

Ю.С. ВОРОНОВ, И.К. СПАСЮК

**ТЕХНОЛОГИИ
ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:
СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ
РАЗВИТИЯ**



СМОЛЕНСК 2017

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СМОЛЕНСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И
ТУРИЗМА»

ВОРОНОВ Ю.С., СПАСЮК И.К.

**ТЕХНОЛОГИИ
ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:
СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ
РАЗВИТИЯ**

Монография

**Смоленск
2017**

УДК 796.5 (02)

ББК 75.81

В 75

Воронов Ю.С., Спасюк И.К. Технологии туристкой деятельности: состояние и перспективы развития: монография. – 2-ое изд. исп. – Смоленск: СГАФКСТ, 2017. – 224 с.

Рецензенты:

доктор педагогических наук, Заслуженный путешественник России,
Заслуженный учитель России **Ю.С. Константинов**;
доктор педагогических наук, профессор **В.А. Быков**.

В монографии рассматриваются вопросы применения современных технологий в социально-культурном сервисе и туризме: при открытии и организации работы туристского предприятия, гостиничном бизнесе, при организации перевозок туристов различными видами транспорта. Показаны основные направления и тенденции развития инновационных технологий.

Монография предназначена для студентов высших учебных заведений, аспирантов, слушателей системы переподготовки и повышения квалификации, преподавателей, а также для практических работников, которые по роду своей деятельности связаны с туризмом.

© Ю.С. Воронов, И.К. Спасюк

© СГ АФКСТ

О Г Л А В Л Е Н И Е

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.....	9
1.1 Туризм как специфический вид деятельности.....	
1.2 Классификация технологий и их характеристика.....	9
1.3 Технология формирования туров.....	16
1.4 Технологии оборудования офиса современного туристского предприятия.....	39
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ.....	60
2.1 Технологии в организации и управлении гостиничной деятельностью.....	60
2.2 Технология встречи и размещения туристов в гостинице.....	67
2.3 Технологии эксплуатации номерного фонда гостиничного комплекса.....	74
2.4 Технологии, обеспечивающие безопасность проживания туристов в гостиничных комплексах.....	85
2.5 Инженерно-техническое обустройство гостиничных комплексов.....	102
ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ НА РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ ТРАНСПОРТА.....	108
3.1 Технология перевозок туристов автомобильным транспортом.....	108
3.2 Технология перевозок туристов железнодорожным транспортом..	140
3.3 Технология перевозок туристов водным транспортом.....	183
3.4 Технология перевозок туристов авиационным транспортом.....	197
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	211

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время экономика России стремительно интегрируется в мировое экономическое пространство. В этой связи необходимо отметить, что туризм – одна из самых высокодоходных и динамично развивающихся сфер мировой экономики. Поэтому в современных условиях необходимо внедрять инновационные технологии, направленные на повышение эффективности управления туризмом.

В России, согласно результатам исследования, инновационными технологиями занимаются в основном инженеры, математики, преподаватели вузов, то есть люди далёкие от нужд рынка. Они трудятся в том направлении, от которого у них горят глаза. Но их гениальные идеи могут никогда не конвертироваться в реальный продукт, нужный потребителю [Р. Садыкова, 2012].

Несомненно, что современный специалист с высшим образованием должен иметь глубокие знания, профессиональные компетенции и широкий научный кругозор. Наряду с этим ему придётся творчески применять полученные знания на практике и быть готовым к постоянному совершенствованию своего профессионального мастерства. К тому же, в настоящее время темп генерации знаний стал столь высоким, что выпускник вуза только тогда может быть в курсе современных научных концепций, когда он непосредственно участвует в их разработке. Принцип сочетания научной работы с обучением становится действенным фактором формирования специалиста [Н.В. Сычкова, 2002].

Научно-исследовательская работа в сфере туризме основана на общенаучных методах познания, используемых в различных областях деятельности (в педагогике, психологии, социологии, медицине и др.), и может осуществляться по следующим направлениям: 1) изучение состояния и обоснование перспектив внедрения новых технологий, влияющих на развитие туризма в современных условиях; 2) обоснование

путей повышения эффективности туристско-экскурсионного обслуживания населения страны; 3) анализ территориальных проблем развития туристско-экскурсионной отрасли; 4) анализ отечественного и зарубежного опыта развития отдыха и туризма; 5) пути внедрения информационных технологий на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства; 6) анализ проблем образования в сфере туризма; 7) обоснование перспектив развития новых типов туризма (например, космического и событийного туризма).

Не случайно XXI столетие провозглашено ООН веком туризма. По данным Всемирной туристской организации (UNWTO), туризм формирует 11% мирового ВВП и вовлекает в оборот ежегодно около 4 трлн. долларов. Туризм официально признан отраслью экономики, а современная экономика без высоких технологий невозможна.

В то же время необходимо подчеркнуть, что в области туризма постоянно ведутся научные исследования. Туризм изучается как отрасль экономики, как бизнес, как элемент экономической географии, как область медицины и как социальная сфера деятельности [Е. Иванова, 2007; Д.А. Аманжолова, 2008].

Но проблема состоит в том, что теория и практика туризма развиваются в самостоятельных направлениях и редко соприкасаются. Многие представители туристской отрасли относятся к науке скептически, полагая, что она не имеет отношения к практической стороне бизнеса [Д. Ермаков, 2007].

Как отмечают отдельные специалисты [Ю.П. Свириденко, 2008], в настоящее время сервис и туризм – это не только квалифицированное обслуживание бытовых запросов населения, но в первую очередь, сфера внедрения высоких технологий. В развитых странах Европы, США и Японии в сфере услуг занято больше служащих, чем во всех остальных отраслях вместе взятых.

В различных странах мира в последнее время пристальное внимание обращают на развитие так называемых критических технологий, то есть таких технологий, которые будут в наибольшей степени влиять на экономическую конкурентоспособность государства.

Процедура выбора критических технологий различна в разных странах мира, однако анализ показывает, что в этот перечень в большинстве случаев попадают информационные технологии, экология и рациональное природопользование [Е. Иванова, 2006], что напрямую затрагивает сферу туризма и гостеприимства.

Одной из наиболее значимых тенденций развития мирового туризма является значительное усиление конкуренции на рынке туристского предложения. В результате этого страны, стремящиеся упрочить свои позиции на международном рынке туристских услуг, применяют стратегии, основанные на детальном анализе собственных возможностей с оценкой соотношения традиционных и перспективных направлений, учёте общемировых тенденций и широком использовании передовых технологий. Соответственно, повышается роль государственной политики в развитии туризма в стране и повышении качества подготовки специалистов с высшим образованием для данной сферы деятельности.

Повышение качества подготовки специалистов с высшим образованием для гостинично-туристского комплекса России напрямую связано с практикоориентированностью стандартов нового поколения, на что указывают многие специалисты [А.А. Федулин, 2006].

Исходя из этого, главная задача любого вуза в век высоких технологий – формирование компетенций, которые востребованы работодателями. Несомненно, что специалисту по сервису и туризму необходимо владеть навыками технологизации производственных и социальных процессов, необходимыми для повышения эффективности профессиональной деятельности. Поэтому изучение специфики технического оснащения

туристско-рекреационных предприятий и инновационных технологий сервиса и туризма занимает важное место в образовательном процессе.

Образование в постиндустриальном обществе должно полностью соответствовать требованиям времени и строиться на основе повышения роли сложных и инновационных технологий, роли творческого труда и самостоятельности мышления. Только на этой основе сотрудник любого туристского предприятия сможет оперативно принимать правильные решения по управлению бизнесом.

Говоря о формировании новых подходов в области развития высшего образования в Российской Федерации, необходимо отметить, что «Туризм – это сфера деятельности, в которой владение быстроизменяющейся информацией является одним из основных требований к той или иной должности» [С.В. Огнева, Ю.В. Копылов, 2012, С. 85].

В системе высшего профессионального образования основная Российской Федерации подготовка кадров для индустрии туризма проводится в профильных университетах, академиях и институтах в соответствии с требованиями федеральных государственных стандартов третьего поколения. В этой связи, в качестве основных направлений повышения эффективности профессиональной деятельности можно выделить следующее: а) необходимо внедрение сложных и инновационных технологий в туристскую деятельность, и б) широкое использование информационных технологий [Т.Н. Ананьева, 2012].

В заключение необходимо отметить, что достичь положительных результатов в процессе повышения качества профессионального образования в сфере туризма возможно только на основе оперативного взаимодействия образовательных учреждений и представителей работодателей, направленного на координацию действий профессорско-преподавательского состава высших учебных заведений и представителей туристских предприятий, привлечения к преподаванию специальных дисциплин представителей туристских фирм, широкого использования

имеющегося производственного потенциала предприятий сферы туризма в качестве баз практики студентов туристских специальностей.

ГЛАВА 1. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

1.1 Туризм как специфический вид деятельности

Туризм – временное перемещение людей с места своего постоянного проживания в другую страну или местность в пределах своей страны в свободное время в целях получения удовольствия и отдыха, оздоровительных, гостевых, спортивных, познавательных, религиозных или иных целях без занятий оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания [М.Б. Биржаков, 1999; М.В. Ефремова, 2001; В.А. Квартальнов, 2003; Н.Г. Можаяева, Е.В. Богинская, 2007; А.П. Дурович, 2009; Д.Г. Брашнов, 2011].

Туризм – явление, известное практически каждому человеку. Во все времена нашу планету пересекали многочисленные путешественники и первопроходцы. Но лишь сравнительно недавно туризм возник как специфическая форма человеческой деятельности.

Наша страна вступила в рыночное хозяйство в тот период, когда на международном рынке уже произошли существенные изменения в отношении индустрии гостеприимства. Туризм во всём мире стал одной из самых значительных отраслей экономики, а для некоторых развивающихся государств – даже основой их существования (Турция, Таиланд, Кипр, Малайзия и др.).

Очевидно, что нельзя однозначно ответить на вопрос, что включает в себя такое понятие, как «туризм». У одних он ассоциируется с километрами, пройденными нехоженными тропами, с палаткой, с песнями у костра, для других это поездки по историческим местам, осмотр

достопримечательностей, для третьих – отдых, оздоровление и путешествия по зарубежным странам.

Основные особенности туризма заключаются в том, что в отличие от путешествий туризм – это перемещение людей в относительно короткие промежутки времени. Длительные путешествия совершаются лишь отдельными, хорошо подготовленными людьми. Туризм же – массовое явление, получившее свое развитие в силу сложившейся в современном обществе политико-экономической ситуации. Люди (в большинстве своем трудящиеся по найму) повсеместно получили право на ежегодный отпуск. После второй мировой войны люди в развитых странах стали жить в достатке, позволяющем выделять средства на краткосрочные путешествия в целях отдыха, оздоровления, развлечения и т.д. Высокотехнологичные транспортные средства, открывшие эру трансконтинентальных полетов на воздушных судах, дали вполне доступную возможность посещать практически любые уголки мира [В.А. Квартальнов, 2003; А.С. Кусков, В.Л. Голубева, 2009].

С развитием методов современного научного познания действительности, туризм следует рассматривать как сложную, открытую систему, которая постоянно обменивается энергией и информацией с окружающей средой, другими системами и характеризуется специфическим динамическим состоянием.

Туризм как системное образование также представляет собой организованную совокупность различных элементов, к которым можно отнести объекты и средства туризма, а также различные виды деятельности, которые находятся в отношениях и связях между собой и образуют определённую целостность, единство.

Элементами системы туризма являются: туристы и иные клиенты (посетители), работники туристской индустрии, население туристских регионов (местное население), образовательные и научные организации, международные организации (ООН, ЮНВТО, ЮНЕСКО и

др.), туристская и иные виды деятельности, туристские ресурсы, объекты туристской индустрии (средства размещения и транспорта, предприятия общественного питания, культуры и развлечений, спортивные объекты и организации санаторно-курортного лечения), информационные системы и технологии.

Оказание туристских услуг к тому же является предпринимательской деятельностью, осуществляемой юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями без образования юридического лица и регулируемая гражданским законодательством [С.С. Скобкин, 2007].

По статистике наибольшую долю занимает туризм выходного дня (2-3 дня), далее следуют туристские поездки на 5-7 дней, значительно меньшую долю занимают 8-10-дневные туры [М.Б. Биржаков, 1999; А.А. Самойленко, 2006; Н.Г. Можяева, Е.В. Богинская, 2007; А.П. Дурович, 2009].

Как уже говорилось выше, в настоящее время туризм является одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей экономики [М.В. Ефремова, 1989; В.С. Сенин, 2001; Л.П. Шматко, 2004]. Как сложное социально-экономическое явление он недостаточно изучен и трудно поддается количественной оценке [А.Ю. Александрова, 2002; Ю.С. Воронов, 2004].

В настоящее время общепризнано, что туризм следует развивать только на эффективно управляемой, контролируемой и научно обоснованной платформе, применяя современные принципы планирования.

Разработку планов развития туризма на национальном и региональном уровнях можно рассматривать как поэтапный процесс, который включает: а) подготовку исследования; б) определение задач исследования, в) изучение всех элементов; г) анализ и синтез результатов исследования; д) разработку политики и плана; е) разработку рекомендаций; ж) выполнение и контроль [С.С. Скобкин, 2007].

Как видно, исходя из требований рыночного управления экономикой, для уменьшения степени неопределённости и риска туристское предприятие должно располагать объективной и своевременной информацией. Такую информацию можно получить, применяя, в первую очередь, современные технологии и специфические методы научного исследования. Что же понимается под специфическими методами в туризме? В широком смысле специфические (дисциплинарные) методы – это любая исследовательская деятельность, направленная на удовлетворение информационно-аналитических потребностей, необходимых для улучшения процесса управления туристскими ресурсами. В то же время специфические методы исследования отражают специфику объекта исследования, его предмет и задачи [Э.М. Коротков, 2003; В.О. Голубинцев, В.С. Данцев, В.С. Любченко, 2007; М.Ф. Шкляр, 2012].

При этом следует подчеркнуть, что специфические исследования подразумевают междисциплинарный подход, поскольку при их проведении применяются методы географии, статистики, социологии, психологии, экономических, управленческих и других наук [В.П. Кохановский, 2002; Д.А. Аманжолова, 2008].

Таким образом, подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод, что специфические (дисциплинарные) методы изучения туризма – это комплекс научных методов для целенаправленного сбора, анализа и интерпретации разнородной туристской информации с целью принятия управленческого решения или выявления закономерностей деятельности, т.е. для удовлетворения технологических и информационно-аналитических потребностей конкретного производства или исследования [Ю.С. Воронов, 2006].

При изучении туризма серьёзную проблему представляет определение объекта исследования. Необходимо отметить, что не существует единой классификации направлений исследования туризма, а актуальность отдельных направлений может меняться во времени. Поэтому, с

определённой долей условности, можно выделить приоритетные проблемы в туризме: а) технологии и инфраструктура; б) окружающая среда; в) туристский продукт; г) потребители туристского продукта.

Указанные выше объекты при необходимости конкретизируются более детально, т.е. определяются задачи исследования. Понятно, что задачи исследования могут быть бесконечно разнообразными, однако наиболее типичными из них можно считать следующие: 1) исследование условий внедрения современных технологий в производственный процесс; 2) изучение демографической ситуации и её влияния на развитие туризма; 3) выявление и прогнозирование долговременных тенденций развития рынка туристских услуг; 4) текущее изучение основных показателей деятельности в сфере туризма; 5) разработка новых видов туристского продукта; 6) оценка рекреационного потенциала туристского региона.

Рассматривая туризм, как сферу экономической деятельности, также необходимо остановиться на понятийном аппарате, которым пользуются профессионалы в этой области для выполнения своих функциональных обязанностей. В Российской Федерации главным документом, трактующим профессиональные понятия в туризме, является Федеральный закон «Об основах туристской деятельности».

Данный закон определяет принципы государственной политики и регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также регламентирует порядок рационального использования туристских ресурсов нашей страны.

Исходя из этого, работнику любого звена туристской индустрии в целях наилучшего понимания основных производственных процессов необходимо знать целый ряд профессиональных формулировок.

Остановимся только на основных понятиях, которые приводятся в федеральном законе «Об основах туристской деятельности в РФ»:

- туризм – временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;
- туристская деятельность – туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;
- туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил;
- туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

- туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;
- туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом;
- турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;
- заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;
- формирование туристского продукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);
- продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);
- реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;
- туристская путёвка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

На качество турпродукта оказывают влияние различные факторы, что является следствием его сущности, поскольку туристский продукт – это совокупность сложных элементов, главной целью которой является удовлетворение различных потребностей туристов во время путешествия. К тому же качество зависит от совместных усилий многих предприятий туристской отрасли экономики.

Несомненно, что для повышения уровня обслуживания туристов необходимо помнить, что туристским услугам присущи отличительные черты, такие как неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, невозможность хранения туристской услуги [М.В. Ефремова, 2001].

Таким образом, туристские услуги не являются материальными. Их невозможно увидеть или оценить в момент покупки. Туристская услуга представляет собой результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, т.е. процесс оказания туристской услуги (процесс производства) происходит одновременно с потреблением. Туристскую услугу невозможно хранить (в отличие от материального товара), поэтому жизненный цикл социально-культурных услуг определяется только потребителем. Всё это требует тщательного изучения конъюнктуры рынка, точного соответствия спроса на тур и предложения, поступающего от туристских предприятий.

1.2 Классификация технологий и их характеристика

Технология (от древне греческого τέχνη – искусство, мастерство, умение) – совокупность методов, процессов и материалов, используемых в какой-либо отрасли деятельности, а также научное описание способов производства, операций и приемов, направленных на изготовление, обслуживание, ремонт и эксплуатацию изделия с номинальным качеством

и оптимальными затратами, обусловленными текущим уровнем развития науки, техники и общества в целом.

При этом под термином изделие следует понимать любой конечный продукт труда (материальный, интеллектуальный, моральный, политический и т. п.); под термином номинальное качество следует понимать качество, прогнозируемое или заранее заданное, например, оговорённое техническим заданием; под термином оптимальные затраты следует понимать минимально возможные затраты не влекущие за собой ухудшение условий труда, санитарных и экологических норм, норм технической и пожарной безопасности, сверхнормативный износ орудий труда, а также финансовых, экономических, политических и прочих рисков.

