 635002 М4К Е2 0199864 130602 1728 ОС98О04/Н |
| ЗП441111111/ИВАНОВ=ИИ |
| Н-955.5 РУБ В Т.Ч. СТР. 2.3 РУБ У2 |
| ПРИБЫТИЕ 28.07 В 21.52 ПОЕЗДОМ 103 *С ВРЕМЯ МОСКОВСКОЕ |

Строка 1. Билет выдан в поезд № 104С в вагон, движущийся по нитке А, отправляющийся 27 июля в 19.51, 4-й купейный. Стоимость билета составляет 595,4 руб., плацкарты — 272,4. Вид документа — полный.

Строка 2. Станция отправления Лазаревская (код 2064030), назначения — Москва-Казанская (код 2000003).

Строка 3. Билет выдан на место 026, в вагон формирования Московской железной дороги.

Строка 4. Бланк документа серии ДЯ номером 635002, защитный код — М4К. Шифр заказа Е, билет в заказе по номеру 2-й. Запрос на продажу в ВЦ имел номер 0199864. Билет оформлен 13 июня 2002 г. в 17.28 ВЦ Октябрьской железной дороги, места выдал ВЦ Северо-Кавказской железной дороги. Пункт оформления билета принадлежит Октябрьской железной дороге и имеет номер 98, билетная касса имеет номер 4. Билет оформлен на внутреннее сообщение в вагоне российского формирования.

Строка 5. Пассажир предъявил загранпаспорт с номером 441111111, фамилия пассажира Иванов, инициалы И.И.

Строка 6. Полная стоимость билета 955,5 руб. В нее входит страховой сбор 2,3 руб. Билет продан в вагон повышенной комфортности с предоставлением в пути следования двух наборов питания.

Строка 7. Поезд прибывает на станцию назначения 28 июля в 21.52. Номер поезда на станции прибытия – 103С. Время отправления и прибытия в билете указано московское.

Пример 2

| |
|---|
| 149 ЧБ 07.07 19.15 08 П 000414.9 000085.4 01 ПОЛНЫЙ |
| МОСКВА БЕЛ-КАЛИНИНГ П (2000006-2058001) |
| МЕСТА 024 szd КЛГ |
| БЭ 351618 448 Е2 0018284 250601 0225 ММ34М22/20-1177Н/21-664/24-1074/Н (23) |
| ПН9507111111/ИВАНОВ=ИИ |
| Н-502.6 РУБ ПРИБЫТИЕ 08.07 В 16.41 |
| ВРЕМЯ ОТПРАВЛЕНИЯ МОСКОВСКОЕ ПРИБЫТИЯ – МЕСТНОЕ |

Строка 1. Билет выдан в поезд № 149Ч в вагон, движущийся по нитке Б, отправляющийся 7 июля в 19:15, 8-й плацкартный. Стоимость билета – 414,9 руб., плацкарты – 85,4. Вид документа – полный.

Строка 2. Станция отправления Москва-Белорусская (код 2000006), назначения – Калининград-пассажирский (код 2058001).

Строка 3. Билет выдан на место 024, в вагон формирования Калининградской железной дороги.

Строка 4. Бланк документа серии БЭ номером 351618, защитный код – 448. Шифр заказа Е, билет в заказе по номеру 2-й. Запрос на продажу в ВЦ имел номер 0018284. Билет оформлен 25 июня 2001 г. в 02.25 ВЦ Московской железной дороги, места выдал ВЦ Московской железной дороги. Пункт оформления билета принадлежит Московской железной дороге и имеет номер 34, билетная касса имеет номер 22. Стоимость проезда по государству с номером 20 (Россия) составляет 117,7 руб., по Белоруссии – 6,64 франка, по Литве – 10,74. Налог с продаж с данного билета не взимался.

Строка 5. Пассажир предъявил паспорт нового образца с номером 9507111111, фамилия пассажира Иванов, инициалы И.И.

Строка 6. Полная стоимость билета 502,6 руб. В нее входит страховой сбор 2,3 руб. Поезд прибывает на станцию назначения 8 июля в 16:41.

Строка 7. Время отправления в билете указано московское, прибытия – местное.



Рис. 2. Образец международного железнодорожного билета и его основные элементы:

1-я строка – срок годности билета (билет действителен в течение указанного срока – 2 месяца минус 1 день, день выезда, номера поезда и вагона указываются в поле компостера (строка 3) и на плаккарте), фамилия пассажира/гражданство/номер загранпаспорта; 2-я строка – станции отправления/прибытия, класс вагона; 3-я строка – маршрут следования, поле компостера, цена билета (с указанием денежной единицы); 4-я строка – служебная строка



Рис. 3. Образец железнодорожного билета для путешествующих вторым классом, используемого в Египте (маршрут Асуан – Луксор)

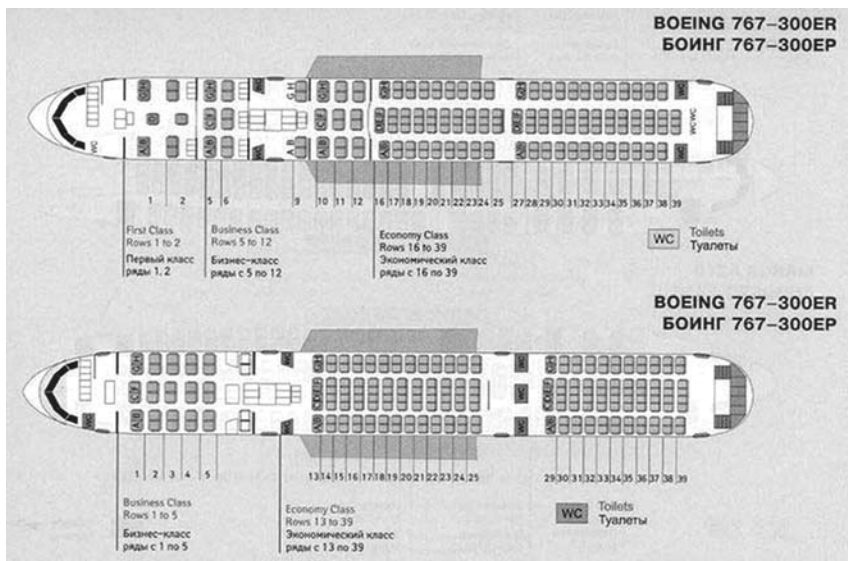


Рис. 6. Планы аэробуса «Боинг 767-300ЕР» (разные конструкции)

| водитель | | выход 1 | |
|----------|-----|----------------|--------|
| 1A | 1B | 1C-гид | 1D-гид |
| 2A | 2B | 2C | 2D |
| 3A | 3B | 3C | 3D |
| 4A | 4B | 4C | 4D |
| 5A | 5B | 5C | 5D |
| 6A | 6B | 6C | 6D |
| 7A | 7B | WC-кипятильник | |
| 8A | 8B | выход 2 | |
| 9A | 9B | 7C | 7D |
| 10A | 10B | 8C | 8D |
| 11A | 11B | 9C | 9D |
| 12A | 12B | 10C | 10D |
| 3A | 13B | 11C | 11D |

Рис. 7. План автобуса (Neoplan, Setra, Mercedes и др.)