В туризме изложение технологии описывается в инструкциях, именуемых «Технологическая карта» (при подробном описании) или «Технологический документ» (при кратком описании). При этом на практике могут применяться различные наименования технологических документов. Например, в сценическом искусстве технология исполнения спектаклей, пьес, съёмки кинофильмов, описывается сценарием. Применительно к политэкономии при изучении общественного мнения применяется термин Пи-Ар (от англ. PR — Public Relations – связь с широкой общественностью), зачастую неправильно воспринимаемый общественностью как рекламная акция. Технологиями морального плана называются «законы предков» (чего делать нельзя или если делать, то как), правила поведения человека в обществе, кодекс чести, конституция страны и т.п. В разговорной речи термин технология часто заменяют англоязычным словосочетанием Know How (ноу-хау) – знайте как (делать).

Современные технологии основаны на достижениях научно-технического прогресса и ориентированы на производство различных продуктов. При этом производственные технологии создают материальный продукт, а информационные технологии – информационный продукт. Технология это также научная дисциплина в образовательной области

туризма, разрабатывающая и совершенствующая способы и инструменты производства туристского продукта [М.В. Ефремова, 2001; Л.И. Егоренков, 2009].

В повседневной жизни технологией принято называть описание производственных процессов, инструкции по их выполнению, технологические требования и т.д. Технологией или технологическим процессом часто называют также сами операции добычи полезных ископаемых, транспортировки и переработки материалов, которые являются основой производственного процесса. Технический контроль на любом производстве тоже является частью технологии.

Момент перехода от единичного производства (по сути дела – искусства) к технологии, фактически создал современную цивилизацию, сделал возможным её дальнейшее развитие и совершенствование. Со временем технологии претерпели значительные изменения, и если ещё совсем недавно технология подразумевала под собой простой навык, то в настоящее время технология – это сложный комплекс знаний, полученных с помощью дорогостоящих научных исследований.

Наиболее прогрессивные технологии современности относят к высоким технологиям (англ. *high technology, high-tech*). Переход к использованию высоких технологий и соответствующей им техники является важнейшим звеном научно-технической революции на современном этапе развития общества. К высоким технологиям обычно относят самые наукоёмкие отрасли промышленности: микроэлектронику, вычислительную технику, атомную энергетику, авиастроение, космическую технику, микробиологию, нанотехнологии [Е. Иванова, 2006].

При характеристике и классификации современных технологий выделяют машиностроительные технологии, информационные технологии, телекоммуникационные технологии, социальные технологии, педагогические технологии, инновационные технологии.

Машиностроительные технологии – это разработка процессов конструирования и производства различных машин и механизмов. К ним относятся технические расчёты, выбор материалов и особенностей производства, а также проектирование машиностроительных заводов и организация производства на них.

Информационные технологии (information technology – IT) – широкий класс дисциплин и областей деятельности, относящихся к процессу управления, накопления, обработки и передачи информации. Информационная технология (ИТ) – это совокупность средств и методов сбора, накопления, обработки и передачи данных первичной информации для получения информации нового качества (вторичной информации) о состоянии объекта, процесса или явления. Этот процесс состоит из четко регламентированной последовательности выполнения операций, действий, этапов разной степени сложности над данными, хранящимися в компьютерах. Компонентами технологий для производства ИТ-продуктов являются аппаратное (технические средства), программное (инструментальные средства), математическое и информационное обеспечение этого процесса. В основном под информационными технологиями подразумевают компьютерные технологии.

Инновационные технологии – это набор методов и средств, поддерживающих этапы реализации нововведения [В.Г. Гуляев, 1998; Р. Садыкова, 2012].

Социальная технология – это совокупность методов и приёмов, позволяющих добиваться результатов при взаимодействии между людьми, то есть, по сути, социальная технология – это структура коммуникативных воздействий, изменяющих социальные системы или ситуации.

В более широком смысле, социальная технология – последовательность этапов социального взаимодействия, в ходе которой каждый субъект, участвующий во взаимодействии, реализует собственную управленческую

стратегию по отношению к другим и формирует социальную действительность.

Социальные технологии различают в зависимости от сфер общественной деятельности, в которых используются. Социальные технологии могут быть:

а) собственно социальными (достижение социальной справедливости и защита незащищённых слоёв населения); б) экономическими (оценка способностей человека; интеллектуальная оптимизация труда) и т.п.; в) управленческими (развитие управленческих систем и совершенствование коллективной деятельности организаций); г) политическими (обеспечивающие дальновидность и взвешенность политических решений); д) духовной сфере (культурные запросы и интересы людей, реагирование на тенденции, связанные с общественной и культурной жизнью).

Социальные технологии, которым уделяется всё большее внимание на государственном уровне, в свою очередь, могут быть связаны как с обществом в целом, так и с семьёй, подрастающим поколением, женщинами, пенсионерами, с социальной адаптацией и творческим развитием.

Одним, из наиболее сильно повлиявшим на трансформацию организационной структуры и производственный процесс в туристском бизнесе, стал прогресс информационных технологий. В виртуализации туристской деятельности особая роль принадлежит коммуникационным технологиям, которые в настоящее время формируют основу для работы туристских компаний в виртуальном мире – Интернете [Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков, 2008].

К коммуникативным технологиям, которые можно эффективно применять в области туристской деятельности относятся: а) технологии хранения информации; б) технологии мониторинга и сканирования; в)

аналитические технологии; г) технологии моделирования; д) технологии электронной коммерции.

Применение данных технологий в комплексе позволит не просто реализовать туристскую услугу потребителю или контрагенту, но и формировать спрос, повышать качество и прибыльность деятельности на рынке.

1.3 Технология формирования туров

Формирование туристского предложения (тура) происходит в учреждениях туристской отрасли. Объект туризма (туристская отрасль) включает в себя три основных компонента – туристский регион (место), туристскую организацию и туристское предприятие.

Туристский регион. Турист пользуется комплексом услуг, которые предоставляются ему в определенном месте, или регионе, где происходит туристское мероприятие (событие). Это место из-за своих привлекающих факторов становится центром туризма. Территория, где предоставляется комплекс услуг, не обязательно имеет четко выраженные границы. Это может быть часть области или туристский центр, гостиница, где имеются все необходимые сооружения для организации отдыха и размещения туристов. Такая территория может охватывать какую-либо страну или даже группу стран, которые турист выбирает как цель своего путешествия. *Исходя из этого, Всемирная туристская организация определяет туристский регион как территорию, которая располагает большой сетью специальных сооружений и услуг, необходимых для организации отдыха, учебного процесса или оздоровления.* Из данного определения следует вывод о том, что туристский регион, для того чтобы считаться самостоятельным, должен иметь все необходимые сооружения для

пребывания в нем туристов [В.И. Курилова, 1988; М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров, 2002; М.А. Жукова, 2004].

Последовательность формирования туристских услуг в Российской Федерации регламентирует ГОСТ Р 50681-94 «Проектирование туристских услуг».

Основой для проектирования услуги является краткое описание туристской услуги – набор требований, выявленных в результате исследования рынка, согласованных с заказчиком услуг и учитывающих возможности исполнителя услуги. Руководство туристского предприятия утверждает порядок и процедуры разработки конкретной услуги, организации предоставления услуги и определяет ответственность каждого участника процесса проектирования услуги.

Проектирование туристской услуги осуществляется в следующей последовательности:

- установление нормируемых характеристик услуги;
- установление технологии процесса обслуживания туристов;
- разработка технологической документации;
- определение методов контроля качества;
- анализ проекта;
- представление проекта на утверждение.

Для каждой характеристики услуги должны быть указаны приемлемые для потребителя и исполнителя значения. Конкретные характеристики услуги должны быть не ниже требований государственного стандарта на соответствующий вид услуги. Проект должен содержать конкретные требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и окружающей среды.

Проектирование процесса обслуживания туристов осуществляют по отдельным этапам предоставления услуги (например, предоставление информации об услуге, оказание услуги, расчёты за услугу) и составление

для каждого из них технологических карт. Содержание и последовательность этапов могут варьироваться в зависимости от вида услуги.

Результатом проектирования туристской услуги являются технологические документы (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и др.).

В документации по контролю качества должны быть установлены формы, методы и организация контроля осуществления процесса обслуживания туристов с целью обеспечения его соответствия запроектированным характеристикам. Проектирование контроля качества включает: а) определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги; б) определение методов корректировки характеристик услуги; в) определение методов оценки контролируемых характеристик.

Анализ проекта является завершающим этапом проектирования и имеет целью подтвердить, что характеристики проектируемой услуги обеспечивают безопасность для жизни и здоровья туристов и охрану окружающей среды;

требования к процессам обслуживания туристов соответствуют запроектированным характеристикам услуг; методы контроля качества обеспечивают объективную оценку характеристик процессов обслуживания.

Документацию на спроектированные туристские услуги и процессы обслуживания туристов утверждает руководитель туристского предприятия по согласованию с заказчиком. Изменение проекта допускается только в обоснованных случаях по согласованию с заказчиком и утверждается руководителем туристского предприятия.

Порядок проектирования услуги «Туристское путешествие» предусматривает два этапа: 1) проектирование каждого тура, включаемого в услугу «Туристское путешествие» в соответствии с программой

обслуживания туристов; 2) проектирование услуги «Туристское путешествие» в целом.

Проектирование тура, осуществляемое туристским предприятием, предусматривает согласование возможностей туристского предприятия с запросами туристов.

Краткое описание услуги «Туристское путешествие» составляют на основе изучения потребностей и платежеспособного спроса населения на виды и формы туристских путешествий и возможностей рекреационных ресурсов в конкретном районе.

Краткое описание услуги «Туристское путешествие» конкретизируют в проекте программы обслуживания туристов. Разработка программы обслуживания включает определение:

- маршрута путешествия;
- перечня туристских предприятий-исполнителей услуги;
- периода предоставления туров каждым предприятием-исполнителем услуги;
- состава экскурсий и достопримечательных объектов;
- перечня туристских походов, прогулок;
- комплекса досуговых мероприятий;
- продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;
- видов транспорта для внутримаршрутных перевозок;
- потребности в инструкторах-методистах по туризму, экскурсоводах, гидах-переводчиках, другом обслуживающем персонале и необходимой дополнительной их подготовки;
- необходимого количества транспортных средств;
- форм и подготовку рекламных, информационных и картографических материалов, описания путешествия для информационных листовок к туристским путевкам.

Результатом проектирования услуги «Туристское путешествие» являются следующие технологические документы туристского

предприятия: а) технологическая карта туристского путешествия (рисунок 1); б) график загрузки туристского предприятия; в) информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю.

**СМОЛЕНСКИЙ ТУРИСТКО-ЭКСКУРСИОННЫЙ ЦЕНТР
«НА ЗЕЛЕННЫХ ХОЛМАХ»**

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА
ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ ПО МАРШРУТУ
«Смоленск – Брянск – Орёл – Тамбов – Москва – Вязьма – Смоленск»**

1. Основные показатели маршрута

- 1.1 Вид маршрута _____
- 1.2 Протяженность маршрута (в км) _____
- 1.3 В том числе: пешком (на лодках, плотах и т.п.) _____
- 1.4 Продолжительность путешествия (в сутках) _____
- 1.5 Число туристских групп _____
- 1.6 Число туристов в группе _____
- 1.7 Начало обслуживания на маршруте первой группы _____
- 1.8 Начало обслуживания на маршруте последней группы _____
- 1.9 Стоимость путевки _____

Адрес туристского предприятия, с которого начинается путешествие _____

2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

Населённые пункты, расстояния между ними, способы передвижения	Наименование туристских предприятий, предоставляющих размещение и питание	Запланированные туристские услуги (наименование экскурсий и других досуговых мероприятий с перечнем основных объектов показа, туристских прогулок, походов и т.п.)

Подписи руководителей предприятий, обслуживающих маршрут

Подписи руководителей финансовых служб (главных бухгалтеров)

Рисунок 1 – Технологическая карта туристского путешествия

Проектирование услуги «Туристский поход» предусматривает: - проведение экспедиционного обследования района и маршрута туристского похода; - подготовку проектов размещения и оборудования туристских приютов и стоянок на трассе туристского похода; - расчёт необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств; - определение потребности в инструкторах-методистах по туризму, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки; - подготовку рекламно-информационных материалов с описанием трассы похода; - определение мер по безопасности услуги «Туристский поход».

Разработка трасс походов должна осуществляться по территориям с благоприятными природными условиями, отвечающими экологическим и санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, установленным в действующей нормативной документации (ССБТ, стандартам в области охраны природы), а также с учетом реальных возможностей развития конкретного вида туризма.

Документальной основой проектирования услуги «Туристский поход» является отчёт о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода, а также материалы социологического изучения пожеланий туристов по обслуживанию на данной трассе.

Результатом проектирования услуги "Туристский поход" является паспорт трассы туристского похода. Паспорт трассы туристского похода должен быть согласован: - с органами санитарно-эпидемиологической службы; - другими организациями, контролирующими перемещение транспортных средств (автоинспекцией, водной инспекцией и т.п.); - с органами управления (собственниками) земельными угодьями, по которым проходит трасса туристского похода.

Проектирование услуги «Экскурсия» предусматривает определение: тематической направленности, объектов осмотра, продолжительности, объема информации, формы перемещения по маршруту экскурсии,

результатов социологического изучения предложений экскурсантов по условиям обслуживания.

Результатом проектирования услуги «Экскурсия» являются следующие технологические документы: 1) технологическая карта экскурсии; 2) контрольный текст экскурсии; 3) материалы «Портфеля экскурсовода»; 4) схема трассы маршрута транспортной экскурсии.

Контроль качества услуг в регионе контролируют различные туристские организации. Вопрос о необходимости и важности существования в туристском регионе объединенной туристской организации не дискутируется. Такая организация берёт на себя выполнение кооперативных задач в своём регионе, т.е. функцию координатора. Туристские организации при этом должны иметь возможность организовать работу как на государственном уровне, так и в частном порядке.

В любом случае, туристские организации формируют туристскую политику, т.е. должны создать выгодные для туризма рамочные условия и стимулировать его развитие в подведомственном районе. Такими организационными структурами являются туристские организации в виде частнохозяйственных (объединения, ассоциации) или государственных (управление) структур. Они осуществляют свою деятельность на трех уровнях: национальном (федеральном), областном и городском (коммунальном) [А.Д. Чудновский, 2001; В.А. Квартальнов, 2002, 2003].

Туристские предприятия представляют собой третий важный компонент, создающий туристское предложение внутри подсистемы «объект туризма». В туристской отрасли функционируют различные туристские предприятия. Одни из них предоставляют клиентам исключительно туристские услуги, а для других туризм – это одно из нескольких второстепенных направлений их коммерческой деятельности. Предприятия, существующие только за счет туризма, называются туристскими предприятиями сферы первичных услуг, а предприятия, получающие доходы не только от туристской деятельности – туристским

предприятием сферы вторичных услуг. Следует иметь в виду, что некоторые туристские предприятия в зависимости от выполняемых ими функций одновременно принадлежат и к одной, и к другой категории.

Туристская фирма – туристское предприятие агентско-операторского профиля, которое занимается созданием привлекательных туристских продуктов, соответствующих потребностям туристов, поддерживает предложения на уровне спроса и обеспечивает конкурентоспособность туристского продукта на данном рынке услуг [Л.И. Егоренков, 2009].

Исходя из этого, весь цикл функционирования туристского предприятия можно условно разделить на четыре важных направления: 1) маркетинговые исследования рынка, включающие изучение спроса потребителей; 2) разработка туристского продукта (туров), которая включает планирование различных туристских программ и их апробацию; 3) финансовые расчёты, включающие методику ценообразования, учёт затрат и издержек фирмы; 4) развитие туристской фирмы на основе внедрения новых технологий и направлений деятельности.

Все эти направления нацелены на выполнение главных функций туристского предприятия – на качественное обслуживание туристов, обретение постоянной клиентуры и обеспечение устойчивой финансовой и конкурентной позиции на рынке туристских услуг. Поскольку основным итогом деятельности любой туристской фирмы является туристское путешествие, то можно заключить, что функционирование туристского предприятия – это непрерывный цикл по созданию и реализации качественного туристского продукта.

При этом работу с посетителями, как и любую другую деятельность, необходимо эффективно организовать. Одной из первоочередных задач является подбор персонала [И. Табачникова, 2004; Е. Фалатова, 2004].

Существует ряд нестандартных критериев подбора сотрудников, желающих работать в туристском предприятии. При прочих равных условиях шансы получить место в турфирме выше у женщин, особенно в

возрасте 25-30 лет, имеющих специальное образование. То, что работодатели предпочитают женский персонал, имеет логическое объяснение: клиент – это все равно, что дорогой гость, а приём гостей – женская стихия [М.И. Магура, 2003; С.А. Сурков, 2003].

К внешности персонала туристкой фирмы также предъявляются определенные требования: простота, аккуратность, деловой стиль. Яркий макияж и смелые решения туалетов ничего кроме раздражения или недоумения не вызывают, тем более, что основными посетителями турагентств являются женщины среднего и старшего возраста или семейные пары.

Существует ряд достаточно универсальных правил, позволяющих персоналу туристкой фирмы эффективно организовать приём и работу с посетителями.

1. Внешний вид менеджера должен соответствовать его функциям. Работник должен быть всегда в хорошей форме: с аккуратной прической, ухоженными руками, неярким макияжем. Одежда должна быть функциональна и неброска.
2. Необходимо быстро устанавливать контакт с клиентом. Уже при входе в офис он должен почувствовать, что им занимаются. При появлении посетителя необходимо прервать разговор с коллегой. Если менеджер занят разговором, то необходимо дать знать вошедшему клиенту, что его заметили (можно попросить присесть и подождать в специально отведённом для такого случая месте, снабженном информационной литературой).
3. Персонал всегда должен быть корректен. Нельзя забывать здороваться и улыбаться. Нельзя отвечать грубостью на грубость. Нельзя ссылаться на занятость, позволять себе проявлять нетерпение.
4. Клиентов турфирмы необходимо по возможности запоминать. Если клиент обращается к менеджеру не в первый раз, необходимо

показать, что вы его узнали. Если клиент иностранец, желательно сказать несколько слов на его родном языке.

5. Необходимо поддерживать контакт с клиентом. Во время беседы внимательно слушать собеседника, учитывать его мнение, убеждать без излишней настойчивости, контролировать тон беседы, говорить не слишком быстро и не слишком тихо, стараться употреблять простые слова, не приводить без необходимости специальных терминов.
6. Быстро реагировать. Любая просьба клиента предоставить интересующую его информацию должна выполняться чётко и быстро. Не забывайте при этом передать ему вашу визитную карточку или визитку фирмы с вашим именем, чтобы клиент мог с вами общаться.
7. Клиента необходимо вовлекать в решение проблемы. Способ ее разрешения - диалог. Вопрос типа «Как мы можем вам помочь?» поможет увидеть проблему под другим углом.
8. Во время разговора с клиентом необходимо следить за своими жестами, стараться не размахивать руками, даже если разговор принимает эмоциональную окраску. Неблагоприятное впечатление производит также сотрудник, сидящий в расслабленной позе с руками, сложенными на груди или руками, подпирающими падающую на стол голову.

Формирование любого тура заканчивается его реализацией, т.е. продажей путевки. На этом этапе на помощь туроператорам приходят турагенты. Как правило, они хорошо знают конъюнктуру рынка, могут профессионально позиционировать продукт, у них есть наработанная клиентская база. Для того, чтобы передать турагенту права на реализацию турпродукта или отдельных услуг, туроператоры заключают с ним договоры. Как правило, их называют посредническими. Они подразделяются на три вида – поручения, комиссии и агентские. Основное различие между ними заключается в том, от чьего имени продается

путевка: 1) по договору поручения турагент обязуется от имени и за счёт туроператора совершать определенные действия. В этом случае турагентство выполняет конкретные указания туроператора, поэтому права и обязанности по такой сделке возникают у последнего; 2) по договору комиссии турагент совершает одну или несколько сделок от своего имени, но за счёт туроператора. В данной ситуации за сделку отвечает сам турагент. В случае возникновения претензий у туристов по качеству туруслуг, отвечать перед ними будет непосредственно агент; 3) агентский договор подразумевает действия как от своего имени, так и от имени туроператора. В первом случае взаимоотношения турагента и туроператора строятся по принципам договора комиссии, во втором – по принципам договора поручения [В.С. Сенин, 2001; А.П. Дурович, Л.И. Анастасова, 2002; В.А. Квартальнов, 2002, 2003].

В качестве своеобразного вступления любой договор должен содержать наименования сторон, заключающих сделку или заявляющих о своих намерениях, номера их лицензий, сертификатов, ГОСТов. Вводятся такие понятия, как «Продавец» и «Покупатель». За ними закрепляются конкретные лица, подписывающие договор с обеих сторон. Как правило, это генеральные директора или иные руководящие лица, действующие на основании доверенности.

Первым пунктом документа является «Предмет договора». В нем, как правило, излагается суть сделки и способы её проведения. В частности, грамотно составленный договор уже с первых строк проясняет, является ли он договором комиссии или поручения, т.е. от чьего имени будет продаваться турпутевка. В данном пункте продавец подтверждает права Покупателя на приобретение и дальнейшую реализацию турпродукта.

Вторым пунктом в большинстве случаев являются «Права и обязанности сторон». Иногда он разбивается на самостоятельные пункты, что для содержания документа принципиальной роли не играет.

Следующий пункт – «Порядок расчётов и платежей». Здесь стороны договариваются об условиях и сроках выставления счёта, о денежных единицах, в которых выставляют счет, и схеме их перевода в рубли, о порядке расчётов тарифов, о процедуре и порядке взимания штрафов, схеме и порядке выплаты агентского вознаграждения, об устранение задолжности в случае её возникновения.

Далее следует пункт «Ответственность сторон». Этот пункт оговаривает такие стороны, как ответственность покупателя перед продавцом в случае срыва тура по вине покупателя, оговариваются нарушения и действия, которые не входят в сферу компетенции продавца и за которые он, соответственно, не несет ответственности, определяются сроки, в течение которых возможно подавать претензии от туристов по вопросам организация тура, и т.д.

Немаловажным пунктом является «Порядок разрешения споров», в котором компании договариваются о способах разрешения тех или иных конфликтных ситуаций. Примечательно, что последнюю точку в возможных спорах ставит, главным образом Арбитражный суд того города, в котором базируется продавец.

Обязательным пунктом любого договора являются «Форс-мажорные обстоятельства». В этом пункте оговаривается перечень обстоятельств так называемой непреодолимой силы. К ним относятся стихийные бедствия, эпидемии, террористические акты, невыдача виз консульством какой-либо страны, пожары, изменения законодательства России, стран пребывания и транзита и т.д.

В любом из перечисленном выше случаев, как покупатель, так и турист, несут убытки самостоятельно.

Все остальные договорённости помещаются в пункт «прочие условия». В нем, как правило, оговариваются условия изменения или расторжения договора. К существенным изменениям, которые могут повлечь подобные последствия, относится рост тарифов. В данном пункте

оговариваются также условия изменения содержания договора, внесения поправок. Подобные действия возможны лишь с обоюдного согласия сторон и принимаются в письменной форме.

Последним пунктом договора являются «реквизиты и подписи сторон» с указанием названия организации, ее юридического и почтового адресов, банковских реквизитов, телефонов, факсов, адреса электронной почты. Данный пункт заполняют обе стороны и закрепляют подписями.

Отдельно следует поговорить о приложениях. Как правило, они упоминаются по тексту договора в виде ссылок. Приложения бывают нескольких типов – стандартные (базовые), рассчитанные на всех агентов, и эксклюзивные, рассматриваемые только для наиболее привилегированных агентов. Последние приложения составляются отдельно и являются коммерческой тайной.

После того, как клиент турагентства принял решение о совершении поездки и выбрал наиболее приглянувшийся отель, тип питания, экскурсионную программу, дату выезда, наступает черед менеджера воплощать устные намерения в действительность. Для этого необходимо забронировать тур или тот пакет услуг, которые клиент заказал. Для этого агент направляет заявку туроператору. Заявка может быть принята через Интернет или посредством факсимильной связи. Необходимо заметить, что многие крупные туроператоры в последнее время поощряют бронирование через Интернет и в качестве бонусов повышают процент комиссионного вознаграждения. Интернет-бронирование имеет ряд преимуществ. Главное из них – реальное отражение наличия тех или иных услуг (свободных мест в отеле, самолете и т.д.). К тому же обработка Интернет-заявки занимает значительно меньше времени и ответ клиенту Агентство может дать уже в день подачи заявки. Каждая турфирма разрабатывает индивидуальный образец листа бронирования.

После получения подтвержденного заказа Туроператор резервирует места на транспорте и в отелях согласно поступившему Заказу. Затем

оператор выставляет агенту счёт-подтверждение на оплату заявленного тура.

Если счёт-подтверждение не оплачивается агентом в течение определенного количества дней (как правило, трех банковских), заказ автоматически аннулируется. Компания в данном случае не несет ответственности по любым претензиям Агента, его клиентов (туристов) или третьих лиц. В любом случае большинство туроператоров требуют, чтобы полная оплата стоимости туристского продукта агентом была произведена не позднее, чем за 15 дней до начала тура или срока, который подтвердила в счете-подтверждении турфирма. После полной оплаты счёта туроператор выдает агенту ваучеры на обслуживание туристов в месте оказания услуг (рисунок 2).

Важной составляющей в деятельности менеджера туристского агентства является умение быстро и грамотно оформить все необходимые для совершения поездки документы. Их перечень невелик, а содержание имеет стандартные формы, корректирующиеся в зависимости от специфики и условий тура. Основными документами, остающимися у туристов после совершения покупки, являются: договор о туристском обслуживании между турфирмой и клиентом; турпутевка формы ТУР-1; счёт-накладная (выдается в случае предоплаты тура, имеет форму строгой отчётности и регистрируется в налоговых органах); в случае необходимости выдаётся туристский ваучер, проездные документы, а также расписка о получении документов и памятка туриста.

Договор считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям. Договор розничной купли-продажи туристского продукта должен иметь письменную форму. Он заключается путем составления одного документа, подписанного сторонами, в двух экземплярах, каждый из которых имеет равную юридическую силу. Особенностью формы данного договора розничной купли-продажи является то, что неотъемлемой частью договора является

туристская путевка. Письмом Министерства финансов РФ от 10 апреля 1996 г. № 16-00-30-19 была утверждена типовая форма ТУР-1 туристской путёвки.



Рисунок 2 – Технология разработки и утверждения туристского маршрута

Несоблюдение письменной формы договора лишает стороны: права в случае спора ссылаться в подтверждение договора и его условий на свидетельские показания, но не лишает их права приводить письменные и иные доказательства. В качестве письменного доказательства могут выступать туристская путевка и туристский ваучер.

В ТУР-1 указываются конкретные условия путешествия и розничная цена туристского продукта. Путевка выдается на руки туристу, поэтому до момента ее передачи потребителю договор считается не заключённым [М.Б. Биржаков, 1999; В.А. Квартальнов, 2003; М.А. Жукова, 2004; Ю.А. Киреева, 2008].

О повышении эффективности управления персоналом в туристских фирмах и на других предприятиях сервиса (в отелях, ресторанах и т.д.) много говорится и, конечно, кое-что предпринимается в этом направлении, но много остается лишь декларацией, теорией, не имеющей отношений к действительности. А начинать работу в этом направлении руководству любой фирмы надо с малого, прежде всего с составления работающих должностных инструкций. Может ли обыкновенная должностная инструкция повлиять на работу человека и его отношения в коллективе? Может, но при соблюдении ряда условий: а) организационная структура управления предприятием или организацией не должна быть перегружена; б) работник не должен испытывать двойного или тройного подчинения; в) поручения, даваемые любому сотруднику, должны быть конкретными.

Исходя из этого, должностная инструкция должна представлять собой локальный функционально-технологический документ, определяющий место данной штатной единицы в организационной структуре управления и фиксирующий её подчиненность в должностной иерархии. Должностная инструкция – это документ, отражающий закрепленные за сотрудником функции и разъясняющий его права и обязанности [И. Табачникова, 2004].

В понятийном аппарате, разъясняющим определения о должностных документах, имеется несколько основных определений.

Положение о подразделении является функционально-технологическим документом, определяющим и устанавливающим: 1) местно подразделения в структуре компании; 2) задачи, для решения которых создано подразделение; 3) границы его функциональной деятельности; 4) взаимодействие с другими подразделениями компании и внешними организациями; 5) перечень нормативных документов, регулирующих деятельность данного подразделения [Т.В. Кузнецова, 2003].

Резюмируя, можно сказать, что по большому счету, это собранные в один документ должностные инструкции всех работников. Тем не менее, данный документ является неотъемлемым разъясняющим инструментом при управлении фирмой.

Должностная инструкция – документ, определяющий функциональные обязанности, должностные полномочия (права), ответственность, особые условия труда, предъявляемые квалификационные требования, а также перечень основных нормативных актов, регулирующих деятельность лица, занимающего определенную должность в данном подразделении.

Функциональные обязанности – совокупность действий, выполняемых сотрудником для решения задач, поставленных перед подразделением.

Целевые задачи – цели, установленные руководством компании для данного подразделения по закрепленным за ним направлениям деятельности, измеряемые количественной или оцениваемые качественно.

Подразделение (структурная единица) – долговременный коллектив штатных сотрудников организации, имеющих необходимую квалификацию и полномочия для выполнения функций в рамках решения целевых задач, поставленных руководством организации. Структурные подразделения возникают (организуются) в результате выделения подзадач организации или предприятия (в этом случае управления и дирекции делятся на отделы, отделы – на сектора).

Самостоятельное подразделение – структура, имеющая собственную смету расходов, установленный набор функций и полномочий

руководителя (право подписи документов, право издания указаний). Примером самостоятельного подразделения может служить Филиал любого высшего учебного заведения.

Структурное подразделение – входит в состав самостоятельного подразделения или организуется как подразделение фирмы.

Разобравшись с терминологией, рассмотрим структуру Положения о подразделении. Положение о подразделении включает в себя следующие обязательные разделы:

- общие положения;
- задачи, для решения которых создано данное подразделение;
- функции, выполняемые сотрудниками подразделения для решения задач, поставленных руководителем компании;
- взаимодействие с другими подразделениями компании;
- взаимодействие с внешними организациями;
- порядок организации работы;
- нормативные документы.

Общие положения. В данном разделе указываются способы назначения и освобождения от должности, непосредственная подчиненность сотрудника, перечень документов, которыми данный сотрудник руководствуется в своей деятельности, требования к сохранению конфиденциальности информации (т.е. любые сведения, полученные сотрудником в ходе служебной деятельности не подлежат разглашению, кроме специально разрешенных к распространению. Такое разрешение дает письменно руководитель самостоятельного подразделения или вышестоящий руководитель)

Функциональные обязанности. В данном разделе по пунктам перечисляются функциональные обязанности сотрудника, занимающего ту или иную должность. Функциональные обязанности разрабатываются исходя из указаний Положения о подразделении.

Права. Оговариваются основные права, представленные конкретному сотруднику для выполнения возложенных на него обязанностей (Например, право подписи или визирования финансовых, организационно-распорядительных и иных внутренних и внешних документов, предоставляемое сотруднику в соответствии с занимаемой должностью).

Ответственность. Указываются виды ответственности, которые несет сотрудник за качество и своевременность выполнения возложенных на него обязанностей, при нарушениях трудовой дисциплины, утрате или порчу вверенных ему материальных ценностей.

Доведение разработанного турпродукта до потребителя характеризует деятельность фирмы, направленную на достижение возможности сделать его более доступным для покупателя. Главным элементом при этом является выбор оптимальных схем доставки [М.В. Ефремова, 2001].

С организационной точки зрения выделяют обычные каналы распределения, вертикальные и горизонтальные системы [М.В. Ефремова, 2001; С.С. Скобкин, 2007; Л.И. Егоренков, 2009].

Анализ практической деятельности показывает, что в сфере услуг доминирует вертикальная система, позволяющая её участникам действовать как единая команда.

1.4 Технологии оборудования офиса современного туристского предприятия

С экономической точки зрения, туристская индустрия есть единый производственно-имущественный комплекс, объединяющий материально-техническую базу (МТБ), сырьё и рабочую силу. Хозяйствующие субъекты в сфере социально-культурного сервиса и туризма, для осуществления своей деятельности должны располагать различными средствами труда.

Совокупность средств труда, функционирующих в туризме, составляют его материально-техническую базу.

По экономическим элементам МТБ подразделяется на основные фонды и оборотные производственные фонды. Основные производственные фонды – это совокупность материально-производственных средств, служащих в течение длительного времени. Оборотные производственные фонды – это средства, целиком потребляемые в производственном цикле и полностью переносящие свою стоимость на изготавливаемый продукт (это, например, топливо, расходные материалы, тара, сырьё и т.п.).

Материально-техническая база туризма включает:

- сеть специализированных туристских сооружений;
- их техническое оснащение;
- транспортные средства.

Сеть специализированных сооружений в СКС и туризме составляют: офисы туроператорских и турагентских фирм, гостиницы, туристские базы, предприятия питания (рестораны, столовые, кафе) и торговли, пункты проката туристского снаряжения и инвентаря, туристские клубы и станции. Основу МТБ туризма составляет гостиничное хозяйство, так как любой туристский маршрут в первую очередь привязан к средствам размещения.

Традиционным местом продаж турпродукта является офис фирмы. От его состояния во многом зависит эффективность туристской деятельности. Чистота, аккуратность, наличие офисной мебели, оргтехники, и, естественно, квалифицированный и доброжелательный персонал – всё это в совокупности располагает потенциальных клиентов и оказывает положительное влияние на конкурентоспособность реализуемых товаров. В офисе турфирмы проходит первая встреча потенциального потребителя с сотрудниками – агентом или менеджером по работе с клиентами [И.И. Бутко, Е.А. Ситников, Д.С. Ушаков, 2008; С.В. Киселёв, 2008].

Нередко офис турфирмы занимает всего одну или две комнаты, где просто стоят столы, стулья и шкафы для документов. Многие руководители

считают, что современное и удобное оборудование офиса – слишком дорогое удовольствие.

Понятно, что нет жестких требований к техническому оборудованию офиса. И всё же требования к туристскому офису прямо или косвенно регламентируются рядом нормативных документов:

- Законом Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Например, отдельные статьи данного ФЗ регламентируют методы обеспечения безопасности туристов, стандартизацию объектов туристской индустрии, предусматривают беспрепятственный доступ к средствам связи.
- Законом Российской Федерации от 9 января 1996 года «О защите прав потребителей». Например, статья 8 определяет право потребителя на информацию об изготовителе и товарах.

Специальные гигиенические требования по оборудованию рабочего места в офисе есть в Постановлении Главного санитарного врача РФ о гигиене труда (от 30 мая 2003 года за № 107 и от 3 июня 2003 года за № 118). Согласно данного постановления, рабочее место в офисе, оснащенное компьютером, должно располагаться так, чтобы естественный свет падал сбоку, преимущественно слева. На окна желательно повесить занавески или жалюзи. Экран монитора должен располагаться не ближе полуметра от глаз. Корпус компьютера должен быть матовым и окрашен в спокойный цвет.

«Подбор, хранение, обработка и передача разнообразной информации является ключевым фактором развития и деятельности любой туристской компании» [С.П. Есаулова, 2012, С. 17].

Любая туристская фирма, имеющая компьютерную технику, для эффективной и слаженной работы вынуждена заняться проблемой интеграции своих вычислительных ресурсов в локальную компьютерную сеть.

Локальная вычислительная сеть (ЛВС) – это компьютерная сеть, покрывающая обычно относительно небольшую территорию или небольшую группу зданий (офис, университет и т.п.). Также существуют локальные сети, узлы которых разнесены географически на большие расстояния более (например, космические станции и орбитальные центры). Несмотря на такие расстояния, подобные сети всё равно относят к локальным.

Существует множество способов классификации сетей. Основным критерием классификации принято считать способ администрирования. То есть в зависимости от того, как организована сеть и как она управляется, её можно отнести к локальной, распределённой, городской или глобальной сети. Управляет сетью или её сегментом сетевой администратор. В случае сложных сетей их права и обязанности строго распределены, ведётся документация и учёт действий команды администраторов [В.В. Самойленко, 2002].