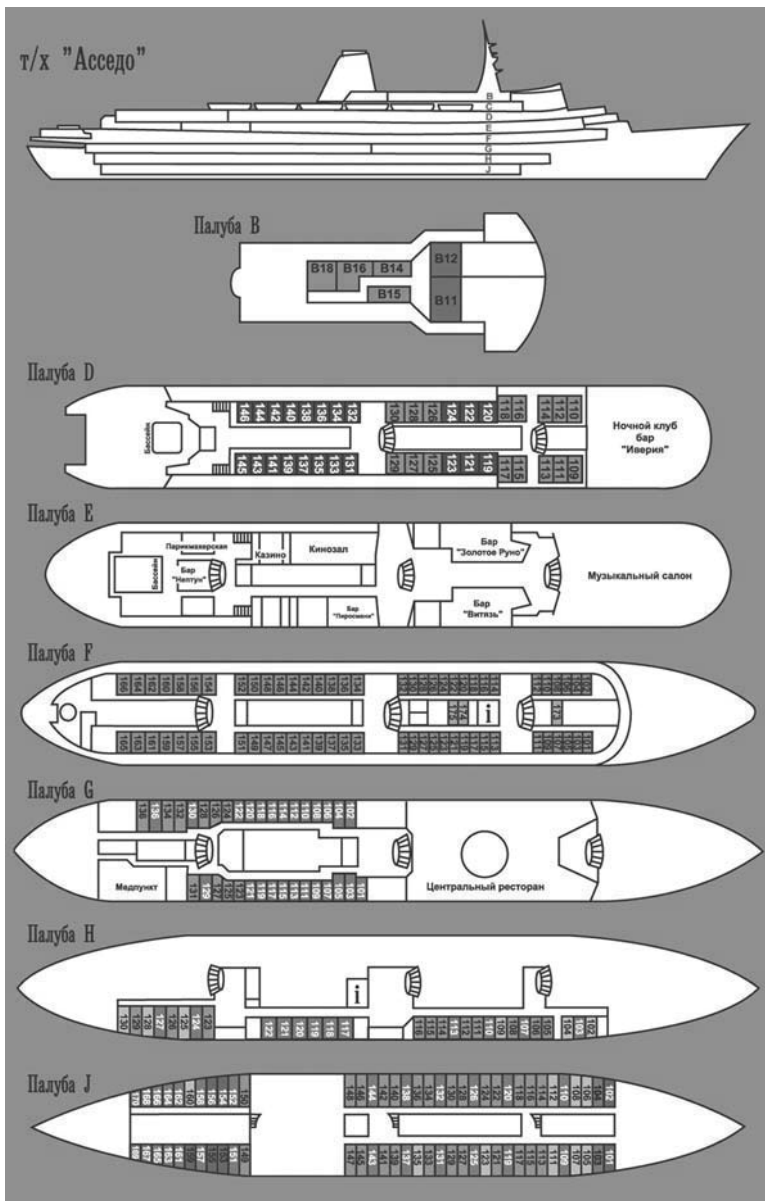
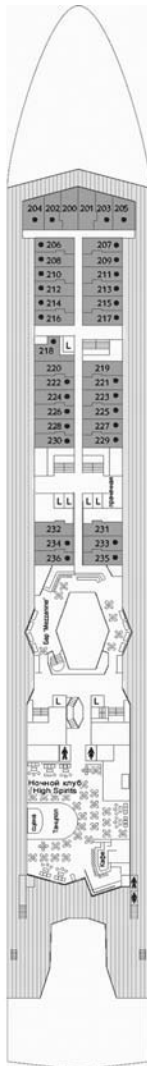


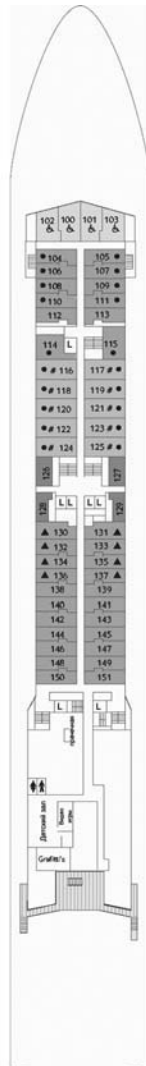
Рис. 8. План палуб теплохода «Асседо»



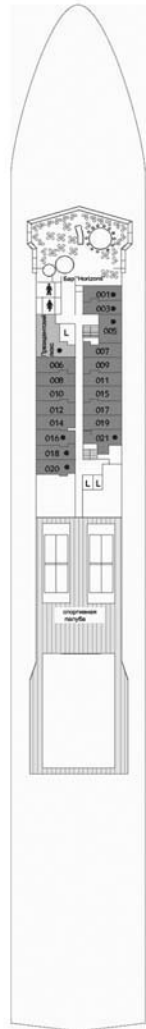
Broadway



Promenade



Mariner



Eagle

Рис. 10. План палуб круизного лайнера Thomson Spirit (окончание)