Сегодня существует несколько видов локальных вычислительных сетей (ЛВС): проводные, беспроводные и смешанные. В этом случае компьютеры могут соединяться между собой, используя различные среды доступа: например, медные проводники, оптические проводники или через радиоканал (беспроводные технологии). Проводные, оптические связи устанавливаются через Ethernet, беспроводные – через Wi-Fi, Bluetooth, GPRS и прочие средства. Отдельная локальная вычислительная сеть может иметь связь с другими локальными сетями через шлюзы, а также быть частью глобальной вычислительной сети (например, Интернет) или иметь подключение к ней [Ю.В. Новиков, С.В. Кондратенко, 2005].

Отвечает за работу локальных вычислительных сетей в офисе турфирмы сетевой администратор. Сетевой администратор – человек, контролирующей работу локальной сети или её части. В его обязанности входит обеспечение физической связи, настройка активного оборудования,

общего доступа и предопределённого круга программ, обеспечивающих стабильную работу сети в конкретной организации.

Главное место в работе локальной вычислительной сети занимает сервер. Сервером принято называть главный компьютер, который выполняет функции, доступные и для остальных компьютеров в сети. Для сервера выделяют особую комнату или оборудуют специальный шкаф, в котором можно поддерживать постоянную температуру и влажность воздуха и обеспечить непрерывное энергопитание [Л.И. Егоренков, 2009].

Необходимо отметить, что программное обеспечение туристских фирм России отстаёт на годы от ведущих стран Европы, США, Канады и Японии.

Как отмечают специалисты, изменения в этой сфере деятельности должны осуществляться в два этапа – увеличение количества Open Source продуктов и внедрение платформонезависимых web-сервисов [М.Ю. Свиридова, 2008; Т. Зотова, 2009].

Современный туристский бизнес связан с обработкой большого потока информации. Это, в первую очередь, бронирование авиационных, железнодорожных и автобусных билетов, мест в гостиницах, данные о составе туристских групп и каждого туриста (анкетные данные), заявки турагенств и многое другое. Справиться с таким потоком информации нелегко. Тем более, что в туризме важна точность и скорость обработки данных. От этого напрямую зависит качество туристского продукта.

Решить эту проблему помогает современный персональный компьютер. Сейчас без него невозможно представить офис туристской фирмы. В данном случае компьютер выступает в нескольких качествах: он накапливает и обрабатывает информацию, составляет базу данных, помогает разрабатывать и изготавливать фирменные бланки, переводить и проверять документы, вести учет, отчетность, налоговое планирование и т.д. Выбор компьютера для офиса зависит от следующих факторов: а) от исходной технологией (методом продаж), принятой в турфирме; б) от

совокупности решаемых задач; в) от режима работы ПК (автономный или сетевой); г) от размера офиса; д) от энергоёмкости компьютера.

На компьютерном рынке в настоящее время можно выбрать компьютер любого назначения, характеристик, конфигурации, дизайна и т.д. В последнее время офис любой фирмы немислим без **портативного компьютера**, так называемого «ноутбука». Их вес составляет 2-3 кг, что позволяет носить их с собой. Такая модель очень удобна для туристского менеджера, выезжающего в другую страну или город для ознакомления с новыми туристскими маршрутами.

Есть компьютеры которые помещаются на ладони (*микрокомпьютер или персональный электронный секретарь*). Вес такого компьютера от 170 до 500 гр., цена от 260 до 800 €, память до 64 МГб. В таком компьютере сочетается вычислительная мощность ПК с компактностью электронной записной книжки. Существенной особенностью этих устройств являются их коммуникационные возможности, т.е. способность связи со стационарными ПК, а также между собой без участия стационарных ПК. При этом реализуется пересылка факсов, обмен данными и другие операции. Новое поколение карманных ПК будет содержать системы распознавания речи и письма (вместо ввода текста с клавиатуры будет использовано его написание электронным карандашом на спецэкране).

Работа туристского агентства связана со множеством бумаг, изготовление которых невозможно себе приставит без современного принтера. Принтеры подразделяются на матричные, струйные и лазерные. В 1997-1999 гг. в нашей стране в основном произошла переориентация массового пользователя матричных принтеров на струйные.

Анализ эксплуатации офисной компьютерной техники показывает, что причиной потери данных в 45% случаев является некачественное электропитание. Потеря питания во время работы на ПК или в момент операции записи на жесткий диск грозит потерей открытых файлов и собственного времени. Если такое происходит, то на следующий день все

компьютеры в офисе, как по волшебству, оснащаются новенькими источниками бесперебойного питания (ИБП).

В целом все существующие ИБП подразделяются на три класса. Первый класс – самые простые устройства (аналоги сетевого фильтра) Основное назначение ИБП этого класса – защищать технику от чрезмерного падения напряжения и отключения внешнего питания. В обоих случаях ИБП переключается в режим работы от батарей. Основное достоинство ИБП этого класса («stand-by») является их низкая цена, при этом недостатком является небольшое время работы от батарей, всего 5-10 минут.

Класс линейно-интерактивных ИБП являет собой оптимальное сочетание цены и качества. От предыдущего класса эти изделия отличает, в первую очередь, наличие автотрансформатора, который способен «вытянуть» отклонения напряжения в пределах 20-30 %. Таким образом, при плохом питании, переключение на батареи происходит значительно реже. К тому же ИБП этого класса комплектуются специальным программным обеспечением, которое позволяет управлять ИБП непосредственно с компьютера.

Третий класс – «on-line» ИБП можно считать самым надежным, поскольку он обеспечивает практически стопроцентную защиту. По сути своей, это ИБП, который постоянно работает (всегда включен). Однако, за «идеальное напряжение» приходится расплачиваться низким КПД (который составляет 70-80%), так как около 15-20% полезной мощности расходуется самим ИБП. Поэтому использовать ИБП класса «on-line» можно рекомендовать только тогда, когда очень плохое электроснабжение или есть необходимость гарантированного обеспечения сохранности данных.

Следующий важный пункт успешной работы туристской компании на современном рынке – это оперативность обмена информацией. В этом вопросе незаменимую помощь оказывает связь посредством факс-модема. Модем необходим для работы в сети INTERNET. Факс-модем – это

электронное устройство, сопряженное с ПК обычной телефонной линией. Конструктивно факс-модем выполняется в двух вариантах: или в виде отдельного устройства, присоединяемого к компьютеру и телефонной розетке, параллельно телефонному аппарату, или в виде стандартной платы, размещенной непосредственно внутри корпуса компьютера и имеющей соединение с телефонной розеткой. В режиме приема факс-модем обеспечивает прием телефонного вызова, т.е. происходит прием информации от передающего телефакса и запись её в память компьютера в виде файла. Требуемая копия документа получается путем распечатки этого файла на принтере. При использовании факс-модема для передачи документа требуется предварительное изготовление электронной копии этого документа, т.е. создание соответствующего графического файла, вводимого далее в ПК и передаваемого с помощью факс-модема по телефонной линии.

В работе туристской фирмы может быть полезен сканирующий аппарат. Сканеры используются для изготовления электронной копии нужного вам документа. В настоящее время используются в основном два типа сканеров: листовые и планшетные. Все типы сканеров представляют собой устройства, подключаемые к порту ПК и предполагающие использование специального программного обеспечения для распознавания различных текстов и изображений. Существуют модели сканеров, позволяющие распознавать цветные и черно-белые изображения.

Планшетные сканеры позволяют работать с книгами, сброшюрованными документами. Копируемый документ помещается на стекло сканера и прижимается специальной крышкой. Такие сканеры являются очень дорогими устройствами (некоторые модели стоят выше, чем средняя цена ПК).

Листовые сканеры – легко управляемые, портативные устройства с высокой скоростью сканирования (до 6 страниц в минуту). Исходный документ протягивается через сканер, как в телефаксе. Программное

обеспечение запускается автоматически после того, как лист с передаваемым документом вставляется в сканер. Листовой сканер является наиболее удобным устройством для подготовки электронных копий документов.

Электронная почта – электронная почта является одной из основных услуг, предоставляемый в глобальной компьютерной сети Интернет. Электронная почта (e-mail – сокращенное от «electronic mail»), с помощью которой можно пересылать сообщения, подготовленные в специальном окне путем ввода буквенно-цифровых текстов с клавиатуры компьютера, также возможна пересылка заранее подготовленных файлов любого вида. В качестве такого приложения может быть отправлен и звуковой файл. В программе любой электронной почты существует специальный режим вызова находящегося в памяти компьютера и подлежащего передачи файла (режим «Приложение») и его присоединения к письму. Главное меню содержит соответствующую пиктограмму. Для запуска программы выбора приложения необходимо установить указатель текущего положения мыши на эту пиктограмму и нажать на крайнюю левую клавишу мыши. Процедура подготовки и самой отправки письма проста: после написания текста и при необходимости вызова предложения достаточно щелкнуть мышью клавишу «Отправить» на главное меню программы электронной почты (клавиша «Send»), указав адрес получателя (электронный адрес, помещаемый в строку «Куда»).

Электронный адрес должен состоять из двух главных частей, разделенных символом @. Левая часть содержит имя пользователя, а правая – называется доменным адрес, состоит из нескольких частей. Часть, следующая за знаком @, означает имя, данное компьютеру, имеющему соединение с сетью Интернет.

Пользование электронной почтой возможно лишь в том случае, если данный ПК содержит соответствующее программное обеспечение и имеет доступ к сети Интернет. Если возникает необходимость установки

электронной почты, пользователю самому приходится иметь дело с той или иной компанией, предоставляющей телекоммуникационные услуги – провайдером. Некоторые провайдеры предлагают такую услугу, как доставка копии документа на факс получателя, используя для этого факс-сервер, т.е. программно–аппаратное средство, позволяющее получать электронную почту с электронной копией документа и отправлять эту копию на факс получателя.

У электронной почты есть преимущества по сравнению с факс-модемной связью. При передаче сообщений по факсу, пользователь должен оплачивать телефонное соединение с получателем за время передачи сообщения. При использовании электронной почты телефонная связь осуществляется лишь с ближайшим провайдером по тарифам внутригородских телефонных линий и основная оплата производится поминутно лишь за пользование сетью Интернет.

Так как работа туристской фирмы тесно связана с передачей информации на большое расстояние, то на первое место в ее работе можно поставить телефонную связь. В настоящее время на смену медного провода приходит абонентская сеть, на основе оптико-волоконной связи. В настоящее время интенсивно внедряется сотовая связь. Ее внедряют в основном на российском рынке несколько компаний операторов: МТС, Билайн, ТЕЛЕ 2, МЕГАФОН.

Телефонная связь получила распространение во всех областях человеческой деятельности. Методы передачи речевых сообщений по телефонным сетям совершенствуются, но принцип построения проводной сети не изменяется. Сеть представляет, собой совокупность узлов коммутации, роль которых выполняют автоматические телефонные станции (АТС), и соединительные линии.

Для подключения телефонного аппарата абонента к АТС используется абонентская линия из пары медных проводов длиной не более 10 км. Каждая абонентская линия имеет номер абонента, который и набирается

на телефонном аппарате для связи с абонентом внутри города. Старшие цифры номера абонента соответствуют номеру, присвоенному той АТС, к которой подключен этот абонент. Большие географические районы обслуживаются несколькими АТС, которые соединяются между собой соединительными линиями и представляют собой зону обслуживания. Для связи зон между собой служат междугородные АТС, доступ к которой требует использование двух номеров.

В последние годы все более широкое распространение получают системы цифровой телефонии. В телефонных сетях при передачи сообщений по соединительным линиям между различными АТС, непрерывное сообщение, передаваемое от абонента, подвергается преобразованию в цифровую форму при помощи специальной аппаратуры. Перед поступлением в абонентскую линию от АТС получателя цифровое сообщение подвергается обратному преобразованию в непрерывную форму, далее осуществляется аналого–цифровое преобразование в телефоне. В этом случае передаются цифровые потоки.

В современном офисе использование АТС становится все более распространенным. Основная причина приобретения АТС – возможность снижения стоимости платы за использование абонентских линий. При наличии на предприятии нескольких, не подключенных телефонных аппаратов, приходится вносить абонентскую плату за все эти абонентские линии. Все абонентские линии используются на предприятии одновременно. Поэтому, на несколько десятков пользователей, достаточно иметь несколько абонентских линий. Основная идея АТС заключается в том, чтобы иметь небольшое количество входных «внешних» абонентских линий, за которые производится абонентская плата.

Современные телефонные аппараты, снабженные тональным набором, могут функционировать в режиме автоматического соединения. Возможность такого режима определяется по наличию на аппарате

переключателя «pulse tone», что означает импульсивный (для дисковых аппаратов) или тональный режим вызова.

Современные АТС позволяют реализовать ряд дополнительных услуг внутри предприятия (селекторные совещания и телеконференции). Более сложные в реализации услуги предполагают подключение к цифровым телефонным аппаратам ПК для связи между ними или для связи с главным компьютером (сервером) для осуществления приема электронной почты, выхода в сеть Интернет и т.д.

Сотовая связь является мобильной и основана на использовании радиосигналов. Связь двусторонняя, т.е. возможность пользователя принимать и самому передавать информацию. Основным техническим средством пользователя является приёмно-передающая малогабаритная радиостанция – сотовый телефонный аппарат (СТА), выполненный в виде телефонной трубки, содержащей микрофон, динамик, табло (дисплей) и клавиатуру для набора номера абонента.

В процессе работы СТА постоянно контактирует с одной из стационарных базовых приемопередающих радиостанций (БС), объединенных в сеть. Охватываемая сетью БС территория составляет зону действия СТА (зону обслуживания). Эта зона разбивается на ряд подзон без пропусков с расстоянием 1,5-5 км от границы подзоны до БС, расположенной в центре каждой из подзон (соты). В каждой зоне обслуживания размещается одна центральная станция (ЦС), несколько БС. ЦС постоянно помнит в какой «соте» находится каждый из владельцев СТА. С целью получения такой информации БС периодически опрашивает все СТА, пребывающие в режиме приема и отвечают автоматически запрашивающим их БС. После этого ЦС производит опрос всех БС зоны обслуживания и определяет местоположение каждого владельца СТА. При перемещении владельца телефона из «соты» в «соту» во время телефонного разговора связь не прерывается, а поддерживается путем отключения его от одной БС и подключение к соседней.

Возможность использования СТА при перемещении ее владельца из одной зоны обслуживания в другую зависит от того, имеется ли между провайдерами услуг сотовой связи в этих зонах договоренность о роуминге, т.е. о «передаче» владельца от ЦС одной зоны к ЦС другой. В настоящее время осуществляется автоматический роуминг, т.е. при перемещении владельца СТА из одной зоны в другую он автоматически «передается» от одной ЦС к другой.

За владельцем СТА постоянно сохраняется его номер телефона и принадлежность к «родной» зоне, где бы он ни находился. Вызов абонента с сотового телефона осуществляется аналогично вызову с обычного стационарного телефона, если СТА находится в городе, где он зарегистрирован.

Сотовые телесистемы совместимы с обычными телесистемами, т.е. возможны звонки с обычного телефона на сотовый и наоборот. Кроме передачи речи СТА способны принимать и посылать факсимильные сообщения, переадресовывать телефонные вызовы на другие номера телефонов, выходить в сеть Интернет и др. На первом этапе развития СТА распространились системы с передачей речи в прерывной форме (NMT, NMT-450). Следующее поколения исполнение использует более эффективные методы цифровые передачи речи, обеспечивает широкие зоны обслуживания (GSM). Стоимость подключения и сервисная обслуживание у фирм операторов сотовой связи очень близки и различаются в основном за счет стоимости аппаратов. Операторы сотовой связи оказывают также и дополнительные услуги:

- АОН – автоматический определитель номера;
- Переадресация – автоматическая перенаправление звонка на другой телефон;
- Роуминг – возможность пользования телефоном вне зоны обслуживания «домашнего» оператора.

Номера сотовых телефонов могут быть *прямыми и федеральными*. Прямые – это обычные городские номера. Федеральные набираются через коды (901, 902, 903, 905, 910). Делается это через выход межгород по восьмерке 8-905.

Преимущество прямого номера – легкость дозвона, связаться с обладателем такого номера можно практически с любого телефона, его легко запомнить. Преимущество федерального номера абонентская плата меньше, а каждая минута эфира стоит дешевле, как правило, быстрое и качественное соединение.

При использовании факсимильного метода, подготовленный документ (письмо, рисунок) помещается в телефаксовый аппарат, подключенный к обычной телефонной сети. У получателя копии документа имеется такой же аппарат, соединение с которым при передаче происходит путем ручного набора его номера. После набора номера получателя и появления характерного ответного тонового сигнала в телефонной трубке факса, осуществляющего отправку документа, нажимается кнопка «Старт», после чего происходит протяжка документа через аппарат, считывание содержания документа и его передача получателю.

По завершении передачи, через несколько секунд, подтверждается факт приема сообщения, а исходный документ освобождается передающим аппаратом для дальнейшего использования. Принимающий аппарат автоматически выдает точную копию переданного документа на специальной бумаге, предназначенной для телефаксов.

Любой туристической организации необходимо размножение различных документов и графической информации. Для того чтобы сделать большое количество копий за короткое время необходим копировальный аппарат. Такие копировальные аппараты в быту называются «ксероксами». Хотя такое название «ксерокс» правомерно принять только по отношению к аппаратам фирмы XEROX. Сейчас полный список выпускаемых в мире

марок копировального оборудования насчитывает несколько десятков: Canon, Sharp, Toshiba, Ricoh.

В настоящее время в практику работы многих фирм внедряются все новые и новые технологии. Так особый интерес представляет электронные авторучки (модели C-PEN и ANOTO), которые легко превращают рукописные тексты и сделанные от руки рисунки в электронные файлы. Такая ручка похожа на толстый маркер (вес 40-45 грамм), помимо маркированного стержня оснащена цифровой камерой и устройством обработки информации. Чтобы превратить рукописный текст или рисунок в электронный файл, необходимо писать на специальной бумаге, входящей в комплект. Ее необычность заключается лишь в том, что на листы нанесена координатная сетка, что помогает ручке ориентироваться. Упаковка специальных страниц стоит столько же, сколько рядовой блокнот «в клетку». Такая бумага может тиражироваться и на офисном оборудовании (копироваться). Увы, русского языка ANOTO пока не понимает.

Большую роль в проведении туристского продукта играют презентации. В качестве технических средств презентаций используется несколько аппаратных решений

- *Слайд – проекторы* – в них используются стандартные слайды.
- *Графопроекторы* – это оптическое устройство, проецирующее информацию с прозрачной пленки. Изготовить такую пленку несложно – практически все виды принтеров поддерживают режим вывода изображения на пленку.
- *Видеопроекторы* – наиболее современные – это мультимедийные проекторы (проецирующие изображение с персонального компьютера на экран).

Давно известно, что цвет является естественным синтезатором физиологических и психических процессов, происходящих в организме человека. Поэтому цветовая гамма в помещении, где трудятся сотрудники туристской фирмы, способна создать комфортную, оздоравливающую обстановку. Следует отметить, что выделяют тёплые и холодные цвета. Тёплые цвета поднимают настроение и тонизируют, холодные успокаивают. Самое оптимальное решение, если при оформлении офиса использованы преимущественно постельные тона. Наиболее комфортна для зрения голубовато-серая и зеленовато-желтая окраска стен.

Поддержание оптимального микроклимата (температуры и влажности воздуха) в помещениях офиса туристской фирмы является обязательным и регламентируется гигиеническими требованиями по оборудованию рабочего места. Здоровый микроклимат в помещении – самая важная составляющая комфорта и гарантия сохранения здоровья человека. Созданию здорового микроклимата в помещении способствуют такие приборы, как ионизаторы, очистители и увлажнители воздуха, вентиляторы и кондиционеры.

Если рассматривать системы кондиционирования с позиций их использования в офисе турфирмы, то следует отметить, что основное различие между ними заключается в том, сколько помещений они способны обслужить. Например, моноблоки и сплит-системы обеспечивают заданный микроклимат только в одной комнате, мультисплитсистемы – в нескольких, а мультizonальные системы VRV (F) и системы центрального кондиционирования – полностью здание или даже несколько зданий [Л.И. Егоренков, 2009].

Анализ технического оснащения офисов туристских фирм показывает, что в настоящее время наиболее популярны настенные сплит-системы. Они имеют целый ряд преимуществ: очень низкий уровень шума, высокая эффективность и удобное управление, которое осуществляется посредством дистанционного пульта и жидкокристаллического дисплея.

В процессе технического оснащения офиса значительное место принадлежит методу продажи. Выбор метода продажи предопределяет уровень и структуру технологического процесса обслуживания клиентов, существенно влияет на численность персонала туристского предприятия, размер его площадей, степень обеспеченности техническими средствами и информационными технологиями. Методы продажи туристского продукта можно классифицировать по различным признакам: а) место встречи продавца и покупателя – может находиться в офисе турфирмы или на выставках и ярмарках; б) характер контакта – может быть личным или косвенным; в) дистанция, отделяющая продавца от покупателя; г) степень участия электронных средств в работе турфирмы.

В соответствии с выбранным методом продаж и стандартами обслуживания регламентируются и требования к офису турфирмы. Офис турфирмы должен иметь:

- оборудованные рабочие места для персонала;
- техническое обеспечение оперативной деятельности (средства связи, включая факсимильную связь, компьютер, принтер, ксерокс и т.д.);
- оборудование для хранения ценных бумаг (сейфы);
- сидячие места для посетителей [В.Г. Гуляев, 2001].

В офисе, в доступном для обозрения месте, следует разместить информацию для потребителей туристского продукта, которая, как минимум, должна включать:

- копию свидетельства о государственной регистрации;
- копию лицензии на право осуществления туристской деятельности;
- копию сертификата соответствия;
- копию лицензии на применение знака соответствия;
- рекламные проспекты, каталоги, и другие рекламные средства;
- вывеску с информацией о графике работы.

Ежедневно каждый из нас сталкивается с проблемой питьевой воды. Вода, употребляемая в нашей стране из городского водопровода для питья

и приготовления пищи, по своему качеству далека от европейских стандартов. Сколько времени и средств уходит на её очистку и кипячение? Как не тратить много времени на приготовление чая и кофе? Можно ли в жару прямо в офисе попить холодной и чистой воды? Можно! Если приобрести multifunctional питьевой аппарат – кулер для питьевой воды. В наше время хорошая питьевая вода в офисе – это необходимость, а не роскошь!

Кулер или диспенсер (Dispenser) – аппарат для дозирования и розлива питьевой воды. В зависимости от модели обеспечивает подогрев и охлаждение питьевой воды, что делает устройство идеальным средством для обеспечения питьевой водой общественных мест и офиса.

Кулер для воды – это высочайшие современные технологии и надёжность. Все модели диспенсеров для воды сертифицированы и отвечают международным стандартам качества ISO. Установить в офисе кулер для воды – значит обеспечить себе и своим сотрудникам хорошее самочувствие и нормальную жизнедеятельность организма на весь день.

Следует отметить, что ассортимент аппаратов для воды постоянно расширяется, создаются новые модели диспенсеров, совершенствуются технологии охлаждения, нагрева и очистки, что преследует одну единственную цель – сделать жизнь каждого человека лучше.

В офисе можно установить кулер любой современной модификации. Например, в офисах туристских фирм широко применяются кулеры настольные, или кулеры настольные с нижней и верхней загрузкой бутылей с водой (рисунок 3).

Кроме того, выпускаются модели диспенсеров для воды с электронным или компрессорным охлаждением. И это далеко не полный список возможных вариантов.



Рисунок 3 – Кулеры для питьевой воды

Для тех, кто предпочитает сэкономить на доставке воды и ценит свое время можно приобрести пурифайеры. Пурифайеры – это оборудование для воды со встроенной системой фильтров. Пурифайер для воды выполняет все функции нагрева и охлаждения воды. Встроенная система фильтров позволяет очищать водопроводную воду от всех видов осадков, бактерий и вирусов (рисунок 4).



Рисунок 4 – Пурифайеры со встроенной системой фильтров

Пурифайер подключается к магистрали холодной воды с помощью 6-ти мм пластиковой трубки. Удаленность источника воды может при этом достигать 100 метров. Во многих случаях пурифайеры экономичнее кулеров. Они особенно незаменимы в том случае, если доставка бутилированной воды слишком дорогая. Пурифайеры с обратным осмосом снабжены специальной трубкой – для дренажа (слива) «грязной» воды. С помощью специального крепления (фитинга) трубка легко соединяется со стоком под раковиной или канализацией. Система фильтрации с мембраной обратного осмоса позволяет получать питьевую воду, очищенную от всех видов осадков, примесей, болезнетворных бактерий и вирусов.

Значительно дешевле аппараты, называемые помперами. Помпу одевают на бутылку сверху, и вода выкачивается из неё под давлением.

Несмотря на невысокую стоимость таких устройств, в последнее время они не очень популярны в офисах туристских фирм.

В заключение следует отметить, что офис турфирмы – это место, где человек проводит много времени. Кроме того, офис своеобразная визитная карточка любой фирмы. Поэтому при планировке и обустройстве офиса турфирмы необходимо обращать пристальное внимание не только прагматическим задачам, облегчающим трудовой процесс, но и эстетике интерьера в целом.

ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

2.1 Технологии в организации и управлении гостиничной деятельностью

Рост общего числа туристов оказывает в настоящее время заметное воздействие на развитие гостиничного сектора, стремящегося получить свою долю прибыли.

Следует отметить, что в последние годы обострилась конкуренция в гостиничном бизнесе, и основная ставка отельеров – на поступательное внедрение новых технологий. В первую очередь это касается создания единой конвергентной (*от лат. converge – приближаюсь, схожусь*) системы управления всеми видами гостиничного бизнеса и службами.

Для замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в современной гостинице предусмотрены следующие основные службы: а) служба приёма и размещения; б) служба эксплуатации номерного фонда; в) инженерно-техническая служба; г) служба обеспечения безопасности; д) коммерческая служба; е) административная служба [Т.Л. Тимохина, 2009].

Гостиничные службы в зависимости от наличия контакта с гостем расположены на двух уровнях. На первом уровне – службы, персонал которых имеет непосредственный контакт с гостем (контактные службы: приёма и размещения, эксплуатации номерного фонда, обеспечения безопасности). На втором уровне службы, персонал которых практически не контактирует с гостем (неконтактные службы) [С.С. Скобкин, 2007].

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию проживания. В международной практике принята «*Стандартная классификация средств размещения туристов*», разработанная экспертами ЮН ВТО. По ней все

средства размещения делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

Под *коллективным средством размещения* понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум. Этот минимум определяется для каждой страны самостоятельно и, в среднем, составляет 7-10 номеров.

К *индивидуальным средствам размещения* относятся собственные жилища – квартиры, виллы, особняки, коттеджи, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, а также помещения, бесплатно предоставляемые родственниками или друзьями.

Современная гостиница призвана создать комфортабельные условия для ночевки туриста и предоставить ему ряд дополнительных услуг. Здание гостиницы является многофункциональным сооружением и содержит технологически сложное оборудование. Основное требование к современным гостиницам – помещение для ночевки туристов обособливается от помещений, связанных с оказанием иных услуг туристам. Соответствующие помещения распределяются в различные функциональные блоки.

Основные технологические принципы, принимаемые во внимание при сооружении зданий гостиниц, таковы:

- здание должно органически вписываться в окружающую среду, сохраняя особенности городского или сельского ландшафта;
- необходимо учитывать природные и климатические факторы данного региона (температуру и влажность воздуха, количество и вид осадков, розу ветров, опасность схода лавин, сейсмоопасность и т.п.);
- престижное оформление фасада здания (применяется, например, принцип рекордов определённого направления: постройка самого высокого здания, самого экзотичного и т.д.);

- здание должно соответствовать техническим, санитарно-гигиеническим и экологическим нормам;
- здание должно быть функциональным.

Здания гостиниц различаются по многим признакам: типу конструкции, вместимости, этажности, назначению, уровню комфорта. В зависимости от типа конструкции и материалов, здания гостиниц бывают: а) каркасные, б) блочные, в) монолитные, г) из местных материалов. По числу постоянных спальных мест (вместимости) гостиницы подразделяются на: а) малые гостиницы (менее 100 мест); б) средние гостиницы (от 100 до 500 мест); в) крупные гостиницы (более 500 мест) [А.Л. Лесник, И.П. Матицкий, А.В. Чернышёв, 2000] .

По режиму эксплуатации гостиницы бывают круглогодичного, сезонного и смешанного действия. При классификации по месту расположения выделяют гостиницы, находящиеся: в городе, вне города, придорожные, расположенные на воде и прочие [Н.Г. Можеева, Е.В. Богинская, 2007].

По уровню комфорта в международной практике большинстве стран мира гостиницы различаются по звездам: от низшей – 1 звезда, до высшей – 5 звёзд [Линн Ван Дер Ваген, 2001; Л.П. Шматько, 2003; А.П. Дурович, 2009; Е.Л. Драчёва, 2009].

Дифференциация гостиниц по звездам происходит в соответствии с нормативными требованиями к гостиницам различных категорий. Рейтинговая система оценки гостиниц является ориентиром для того уровня сервиса и удобств, который клиенты могут ожидать. Из общих определений рейтинга становится ясно, что между типом комнат, который вы можете ожидать в отеле класса «одна звездочка», и номерами пятизвездочного отеля существует огромная разница. Отели и мотели различного класса должны отвечать следующим требованиям:

Заведения «Одна звезда» предлагают базовый набор условий. Просто обставленные номера, достаточно освещенные. Секция отеля имеет

отдельные удобства. Постоянно присутствующий на этаже дежурный менеджер.

«Две звезды» – хорошо содержащиеся заведения, предлагающие средний набор удобств и обстановки номеров.

«Три звезды» – отлично оборудованные заведения, предлагающие комфортабельный набор условий, обстановки, освещения, обогрева, кондиционирования. Номера должны содержать телефон, будильник, устройство для приготовления чая и кофе при гарантируемом легком завтраке, входящим в цену номера.

«Четыре звезды». Исключительно хорошо оборудованные заведения, предлагающие комфортабельный набор условий, обстановки, освещения и подогрева номеров. Высокие стандарты внешнего вида и обслуживания гостей, включая рестораны при отеле, кондиционирование воздуха в номерах, комфортабельные кресла, фены для сушки волос и т.п.

«Пять звёзд». Международный уровень заведений, предлагающий наивысшие стандарты жилья, обстановки, декора, с обширным выбором первоклассных видов обслуживания клиентов. Большое количество и разнообразие стилей предлагаемых номеров. Несколько различных ресторанов. Круглосуточное обслуживание номеров и дополнительные возможности для развлечений отдыхающих [А.Л. Лесник, М.Н. Смирнова, 2003].

Можно сказать, что завтрашний день гостиничной индустрии определяется уже сегодня под влиянием клиентского спроса. Среди основных направлений развития отрасли – централизация управления, появление специализированных отелей, объединение объектов размещения с торгово-развлекательными и офисными комплексами, строительство апартаментов для длительного проживания, управляемых гостиничными операторами.

При этом абсолютное большинство специалистов уверены, что важную роль играет внедрение передовых технологий, благодаря которым

значительно упроститься процесс бронирования гостиничных услуг, и повысится качество обслуживания гостей [С.С. Скобкин, 2007; Е. Юсупова, 2008; Т.Л. Тимохина, 2009].

В настоящее время отдельных туристов интересует не только качество отеля, они хотят новых ощущений. И в этой связи спрос рождает предложение. С каждым годом всё больше и больше строится необычных гостиниц.

Большинство необычных отелей связаны с морем или водной стихией. Так, один из самых роскошных отелей Дубая «Burj al Arab» возвышается над Персидским заливом на 321 метр, являясь высочайшей гостиницей в мире. Отель «Utter Inn» также находится на искусственном острове, но это не белоснежная высотка, а маленький красный домик. Самое удивительное в этом отеле – его подводная часть, уходящая вниз на три метра. Из неё открывается вид на подводный мир озера Меларен. Вода привлекает туристов и в замёрзшем виде. Поэтому становятся модными отели, сделанные полностью из льда. Например, отель «Ice Hotel» в Канаде может принимать туристов до конца марта, когда становится слишком тепло и лёд начинает таять. Ещё один экстравагантный отель работает в Австрии. Он создан по проекту архитектора Хундертвассера, который утверждает, что природа не создаёт прямых линий, ровных поверхностей и одинаковых предметов. Поэтому отель «Rogner Bad Blumau» имеет кривые окна и коридоры, волнообразные стены, выпуклые полы. В придачу к этому – разноцветная окраска. Как ни странно, но гости отеля – в восторге. В Японии пользуется успехом «Таверна-капсула», которая представляет собой длинный коридор, вдоль стен которого в два ряда расположены люки, ведущие в крохотные номера (2х2х1 метра). Но даже на этом пространстве умещаются телевизор, телефон, будильник и кондиционер [Д. Ермаков, 2007].

Постоянно растёт число «электронных» отелей, оснащённых современной электроникой ведущих фирм мира. В этой связи следует

отметить бизнес-гостиницу «Бородино» в Москве. Уникальность используемых технологий заключается в том, что значительную часть энергоресурсов гостиница получает за счёт утилизации выхлопных газов автомобилей. В процессе утилизации газы забираются и сжигаются, в результате чего вырабатывается электричество и тепло, а впоследствии и холод. Это позволяет отелю функционировать практически автономно, не боясь обесточивания городских сетей [Л.И. Егоренков, 2009].

При этом отдельные специалисты отмечают, что деятельность ведущих гостиничных корпораций направлена на увеличение числа отелей, управляемых на основе франшизы, глобализации гостиничного бизнеса, на расширение торговых марок (гостиничных цепочек различной специализации) и внедрения в другие сферы деятельности индустрии гостеприимства [С.С. Скобкин, 2007].

Франшиза, как объект договора франчайзинга на право пользования брендом и бизнес-моделью франчайзера, широко используется в гостиничном бизнесе. При этом в качестве франшизы могут выступать методы ведения бизнеса, товарный знак и технологии со взаимными обязательствами и льготами между передающей (франчайзер) и получающей (франчайзи) сторонами, предоставляемые за плату и оформленные в соответствии с законом об охране интеллектуальной собственности.

Большой интерес у специалистов гостиничного бизнеса вызывает «Модульная система управления отелем на основе интернет технологий». В этом случае отелем можно управлять из любой точки мира. Данная программа управления гостиничным комплексом имеет три модуля – отсюда и её название. Первый – это управления сайтом отеля. Второй модуль – система онлайн бронирования номеров. Наконец третий модуль – система управления отелем, предназначенная для автоматизации гостиничного бизнеса [М. Петрова, 2010].

Таким образом, анализ гостиничной индустрии показывает, что в настоящее время отельеры широко используют различные формы взаимодействия, интегрируя усилия в смежных областях. Корпорации строят собственные отели, берут их в аренду, создают совместные предприятия, гостиничные цепи, работают с гостиницами по договору франчайзинга, вводят управление по контракту, интегрируют отели в единую информационную систему с созданием корпоративного сайта.

В настоящее время строятся гостиницы, которые на передний план выдвигают свою оснащённость новейшими IT-технологиями, фактически делая её основой своего бренда. К таким относится, например, берлинский Multi-Media Hotel. Все номера отеля оснащены телефонами с голосовой почтой, радио и видео с дистанционным управлением, бесплатным высокоскоростным доступом в Интернет, широко применяются технологии LAN (Local Area Network). Каждому гостю бесплатно выдаётся карманный компьютер, в памяти которого находится интегрированная карта города с полной информацией о достопримечательностях, событиях, магазинах, ресторанах, такси, есть такая уникальная функция, как пешеходная навигация. С этого мини-компьютера можно бесплатно позвонить на ресепшн отеля [Турбизнес, 2004, 10, 24].

Понятно, что на всех этапах, начиная от строительства гостиничного комплекса, и заканчивая организацией обслуживания клиентов, применяются сложные технологии различного вида. Как раз гостиничный бизнес занимает первое место по внедрению в свою деятельность инновационных технологий, что обусловлено велением времени. Вот как описывает Харуки Мураками [2005, С. 51] в своём романе «Денс. Денс. Денс» использование различных технологий при возведении современного отеля: «Когда эти люди задумывают отгрохать очередной отель – они первым делом садятся и досконально просчитывают всё заранее. Они собирают толпы профессионалов, которые забивают в компьютер все данные, какие только возможно, и производят скупулёзнейшую

калькуляцию. Они предсказывают объёмы туалетной бумаги, потребляемой отелем за год при такой-то цене за рулон. Они нанимают студентов, расставляют их на перекрёстках города и заставляют регистрировать плотность пешеходного потока каждой улицы. Они вычисляют, сколько в этом потоке молодёжи соответствующего возраста – и выводят потенциальную частоту свадеб в городе на ближайшие годы. Они прогнозируют всё. Сводят риск предприятия к минимуму. Очень долго и основательно разрабатывают Генеральный План, назначают Ответственных Лиц – и, наконец, покупают землю. Вербуют персонал. Запускают шумную рекламную компанию. Любые проблемы, которые можно решить за деньги – решают, вбабахивая в проект любые суммы...»

В заключение необходимо отметить, что сейчас в России открывается много новых гостиничных комплексов с высококачественным обслуживанием, технически и технологически совершенным номерным фондом. Причём в провинции сервис зачастую лучше, чем в столичных отелях. Одним из перспективных направлений развития гостиничного бизнеса является строительство небольших семейных отелей. Ведь многим людям необходим обычный уютный номер, соответствующий современным требованиям. Ярко выражена также тенденция строительства многофункциональных комплексов с гостиничными и офисными блоками. Как правило, в границах такого комплекса сооружаются спортивные и развлекательные центры.

2.2 Технология встречи и размещения туристов в гостинице

Алгоритм пребывания туриста в отеле начинается с выполнения функциональных обязанностей службой приёма и размещения. От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как быстро будут выполнены

необходимые формальности, во многом зависит первое, самое сильное впечатление от гостиницы в целом [С.С. Скобкин, 2007; Л.И. Егоренков, 2009].

С этой службой турист контактирует больше всего, сюда же он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в гостиничном комплексе. Более того, зачастую всё общение гостя с персоналом отеля ограничивается посещением только службы приёма и размещения.

Исходя из этого, к технологии работы службы приёма и размещения предъявляются следующие требования:

- служба приёма и размещения должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу;
- стойка портье должна быть идеально чистой, на ней не должны быть беспорядочно разбросаны бумаги и ненужные предметы;
- сотрудники службы приёма должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя.

Работники службы приёма должны досконально владеть всей информацией об отеле (знать достоинства и недостатки каждого номера, цены, расположение и часы работы всех служб гостиницы), городские достопримечательности и способы передвижения по городу, расписание работы транспорта, театров, музеев и т.п.

Гостиницы высшей категории, с богатым опытом, встречу гостей «обставляют» многочисленными эффективными приёмами, привлекая высококвалифицированный персонал. Роль встречающих определяется подготовительными действиями, обусловленными оперативной адаптацией [Л.П. Шматько, 2003].

Одна из важных функций службы приёма – ведение картотеки гостей. На каждого клиента после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со

всех служб гостиничного комплекса, имевших контакт с данным посетителем. При повторном заезде гостя эта информация даёт возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет во многом предвосхитить предпочтения и пожелания гостей. Подобная работа очень важна для целей приобретения постоянных клиентов и является дополнительной рекламой гостиницы. На современном этапе развития информационных технологий эту работу выполняют с помощью компьютерной программы, позволяющей создать обширный банк данных о клиентах [С.С. Скобкин, 2007].

Официальный период заселения в гостиничных комплексах – с 12.00 до 16.00. Если турист прибыл чуть раньше, то персонал наверняка пойдёт ему навстречу, и разместит его немедленно. Заполнив регистрационную карточку и получив ключи от номера, необходимо уточнить порядок оплаты услуг отеля, аренду сейфа, график питания, время выписки и др.

Необходимо знать, что гостиница, предлагающая систему питания «всё включено» (all inclusive), выдаёт постояльцам специальные отличительные знаки (браслеты, карточки и т.п.).

Основной технологией этой службы является работа с информацией, которая направляется по двум каналам: к гостям и в администрацию. К гостям идёт информация о составе номерного фонда, наличии свободных мест, тарифах, видах обслуживания. Как правило, службу возглавляет менеджер по размещению. В его подчинение входят: бюро регистрации, портье, администратор, швейцары, гардеробщики, персонал камеры хранения и отдел бронирования.

На каждого гостя заводится регистрационная карточка, в которую заносится фамилия, адрес гостя, номер паспорта, номер комнаты, в которой он будет проживать, тариф и дата выезда. Заполнив карточку, гость подписывает её, тем самым заключая договор с отелем, подтверждая согласованный вид размещения, продолжительность проживания, стоимость номера, которую он обязуется оплатить.

В функции службы приёма и размещение входит и бронирование услуг. В гостиничной индустрии существует множество форм бронирования номеров, в том числе «прямое» бронирование и бронирование на договорных условиях.

К «прямому» бронированию относится, прежде всего, бронирование без посредников, осуществляемое по гостиничным прейскурантам, публикуемым ежегодно каждой гостиницей. Это «справочные цены», предоставляемые индивидуальным клиентам у стойки, которые могут включать в стоимость номера завтрак (европейский или шведский стол) и другие услуги.

Запрос на бронирование гостиничного номера может поступить по различным каналам (через Интернет на сайт отеля, по электронной почте, факсу, телефону). При поступлении запроса в журнале или компьютере фиксируются следующие данные о клиенте: фамилия, сколько персон, адрес проживания, какой номер нужен и в какие сроки, гарантия оплаты и кто оплачивает, особые пожелания (например, специальная подушка для аллергика, определённые цветы в номер и т.п.). Каждой заявке присваивается номер. Гарантия бронирования осуществляется депозитом или кредитной картой.

Бронирование гостиничных услуг по договору связано с такими технологическими понятиями, как продажа по запросу (on request) и свободная продажа (free sale). Продажа услуг гостиничного комплекса по запросу означает, что после каждой заявки клиента от туроператора, в средство размещения направляется запрос. Подтверждение или отказ от заявки должны быть направлены туроператору в течение 24 часов.

Свободная продажа – это предоставление средством размещения своим партнерам (туроператорам, турагентам) права самостоятельно подтверждать их клиентам бронирование мест в средстве размещения, с

одновременным уведомлением последнего о произведенном бронировании [Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова, 2003].

Так исторически сложилось, что на практике первыми были компьютерные системы резервирования и бронирования авиабилетов – APPOLO, AMADEUS, GALILEO и многие другие.

В практике западных туристских фирм эти системы естественным образом встроены в технологическую цепочку формирования и обработки туристской информации, а через механизм кредитных карт обеспечивается финансовая ответственность при бронировании туристов [Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков, 2008].

Для привлечения большего числа потребителей из различных сегментов любая гостиница стремиться разработать гибкую ценовую политику, свою систему льгот и скидок, в том числе: сезонные, групповые, для детей, выходного дня, для постоянных клиентов, по дисконтным картам и т.д. Скидки с «тарифа у стойки» могут достигать 30-40%. Стоимость гостиничных услуг дифференцируется также в связи: с гражданством гостей (отдельно цены для иностранцев и граждан России); выходными и рабочими днями; туристским сезоном; событиями, происходящими в месте пребывания (Рождество, Новый год, фестивали, ярмарки и т.д.).

В число услуг, предоставляемых туристам и путешественникам по туру, часто входит и питание. Можно выделить три основные формы обслуживания: питание, оплаченное туристом; питание, не включенное в стоимость турпакета и предоставляемое за дополнительную плату, самообслуживание. Оплаченное питание означает, что все расходы на питание включены в стоимость гостиничного номера или тура. Это может быть только завтрак (континентальный или полный), завтрак и ужин (полупансион) или трехразовое питание (полный пансион).

Иногда в стоимость питания включаются и напитки. Если питание не включено в стоимость тура, то за него необходимо дополнительно платить в месте пребывания. Самообслуживание означает, что туристы либо сами

готовят себе пищу (чаще всего в системе владения отдыхом), либо питаются в ресторанах, кафе и других заведениях как обычные посетители.

Служба приёма и размещения также занимается разрешением конфликтных ситуаций, возникающих между отелем и некоторыми постояльцами. А конфликты могут быть самыми разными. Например, владелица английского отеля Riverside Hotel & Restaurant обвинила туристский онлайн-портал в доведении гостиницы до банкротства. По словам Деборы Синдайр, владелицы Riverside Hotel & Restaurant, предоставляющего услуги в high-end-сегменте, её бизнес оказался на грани банкротства из-за того, что в результате проверки один из положительных отзывов об отеле, на портале, был назван подозрительным, и страница отеля полностью была «отмечена красным». После этих трагических для её бизнеса событий уровень бронирования номеров в отеле упал почти до нуля, заверяет владелица гостиницы.

Как пишет tougxpri.com, официальные представители онлайн-портала утверждают, что отзыв был на самом деле написан менеджментом отеля и поэтому является фальсификацией и нарушением правил пользования сайта. Представители отеля, в свою очередь, отрицают обвинения, говоря о том, что отзыв на компьютере отеля оставил довольный сервисом клиент.

В результате резкого падения количества резерваций менеджмент отеля вынужден был снизить стоимость проживания в отеле на 70% от обычной стоимости в 125 фунтов за ночь. Но даже это не возымело действия. Номера отеля по-прежнему пусты. Сейчас владелица отеля готовится подавать иск против туристского портала.

Расчёт и выписка уезжающих гостей производится также службой приёма и размещения (у стойки гостиничной кассы). В кассе начисляют все расходы гостя на его счёт, обычно включающий плату за проживание в номере, питание в ресторане, телефон, кабельное телевидение (если есть

платные каналы) и дополнительные услуги (бассейн, тренажёрный зал и т.д.).

Для руководства отеля служба приёма и размещения готовит ежедневные отчёты о коэффициенте загрузки, о средней фактической цене за номер. В отчёте также отражаются полученные за сутки доходы, число бронирований и аннуляций.

Анализ научно-методической литературы [Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков, 2008; Л.И. Егоренков, 2009] показал, что в настоящее время отмечены попытки автоматизировать службу приёма и размещения до такой степени, чтобы полностью отказаться от персонала: прибывший гость вставляет кредитную карту в специальный терминал, и на экране компьютера выбирает номер из свободных на данный момент времени, оплачивает его и автоматически получает ключ от своего номера. Однако, на наш взгляд, подобные технологии имеют перспективу применения лишь в небольших отелях «экономического» класса.

Можно сказать, что завтрашний день гостиничной индустрии определяется уже сегодня под влиянием клиентского спроса. Среди основных направлений развития отрасли – централизация управления, появление специализированных отелей, объединение объектов размещения с торгово-развлекательными и офисными комплексами, строительство апартаментов для длительного проживания, управляемых гостиничными операторами.

При этом абсолютное большинство специалистов уверены, что важную роль играет внедрение передовых технологий, благодаря которым значительно упроститься процесс бронирования гостиничных услуг и повысится качество обслуживания гостей [С.С. Скобкин, 2007; Е. Юсупова, 2008; Т.Л. Тимохина, 2009].

2.3 Технологии эксплуатации номерного фонда гостиничного комплекса

С точки зрения гостей, служба эксплуатации номерного фонда является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы непосредственно работает с клиентами. Он находится в постоянном контакте с отдыхающими и выполняет все функции, связанные с эксплуатацией гостиничных номеров.

Возглавляет службу эксплуатации номерного фонда менеджер, которому подчиняются горничные, дежурные по этажу, супервайзеры, стюарды и некоторые другие категории работников [А.Д. Чудновский, 2001; Ю.Ф. Волкв, 2005; С.С. Скобкин, 2007; Т.Л. Тимохина, 2009].

Работники гостиничных комплексов давно заметили, что часто путешествующий человек оценку своего номера в отеле любого уровня начинает с ванной комнаты, а затем уже продолжает осматривать всё помещение. Так чем необходимо руководствоваться, выбирая сантехническое оборудование для гостиниц? Первое, не следует приобретать оборудование неизвестного производителя. На российском рынке в настоящее время представлены все ведущие мировые производители сантехнического оборудования: итальянские, немецкие, шведские, финские, испанские и другие компании. Однако при всём разнообразии предложений не все фирмы выпускают оборудование, предназначенное именно для гостиничных комплексов.

Следует отметить, что до 50% финансовых затрат на комплектацию ванных комнат в гостиничных комплексах независимо от их категории уходит на приобретение аксессуаров. Анализ показывает, что они являются важной составляющей гостиничного номера и ярко подчёркивают уровень гостиницы.

Есть много производителей таких аксессуаров с мировым именем, например Ideal Standard (США), Jika, Laufen и Colombo (Италия), Geesa и

EMCO (Германия). Следует отметить, что у большинства подобных фирм есть коллекция аксессуаров под названием «Отель».

Примерно 60-70% отелей заказывают именно такие типовые наборы аксессуаров. Это могут быть довольно большие серии, состоящие из многих предметов, но в минимально необходимом комплекте всего семь наименований: держатель туалетной бумаги, крючок для халатов, мыльница при умывальнике, подстаканник и стакан, держатель полотенец, полка для полотенец, которая, как правило, устанавливается над ванной и ёршик [А. Рябов, 2005].

Кроме того в ванной комнате гостиничного номера могут быть зеркало для бритья, ведро для бумаги, подаватель салфеток, поручень у ванны, пепельница, мыльница при ванной, подзеркальные полочки и некоторые другие необходимые аксессуары. Назначение всех этих предметов понятно – обеспечить максимальный комфорт туристу, предугадать его любые потребности.

В настоящее время наиболее востребованы хромированные аксессуары, но могут использоваться керамические и пластиковые атрибуты. Главные требования к аксессуарам для ванной комнаты, используемым в туристских отелях – это высокая надёжность и длительный срок службы. Например, немецкая компания Geesa даёт 12 лет гарантии на свою продукцию.

Следует отметить, что «классика» нравится большинству гостей отелей и во все времена. Однако если отельер желает укомплектовать номера гостиницы нестандартными аксессуарами, чтобы было и функционально и модно, то ему необходимо обратиться к линии Ideal Standard. Данная фирма предлагает разнообразные стилистические решения – от ретро до хайтековского минимализма (рисунок 5). Изделия под этой маркой установлены во многих гостиничных комплексах по всему миру.

Замечательный пример – гостиница «Президент-Отель», где сантехника и аксессуары Ideal Standard отслужили уже 30 лет [А. Рябов, 2005].



Рисунок 5 – Технология оборудования ванной комнаты от Ideal Standard

Несколько иной подход к оборудованию ванных комнат демонстрирует компания «Роко», предлагающая разнообразные аксессуары под торговыми марками Jika и Laufen (рисунок 6-7).

Они доступны по цене самому широкому кругу потребителей, а по качеству применяемых технологий производства относятся к мировой элите. Компания предлагает единый дизайнерский проект ванной комнаты, где все предметы гармонично сочетаются друг с другом. При этом в данном проекте предусмотрены варианты для людей с ограниченными физическими возможностями. Такие аксессуары, как мыльницы, вешалки для полотенец, держатели для туалетной бумаги, подзеркальные полочки

изготавливаются из первоклассных материалов, которые гарантируют их большой срок службы и отличный внешний вид. Все аксессуары прошли многочисленные испытания качества, что подтверждается ISO.



Рисунок 6 – Технология оборудования ванной комнаты от Jika



Рисунок 7 – Технология оборудования ванной комнаты от Laufen

При оборудовании ванной комнаты в гостинице необходимо помнить о существенных различиях в требованиях, предъявляемых к бытовой сантехнике и общественного пользования. Если сантехническое изделие установлено в отеле, то оно испытывает колоссальные механические нагрузки. Значит, такое изделие должно обладать определёнными техническими и технологическими характеристиками – повышенной износостойкостью и безопасностью. Например, качественный бытовой смеситель выдерживает 500 тыс. циклов открывания/закрывания, а предназначенный для гостиниц смеситель от Ideal Standard – 1,5 миллиона циклов. При изготовлении сантехнического оборудования для гостиничных комплексов применяются также технологии (так называемые «клик-технологии»), позволяющие экономить воду.

Анализ сантехнического оборудования, используемого в гостиницах, показывает, что умывальник должен иметь простые округлые формы, применяться однорычажный смеситель (с надёжным картриджем на керамических дисках, прочной рукояткой и хорошим хромовым покрытием). К выбору унитаза также стоит отнестись профессионально. Он должен быть экономичным (система слива с режимом 3/6 литров) и функциональным (бесшумным и с полным обмывом чаши). В гостиничных комплексах в основном используются акриловые, чугунные или стальные ванны. В России традиционно предпочитают чугунные ванны, которые оптимальны в использовании, но довольно тяжёлые. Стальные ванны – относительно недорогие, но они издают очень сильный шум при пользовании душем и плохо держат тепло. Акриловые ванны более технологичны, приятны на ощупь, относительно лёгкие и хорошо сохраняют тепло. При правильной установке акриловые ванны служат более 25 лет. Важный нюанс – при установке сантехнического оборудования в гостиничных комплексах все подводки обязательно должны быть скрыты.

В настоящее время строительство новых и модернизация старых гостиниц во многих крупных городах России идёт очень активно. Естественно, что все номера в таких гостиничных комплексах необходимо укомплектовать современной, качественной мебелью привлекательного дизайна. Какой же должна быть современная гостиничная мебель.

По данным различных исследований, гостей отелей в первую очередь заботит их безопасность во время пребывания в гостиницах. Естественно, мебель и другие предметы, которые окружают клиента в номере, ресторане и различных помещениях отеля, должны быть не только красивыми, но и полностью соответствовать требованиям безопасности. Гостиничная мебель может быть запущена в производство только после оценки проекта с точки зрения её безопасности для здоровья и жизни людей. Во избежание травматизма при проектировании такой мебели следует отказаться от острых углов в конструкциях отдельных предметов. Кроме того, надо помнить и об экологической безопасности. Особое внимание следует обращать на уровень выделяемых вредных летучих химических веществ. Предметы интерьера, срок службы которых вышел, также могут нанести вред здоровью людей.

Противопожарная безопасность – одна из важнейших характеристик любой мебели. В технической документации должна быть указана температура воспламенения и самовоспламенения, пределы распространения пламени. Волокна, из которых произведены ковры, шторы, чехлы, драпировки, должны плохо воспламеняться, не распространять пламя и при горении выделять минимум тепла, дыма и токсических газов.

Специальные требования к гостиничной мебели касаются также и ее габаритов и трансформируемости. В частности, мебель для отелей должна функционально сочетаться с другими элементами оснащения номера - дверью, текстилем, общим дизайном. Важно иметь возможность быстро менять сочетание предметов в комплектах мебели (шкафов, кроватей,

столов и т.д.), учитывая габариты помещения, для наиболее рационального использования площади номера. Модели мебели для небольших комнат (менее 13 кв. м) могут дополняться элементами-трансформерами – откидными, выдвигаемыми кроватями, столами и т.п. Гостиничная мебель, безусловно, должна быть долговечна и устойчива к внешним воздействиям, ведь она эксплуатируется в экстремальных условиях. Во-первых, края предметов мебели должны быть обработаны ударопрочной травмобезопасной кромкой, что повышает износостойкость мебели и защищает края и углы мебели от изнашивания. Защитить ее от сколов и повреждений можно, применяя при производстве метод горячего прессования (постформинг), благодаря которому кромки сглаживаются, закругляются. Покрытия поверхностей должны быть противовандальными, то есть устойчивыми к экстремальным внешним воздействиям, ведь не всегда гости бережно относятся к гостиничному имуществу – могут, например, затушить сигарету о стол или повредить поверхность режущими предметами. Производитель мебели должен обеспечить стойкость к появлению царапин, трещин, «стёртостей» на поверхности, покрытие которой должно быть влагостойким.

При конструировании мягкой мебели для отелей необходимо учитывать ее эластичность, несущую способность, срок эксплуатации. Жесткие, прочные, но вместе с тем комфортные металлокаркасы для кроватей делают их устойчивыми к расшатыванию. Важное требование – ремонтпригодность гостиничной мебели. Поврежденные части должны легко отделяться, чтобы их было просто заменить на аналогичные. Мебель для гостиниц должна быть сконструирована так, чтобы обслуживающий персонал мог ежедневно легко и быстро убирать комнату и чистить саму мебель. Покрытие поверхностей должно быть устойчиво к влажной уборке и обработке полирующими материалами – на ней не должны появляться пятна и разводы после вытирания. Желательно, чтобы мебель не изобиловала декоративными элементами, наличие которых

усложняет уборку. Между стеной и кроватью не должен оставаться зазор, а с трех сторон от кровати необходимо обеспечить свободный проход для уборки. Конструкция карнизов должна не препятствовать легкости замены штор, которые в тоже время должны быть закреплены прочно, чтобы их можно было без труда обработать пылесосом. Ткани, используемые для матрасов и постельных принадлежностей, должны быть прочны и долговечны, как и ковры, и драпировки. Специальные требования к матрасам – не накапливать влагу и легко сушиться [Л.П. Шматько, 2003; О. Соколик, 2004; Т.Л. Тимохина, 2009].

В покрытиях горизонтальных поверхностей мебели допускается использование искусственных материалов, например, ламината. Синтетические материалы, используемые для производства мебели, должны быть разрешены к применению органами санитарно-эпидемиологического надзора России. Влажность деталей из массивной древесины должна быть не более 8 процентов.

Согласно документу минимальный гарантийный срок эксплуатации мебели для номеров и общественных помещений должен быть не менее трёх лет. А гарантийный срок обслуживания изготовителем (возможность ремонта, выпуск комплектующих деталей) – не менее десяти лет [О. Соколик, 2004].

Пожалуй, основным нововведением в современных туристских гостиничных комплексах являются коммуникационные панели управления (КПУ), которые устанавливаются в номерах. Абсолютно всей техникой в номере отеля можно управлять при помощи такой коммуникационной панели [С. Иванов, 2004].

Не вставая с постели, гость может связаться с любой службой гостиничного комплекса, регулировать освещение, отопление, кондиционирование, звук телевизора и т.п. Коммуникационные панели наглядны и просты для понимания (рисунок 8).



Благодаря коммуникационной панели горничные в любую минуту могут определить статус гостиничного номера. Удобна КПУ и инженерно-техническому отделу. На специальном компьютере отображаются все технические характеристики номера, поступающие с КПУ. Работники данного отдела, не беспокоя гостя, могут отслеживать температурный режим, устранять неполадки в отоплении, электропроводке в удобное для постояльца время [К. Голубева, 2010].

Рисунок 8 – Коммуникационная панель управления

Большое внимание в гостиничных номерах уделяется ванным комнатам. Гость может пользоваться двумя видами душа – тропическим, когда вода подаётся сверху и обычным. Помимо привычных полов с подогревом вводятся и другие нововведения – подогрев сиденья унитаза до заданной температуры (рисунок 9) и зеркала во избежание их запотевания [К. Голубева, 2010].

Важное место в работе службы эксплуатации номерного фонда занимает технология уборки номеров. При каждодневной уборке номеров горничная должна, в первую очередь, соблюдать стандарты и правильную очерёдность действий.

По нормам, на уборку одного номера, отводится 40-45 минут. Первые 10-12 минут – предварительная подготовка номера, затем 5 минут на приведение в порядок кроватей, следующие 10 минут уходят на уборку санузла, оставшееся время используется на мытьё полов и уборку жилой зоны [К. Голубева, 2011].



Рисунок 9 – Современный унитаз с подогревом

В большинстве отелей мира предусмотрена следующая технология уборки номеров: а) в первую очередь производится уборка номера с вывешенной на дверях табличкой «Просьба убрать мой номер»; б) затем проводится уборка в свободных или ожидающих гостей номерах (забронированных); в) далее убирают номера из которых недавно выехали клиенты; г) после этого производится уборка в номерах, занятых гостями отеля.

Раньше об отсутствии гостя в номере свидетельствовал сданный в Reception ключ от номера. В настоящее время клиенты не обязаны сдавать электронные ключи-карты при уходе из гостиницы. Для удобства гостей и персонала службы эксплуатации номерного фонда, в гостиницах предусмотрены специальные таблички: «Пожалуйста, уберите мой номер», или «Прошу не беспокоить», которые вывешиваются проживающими на ручку двери номера со стороны коридора [Т.Л. Тимохина, 2009].

Если номера в отеле оборудованы магнитносчитывающим устройством, то при проведении по разъёму универсальным ключом-картой загорается, например, красная лампочка, то это соответствует категории «Не

беспокоить». Естественно, не следует проводить уборку номера в данное время, так как красный свет означает, что гость заблокировал дверь изнутри и не хочет, чтобы ему мешали.

Такие инновационные технологии в настоящее время стали неотъемлемой частью гостиничного бизнеса, они не только дают клиентам отеля дополнительные удобства, но и приносят ощутимую прибыль [С. Шунини, 2011].

Используя современные технологии, необходимо, в тоже время, находить и нестандартные решения. Как пример использования такого решения можно привести случай, произошедший с известным писателем Марком Твенем, который всю жизнь обладал неиссякаемым чувством юмора. Так вот, однажды Марк Твен остановился в гостинице небольшого американского городка. Владелец гостиницы пожаловался знаменитому гостю, что многие из постояльцев ведут себя очень некультурно: плюют на ковры, бросают окурки на пол и в цветочные горшки, расписывают обои в номерах неприличными надписями. – А вы пробовали вывешивать объявления, предостерегающие жильцов от такого варварского поведения? – спросил Марк Твен. – Конечно! – А что Вы пишете в них? – Понятно что, усмехнулся владелец гостиницы: «убедительно просим постояльцев не плевать на ковры и не бросать окурки!». – Бесполезно! – махнул рукой Марк Твен. Напишите лучше так: «Дорогой наш гость! Если вы привыкли у себя дома плевать на пол, втыкать окурки в цветочные горшки и тарелки с недоеденной пищей, а объедки и кости бросать под стол, делайте это, пожалуйста, и у нас. Без малейшего стеснения. Чувствуйте себя в нашей гостинице как у себя дома». Через несколько дней владелец гостиницы снова наведался к писателю, на этот раз с благодарностью: читая объявление, постояльцы смеялись, но мусорить в гостинице практически перестали...

2.4 Технологии, обеспечивающие безопасность проживания туристов в гостиничных комплексах

Безопасность в туризме является одним из видов безопасности, которая предполагает наличие особых объектов, требующих защищённости от внутренних и внешних угроз. К таким объектам можно отнести как саму систему туризма, так и её под системы и отдельные элементы.

Исследователи рисков и специалисты по выживанию в опасных ситуациях выделяют три главных компонента безопасности: правильную оценку существующих рисков, чувство ответственности человека за свои действия и его информационную, профессиональную и моральную подготовленность к вероятным экстремальным ситуациям [Д. Куликов, 2009].

В новой редакции статьи 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 5 февраля 2007 года за №12-ФЗ «Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно

опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении, до начала путешествия, договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – её часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- об иных особенностях путешествия.

Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов) (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие).

Туроператоры, турагенты и организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами (экскурсантами) во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов), по территории Российской Федерации».

Исходя из этого, служба обеспечения безопасности выполняет функции поддержания порядка в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несёт ответственность за обеспечение необходимой безопасности своих клиентов. При этом гостиничное предприятие может поручить выполнение этих обязанностей, как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

Как отмечает в своей работе Е.Л. Писаревский [2007, С. 106]: «Наиболее распространённой классификацией источников опасности является их дифференциация по природе происхождения, возможности контроля за ними со стороны воли и сознания человека».

В этой связи можно заключить, что «Для гостиничного комплекса характерны угрозы природного, техногенного, экологического, террористического и криминального характера» [О. Соколик, 2004, С. 34].

Ежедневная работа сотрудников службы безопасности гостиничного комплекса включает тщательный осмотр охраняемой территории (периодичность такого осмотра устанавливается внутренней инструкцией), постоянную связь с дежурными службами, обмен информацией между сотрудниками службы безопасности о подозрительных предметах, автотранспорте, личностях и т.д.

Другая составляющая системы безопасности – оборудование. Само понятие системы подразумевает совокупность разнообразных мер. Для отеля это: системы охранные, противопожарной безопасности, внутреннего оповещения, жизнеобеспечения, системы контроля доступа.

Важное место занимают системы контроля доступа. К ним относятся системы охраны периметра, видеонаблюдения и замки.

Защита периметра гостиничного комплекса – это одна из наиболее важных составляющих системы безопасности, эффективность которой напрямую зависит от способа сочетания с другими компонентами охранной сигнализации.

Как отмечают ведущие специалисты в этой области [В. Тимакин, 2007, С. 26]: «Одним из наиболее сложных факторов при выборе системы охраны является большая протяжённость и сложность конфигурации периметра».

Системы охраны периметра подразделяются на: 1. Вибрационно-чувствительные с сенсорными кабелями. Они устанавливаются на лёгких оградах и дифференцированно реагируют на различные попытки преодоления или повреждения; 2. Системы с волоконно-оптическими кабелями; 3. Радиоволновые системы; 4. Емкостные системы, представляющие собой цепь укрепленных на ограждении электродов-антенн; 5. Инфракрасные системы охраны периметра с датчиками активного и пассивного типа. Сигнал тревоги возникает либо при прерывании луча, направленного на фотоприёмный блок, либо при обнаружении инфракрасного излучения человеческого тела; 6. Системы с сейсмическими и магнитометрическими датчиками (геофонами), сигнализирующими о приближении автомобилей и групп людей (интересны для объектов, находящихся в удалении от населенных пунктов и дорог).

Плоское колючее ограждение (ПКЗ) имеет ярко выраженные защитные черты, присущие агрессивным типам ограждения и предназначено для оборудования эффективного рубежа физической защиты различных объектов от несанкционированного доступа.

Конструкция такого ограждения предусмотрена, естественно, для использования его совместно с различными техническими средствами обнаружения.

ПКЗ изготавливается обычно из армированной колючей ленты и представляет собой сетку с ромбовидными ячейками, скреплёнными между собой специальными скобами. На верхней части ограждения выступают «усы», которые придают ограждению повышенные защитные свойства. Готовое полотно крепится на опорах. Для затруднения преодоления плоского колючего ограждения по его верху устанавливают спиралевидную колючую ленту (диаметром 500 или 955 мм) В целом высота ограждения составляет 2,5 или 2,8 метра [И.Ю. Смирнов, И.О. Шаповал, 2011].

Следует отметить, что за счёт своей агрессивности и физических характеристик, ПКЗ считается труднопреодолимым препятствием. Его сложно разрушить простым слесарным инструментом, поскольку материалы, из которых изготовлено плоское колючее ограждение, обладают упругостью, высокой твёрдостью и прочностью на разрыв. Времени на его преодоление требуется больше, чем в случае с бетонным и обычным сетчатым ограждением. ПКЗ также устойчива к сильному ветру и значительным перепадам температур. При этом заболоченные участки и сложный рельеф местности не являются серьёзными препятствиями для установки ПКЗ. В случае необходимости (например, изменение конфигурации охраняемого периметра) ограждение можно легко демонтировать, перенести и установить на новом месте.

Следующим элементом безопасности гостиничного комплекса являются электронные замки. Когда-то простой механический замок выполнял единственную функцию – запирает дверь. Современные замки многофункциональны, а гостиничные – в особенности. В последнее время предпочтение отдается специализированным гостиничным системам электронных замков. Это отдельный класс электронных систем контроля

доступа. Помимо них, существуют различные механические карточные системы, кодовые замки или «адаптированные к условиям гостиницы» офисные системы контроля доступа. Такие системы проще в изготовлении и, естественно, дешевле. Они устанавливаются в небольших гостиницах. Однако их доля в общем объеме установленных по всему миру систем для гостиниц чрезвычайно мала (менее 5%) и постоянно уменьшается.

Гостиничные системы электронных замков включают: центральный компьютер (или сеть), программное обеспечение, энкодер для программирования карточек, устройство для программирования и считывания информации с замка, автономный электронный замок (с собственным источником питания – батареей) и считыватели с сохранением в памяти замка от 100 до 2000 событий (рисунок 10).



Рисунок 10 – Специализированная система электронных замков

Еще одно немаловажное достоинство гостиничных систем электронных замков – экономия средств. Подавляющее большинство систем работают на картах с магнитной полосой в качестве ключа и строятся на основе «автономности» электронных замков. Карты с магнитной полосой являются

наиболее экономически выгодным вариантом электронного ключа. Стоимость «стандартных» карт, поставляемых производителями систем замков, не выше \$0,1.

В настоящее время на смену картам с магнитной полосой приходят смарт-карты нового поколения. Например, карты семейства Mifare, которые могут хранить в свободной области памяти биометрические показатели конкретного человека [Л. Стасенко, 2005].

Новое поколение Smart-карт предлагает постояльцам отелей удобство в обращении и высокую защиту личных данных. Их функциональные возможности выходят за рамки СКУД, что в ряде случаев может оправдать внедрение дорогостоящих технологий [А.В. Катренко, 2012].

Кроме того, СКУД запоминает определённое количество последних открываний (от 100 до 1000 событий), что в случае претензий гостя облегчает расследование. Ключ может служить не только средством доступа в номер, но и идентификатором гостя, позволяющим ему не оплачивать наличными услуги ресторана, бара, бассейна, парковки и т.д. [С. Шунин, 2010].

Минимальные требования, предъявляемые к гостиничным замкам – это простота и надёжность. В настоящее время на смену обычным замкам приходят электронные замки с ключами, выполненными в виде пластиковых карт. Более того, постепенно эти замки заменяются, как уже говорилось выше, полноценными «системами контроля и управления доступом» (СКУД).

Использование системы контроля и управления доступом (СКУД) в любой организации решает целый ряд задач, связанных не только с контролем доступа и профилактикой хищений. Например, в крупной туристской фирме в рамках системы возможна организация учёта рабочего времени, контроль перемещения персонала по производственным, складским и особо важным помещениям и т.п. СКУД в самых простых вариантах направлена только на идентификацию человека. Более

сложные варианты организации системы контроля доступом требуют дополнительной проверки лица, предъявившего пропуск. В этих случаях применяется принцип биоидентификации личности (по отпечаткам пальцев, радужной оболочке глаза, по лицу).

Наиболее совершенным методом биоидентификации личности является сканирование радужной оболочки глаз. Этот метод основан на уникальности радужной оболочки глаза. Алгоритм распознавания создан и запатентован фирмой Iridian. На сегодняшний день это самые надёжные системы идентификации. Вероятность ложного допуска составляет порядка 0,02% [В. Иванов, 2005].

Однако карты с магнитной полосой имеют крайне низкую защиту от незаконного копирования, легко размагничиваются, доставляя гостям массу неудобств. В последнее время они заменяются картами со смарт-чипами. Их практически невозможно копировать, а информации записать на них можно гораздо больше. Основной их недостаток – износ и загрязнение карты или поломка считывателя замка. По мере развития технологий и эти карты стали заменяться бесконтактными смарт-картами (прокси-карты). Это наиболее оптимальный вариант по отношению к постояльцам отеля. Туристу не надо смотреть, какой стороной вставлять её в считыватель и бояться размагничивания. Такие карты могут изготавливаться в любых вариантах. Понятно, что сегодня самый дешёвый и популярный вид ключа – пластиковая карта. В тоже время, при применении смарт-технологий, ключи могут изготавливаться в виде брелка, браслета или носителя уникальной формы. Например, для одной гостиницы на Карибах, выполненной в пиратской стилистике, электронные ключи сделаны в виде старинных золотых дублонов [С. Шунини, 2010].

Другой важный компонент безопасности в гостиницах – это сейфы. Наличие персонального сейфа в гостиничном номере не только позволяет гостю хранить документы и ценные вещи в безопасности, но и экономит

время – нет необходимости спускаться к ресепшен, где обычно находится централизованный депозитарий.

Внутриномерные гостиничные сейфы отличаются компактностью и специальными замками. Сейф должен просто закрываться и открываться, даже в случае потери ключа или утраты кода. При этом он должен быть абсолютно надежен.

В наибольшей степени данным требованиям отвечают сейфы с электронными замками, которые подразделяются на кодовые и открывающиеся картой с магнитной полосой, например кредитной.

Эффективность комплекса технических средств охраны (ТСО) гостиничного комплекса определяется его составом и оптимальностью размещения оборудования в контролируемых зонах объекта.

В состав комплекса ТСО могут входить следующие системы: а) обнаружения и защиты от проникновения; б) телевизионного наблюдения и контроля; в) управления доступом; г) радиационного и климатического контроля; д) противопожарной защиты; е) охранного освещения [В.А. Коновалов, 2007].

Как мы видим, применение многорубежной охраны при создании комплекса ТСО существенно улучшает надёжность защиты любого объекта. При этом для неподготовленных нарушителей, средства ТСО представляют собой практически непреодолимую преграду, для квалифицированных – преградой практически не являются (табл. 1).

В связи с этим, для повышения надёжности инженерно-технической защиты (ТСИТЗ) зданий и сооружений могут использоваться: а) ограждения из малозаметной проволочной сетки (сетки-ловушки) и сетки различных видов; б) ограждения из дерева, металла, бетонных плит, проволоки и т.п.; в) электрошоковые устройства; г) противотаранные барьеры и устройства; д) дорожные блокираторы; е) автозаградители [В.А. Коновалов, 2007; В. Тимакин, 2007].

Таблица 1 – Надёжность технических средств охраны в зависимости от подготовленности нарушителя (по В.А. Коновалову, 2007)

Вид воздействия на нарушителя	Вероятность отказа от преступных намерений		
	Неподготов- ленный	Подготов- ленный	Квалифици- рованный
Наличие ТСИТЗ на объекте и подступах к нему	0,9	0,4	0,1
Световое воздействие (кратковременные вспышки света)	0,6	0,2	0,1
Пиротехнические патроны с цветным дымом	0,7	0,3	0,1
Сетки-ловушки	0,7	0,4	0,2
Электрошоковое воздействие	0,8	0,4	0,2

В состав комплексов технических средств охраны (ТСО) входят системы: а) обнаружения и защиты от проникновения; б) телевизионного наблюдения и контроля; в) управления доступом [В.А. Коновалов, 2007].

Развитие цифровых технологий способствовало внедрению в охранное телевидение гостиничных комплексов такого явления, как видеоаналитика.

Какие системы видеонаблюдения имеют преимущества – с встроенной видеоаналитикой или серверной? По мнению отдельных специалистов [С. Никитин, 2011; К.Б. Сазонов, 2012] большими перспективами обладает встроенная аналитика, работающая на «переднем фронте» с несжатым видеосигналом. Изменения, вызванные сжатием, делают его менее пригодным к анализу. Ещё одно преимущество – работоспособность таких устройств не зависит от «капризов» операционной системы и оборудования сервера.

При помощи видеокамер, подключенных к системе видеонаблюдения, можно контролировать двери и освещение в туристских гостиничных комплексах. Это надежное решение, т.к. оснащено собственной системой электроснабжения от солнечных батарей и генератора с ветродвигателем

для работы видеокамер. Пересылку изображения, осуществляемую посредством Wi-Fi/GSM или линии радиосвязи, также её можно настроить под локальные нужды. Высокотехнологичные беспроводные камеры можно применять для скрытого наблюдения в борьбе против несанкционированных свалок. Для этого, например, в Керриере (Англия) применены системы скрытого видеонаблюдения, видеокамеры которых являются полностью беспроводными, работают без подключения к электросети, имеют антивандальное исполнение корпуса, удаленный доступ, могут идентифицировать людей и транспортные средства на расстоянии до 90 метров.

На популярность беспроводных видеокамер указывает и тот факт, что компания MicroPower Technologies из Сан-Диего собрала приблизительно \$2,2 млн инвестиций от организаций и частных лиц на запуск производства беспроводных камер видеонаблюдения со сверхмалым потреблением электроэнергии. Эти видеокамеры потребляют мощность в 20-100 раз меньше стандартных. Даже будучи установлена в умеренных широтах, камера может быть обеспечена питанием с помощью солнечной батареи размерами 25x10 см. Кроме того, эти видеокамеры передают информацию по протоколу беспроводной передачи данных TrustLink.

Новая беспроводная система видеонаблюдения уже помогает бороться с преступностью и обеспечивает безопасность жителей и приезжих в американском городке Гранд-Каньон-Уэст-Резорт, штат Аризона. Законченное интегрированное IP-решение полного цикла от компании IndigoVision развернуто на нескольких территориях и обеспечивает надежное слежение за обширной туристической зоной.

Гранд-Каньон-Уэст – популярное среди туристов место на западной стороне Большого каньона. Одна из основных достопримечательностей этого курорта – аттракцион «Прогулка по небу». Это стеклянный мост в форме подковы, нависающей над Каньоном. До многих из этих объектов весьма проблематично организовать проводную связь: расположены эти

объекты на расстоянии несколько десятков миль друг от друга и от пункта централизованного наблюдения. Система от IndigoVision даёт возможность передавать изображение по спутниковым каналам с низкой пропускной способностью. Высокая степень сжатия обеспечивает минимальную задержку изображения, и это позволяет оператору системы плавно управлять PTZ-камерами, находясь на большом расстоянии от объекта наблюдения [А.В. Ануфриев, 2011].

Новое направление в видеонаблюдении – это применение видеоаналитики совместно с тепловизорами. Что позволяет обнаружить объект на предельно возможном расстоянии и хорошо распознать малоконтрастные цели. Тепловизоры дают возможность автоматически формировать сигнал тревоги в условиях нулевой видимости, вызванной погодными условиями или действий злоумышленника, пытающегося нарушить охраняемый периметр [С. Никитин, 2011].

Следует отметить, что IP-камеры в настоящее время являются наиболее универсальным устройством в сфере видеонаблюдения. Они могут выполняться в различных форм-факторах и предназначены для широкого спектра действий.

Преимущества IP-оборудования для организации видеонаблюдения в гостиничных комплексах очевидны. Среди них можно назвать следующие: а) IP-камера подключается к компьютерной сети, а не к компьютеру; б) возможность построения как простой (состоящей из одной камеры), так и сложной системы видеонаблюдения (включает в себя несколько десятков камер; в) возможность просматривать видеоизображение с объектов любой удалённости; г) датчики видеокамеры позволяют записывать видео и звук только в те моменты, когда наблюдается какое-либо движение; д) возможность доступа к одной видеокамере несколькими клиентами.

IP-камеры могут выполнять широкий круг задач. Например, камера DS-2DF1 обеспечивает шестнадцатикратное цифровое увеличение (рис. 1).



Рисунок 11 – Видеокамера DS-2DF1

Для улучшения изображения добавлены два способа настройки «В помещении» и «Уличный». Камера может делать полный разворот вокруг своей оси и наклоняться в пределах от -10° до 90° . Обнаружить любого

злоумышленника в темноте камере поможет ИК подсветка. Стоит отметить, что у данной модели присутствует функция стоп-кадра при повороте.

Мегапиксельная IP-камера DS-2DZ216 (рис. 2) выпускается с оптическим увеличением, что даёт возможность установить мелкие детали кражи или подозрительного человека в толпе.



Рисунок 12 – Мегапиксельная IP-камера DS-2DZ216

Несмотря на компактные размеры (70x74x133 мм), камера обладает 18-кратным оптическим и 12-кратным цифровым увеличением. В России камера наиболее подходит для работы в помещениях – её рабочая температура от -10° до $+60^{\circ}\text{C}$.

IP-камера DS-2CD8254F снабжена матрицей с прогрессивным сканированием. Вооружена ИК-подсветкой с дальностью до 30 метров, что даёт ей возможность «видеть» в кромешной тьме (рисунок 13).



Рисунок 13 – IP-камера DS-2CD8254F

Камере не страшен мороз и зной – она может выдержать диапазон температур от -30 до +60С, что немаловажно для условий нашей страны. Камеры этой серии имеют возможность питаться по сети (PoE).

Купольная камера DS-2CD7254FWD (рисунок 14) обладает ИК-подсветкой, действующей на расстоянии до 30 метров. Переключение с режима «день» на режим «ночь» осуществляется электронно или ICS-фильтром.



Рисунок 14 – Купольная камера DS-2CD7254FWD

Камера обладает высоким уровнем защищённости от разрушения. Имеет бесплатную гарантию в течение пяти лет.

Научно-технический прогресс и новые технологии постоянно совершенствуют используемые системы видеонаблюдения. Например, появились недорогие видеорегистраторы с полноценной поддержкой удалённого мониторинга и IP-камеры со встроенной видеоаналитикой.

Однако отдельные специалисты отмечают [А. Силин, 2011, С. 76], что «С увеличением обзора увеличивается и количество лишней информации, попавшей в кадр».

В таком случае, лучше применить несколько камер стандартного разрешения, расположенных в разных местах, чем одну мегапиксельную, но с одним ракурсом на объект, тем более что такое решение может обойтись гораздо дешевле. Понятно, что большинству потребителей не особенно важно, как будет реализовано видеонаблюдение – на базе IP или аналоговых камер (при условии примерно равных цен на оборудование и монтажные работы). Конечно, установка, например четырёх чёрно-белых камер и DVR стоимостью 12-15 тыс. рублей более привлекательно, чем настройка цифровой системы, в которой только IP-камера стоит 200-250 долларов. Однако при приобретении аналоговых видеокамер нужно быть готовым к низкому качеству изображения и звука.

Анализ перспективных технологий в области видеонаблюдения показывает – наиболее быстрыми темпами будут внедряться в практическую деятельность: а) *видеоаналитика*, благодаря которой можно распознавать нарушителя в режиме реального времени, что позволяет предотвращать преступления. Телекамеры с видеоаналитикой автоматически посылают сигнал тревоги при несанкционированном нахождении людей в определённых зонах, пересечении реального или виртуального периметра охраняемой территории; б) *панорамные камеры*, с помощью которых можно контролировать территорию довольно значительной площади. Такие камеры сочетают в себе мегапиксельное разрешение и сверхширокоугольный объектив, что позволяет обеспечивать угол обзора, равный 360 градусов; в) *беспроводные сети на основе Mesh-технологии*, которые обойдутся заказчику значительно дешевле. Довольно часто систему видеонаблюдения необходимо установить на территориях, значительно удалённых от основного здания (например, вдоль охраняемого периметра), что повлечёт за собой

дорогостоящие работы по рытью траншей и прокладке кабеля. Беспроводная IP-сеть на основе Mesh-технологии позволяет передавать видео на большие расстояния, причём ни густая растительность, ни возвышенности не создают помехи для передачи данных.

Однако в настоящее время все эти технологии объединяет одно: они находят своё применение среди небольшой группы заказчиков.

Как правило, задачи, которые ставятся перед системами видеонаблюдения, на большинстве объектов совпадают. Это, в первую очередь, охрана периметра, контроль передвижения людей, наблюдение за особо важными зонами охраняемого объекта. Но, несмотря на схожесть функциональных требований с таким системам, техническая реализация этих задач на средних и крупных объектах, таких как отель или гостиничный комплекс, принципиально отличается от офиса турфирмы.

В этой связи необходимо применять систему видеонаблюдения, снабжённую интеллектуальными алгоритмами анализа видеоинформации, которая представляет собой мощный программно-аппаратный комплекс безопасности, поддерживающий совместную работу с широким спектром охранного оборудования [К. Воробьёв, 2007].

Одна из известнейших туристских достопримечательностей китайские «Пещеры Тысячи Будд», представляющие из себя комплекс из 492 храмов, охраняется с помощью видеокамер, находящихся по периметру объекта. Эта видеосистема регистрирует попытки вторжения на охраняемую территорию, обнаруживает оставленные без присмотра вещи, анализирует поведение людей, характерное для воров или террористов. Кроме того, система видеоаналитики может автоматически наводить на подозрительных лиц PTZ-камеры.

Например, для обеспечения полноценной защиты и безопасности, зоопарк Брукфилд, расположенный в пригороде Чикаго, использует современную технологию сетевого видеонаблюдения. Эта система также

помогает установить «Самое популярное животное месяца» и разместить его фото на сайте зоопарка [О.В. Вовк, 2011].

Можно сказать, что обеспечение безопасности гостиницы – сложнейшая многофакторная проблема. К её решению нужен системный подход, только в этом случае можно гарантировать успех, на что обращают внимание многие специалисты гостиничной индустрии [С. Шунин, 2009].

2.5 Инженерно-техническое обустройство гостиничных комплексов

Гостиница любого уровня сервиса оснащена разнообразным инженерно-техническим оборудованием, и поддержание его в рабочем состоянии обеспечивается соответствующими технологиями.

При этом обязательным условием является соблюдение требований техники безопасности и охраны труда. Различные шумы, вибрации, недостаточное или избыточное освещение, тепло, влагоотделение, присутствие в здании вредных веществ наносят ущерб здоровью персонала и проживающих [Н.Г. Можяева, 2007; С.С. Скобкин, 2007].

Инженерно-техническая служба гостиничного комплекса отвечает за надёжное функционирование систем теплоснабжения и водоснабжения, кондиционирования, электрических сетей, санитарно-сливного процесса, телекоммуникаций и лифтового оборудования.

Водопроводная сеть гостиничного комплекса обеспечивает клиентов водой для питьевых и хозяйственно-бытовых нужд, при этом загрязнённая вода удаляется из гостиницы через систему канализации. Следует отметить, что наряду с горячим и холодным водоснабжением, во многих гостиницах действуют системы пожарного водоснабжения. Понятно, что качество и температура воды, поступающей в гостиницу, а затем и в

номера клиентов, должна соответствовать определённым требованиям (стандартам страны, где находится гостиница).

Для отопления гостиниц применяются различные системы водяного, парового или воздушного отопления [Н.Г. Можяева, 2007; С.С. Скобкин, 2007].

Для жилой части гостиничного комплекса обычно применяется отдельная система отопления. Её вид зависит от объёма и конфигурации здания, величины потерь тепла в отапливаемых помещениях, преобладающих температур наружного воздуха в данном регионе, особенностей конструкции здания гостиницы.

В настоящее время в России прослеживается тенденция перехода к автономному теплоснабжению. По такому пути идут многие гостиничные комплексы. Однако, с позиций энергетической безопасности и сохранения комфортной воздушной среды в городах, приоритетную роль должны сохранять системы центрального теплоснабжения [Г. Луцинская, 2006].

Удаление загрязнённого воздуха из помещений гостиницы и приток свежего воздуха проводится посредством естественной и принудительной вентиляции. Системы вентиляции в гостиницах различаются по способам организации воздухообмена и перемещению воздуха (поточно-вытяжные). Эти системы могут устанавливаться в зданиях без их капитальной реконструкции (например, под фальш-потолками). Такие системы состоят из фильтров воздухоочистки, воздуховодов, обратных клапанов и центрального пульта управления.

В гостиничном комплексе должна быть предусмотрена технология очистки поступающего в жилые помещения воздуха от аллергенов и загрязнений, а также технология кондиционирования (регулирование внутреннего микроклимата в номерах).

В системе электроснабжения гостиничного комплекса должны быть предусмотрены две изолированные схемы – одна от основного источника (центральное электроснабжение), другая – аварийная (резервная).

Электрическая энергия в гостиницах предназначена для её потребления силовым оборудованием, в состав которого входят: электродвигатели для подачи воды и лифтов, холодильники, компрессоры, машины для уборки помещений, система телевидения, которая переходит на цифровые стандарты. И, как отмечают отдельные специалисты, переход на цифровое телевидение осуществляется в основном посредством оборудования отелей системой кабельного телевидения [Т. Белоножкина, 2011].

Поддержание данного оборудования в рабочем состоянии достигается соблюдением условий эксплуатации, своевременным ремонтом, контролем техники безопасности и т.д. Всё это может обеспечить внедрение технологий на основе ЭВМ, которые позволят значительно повысить эффективность его использования.

Однако не стоит отказываться и от обычных технологий, которые показали свою эффективность на протяжении многих лет. Например, некий большой отель нанял отдельного служащего для одной только технологической операции – менять перегоревшие электрические лампочки. Его должность называется «главный специалист по свету». Процесс замены лампочек в большом гостиничном хозяйстве непрерывен, он начинается с одного крыла отеля и не прекращается, пока работник не достигнет другого края, а потом снова приходит очередь первого...

Исследователи рисков и специалисты по выживанию в опасных ситуациях выделяют три главных компонента безопасности: правильную оценку существующих рисков, чувство ответственности человека за свои действия и его информационную, профессиональную и моральную подготовленность к вероятным экстремальным ситуациям [Д. Куликов, 2009].

В этой связи, одной из основных задач инженерно-технической службы гостиницы является бесперебойное обеспечение функционирования системы автоматического пожаротушения [С.С. Скобкин, 2007].

Следует особо отметить, что беспроводные технологии в данный момент практически не используются в автоматических системах пожаротушения туристских гостиничных комплексов. Тогда как к очевидным недостаткам кабельных линий следует отнести: а) растущую сложность проектных решений; б) значительное повышение требований к квалификации специалистов по их обслуживанию; в) рост стоимости кабельной продукции.

Понятно, что вместо кабельных линий, входящих в систему автоматического пожаротушения, необходимо применять радиоканальную связь. При этом бурное развитие технологий постепенно освобождает радиоканальные системы связи от возможных помех – повышается надёжность передачи информации и обеспечивается её достоверность. Как отмечают отдельные специалисты [А.М. Мацук, 2012, С. 122]: «... современные средства беспроводной коммуникации обеспечивают уровень управления ничуть не ниже проводных систем».

Анализ передовых технологий показывает, что в настоящее время на смену систем пенного тушения приходит технология автоматического газопорошкового тушения возгораний. Применение инновационных подходов позволяет повысить эффективность пожаротушения и свести возможный ущерб к минимуму [В. Селивёрстов, 2011].

Безусловно, в гостиничных комплексах предпочтительно устанавливать профессиональные телефонные аппараты.

Итак, в чём отличие профессиональных телефонов от стандартных. Первое – это касается быстрого набора определённых внутренних номеров отдельных служб отеля. Второе – на лицевой панели помимо этого находится кнопка-индикатор пропущенных вызовов и голосовых сообщений. И, наконец, корпуса гостиничных телефонных аппаратов производятся из ударопрочного и устойчивого к возгоранию пластика [С. Шунин, 2010].

Важное место в инженерно-технической службе отводится благоустройству территории. Её сервисное поле в основном определяется экологической целенаправленностью.

Создание устойчивой и эффективной системы в обустройстве территории отеля обусловлено: а) определением минимально-рациональной территории (исходя из расчёта 400 кв. метров); б) интенсивным контролем; в) внедрением природосберегающих технологий; г) сочетанием скоростной и тщательной комплексной уборки.

При уборке территории и устранении мусора используются различные современные технологии и технические средства: мини-уборочные трактора, прессы для локализации твёрдых предметов, распылители дезинфицирующих средств, магнитные лопаты и обычные пакеты для мусора.

Бесперебойная работа инженерно-технической службы обеспечивается постоянным совершенствованием культуры труда его субъектов. Очень важно, чтобы посетители не испытывали дискомфорта от работы технической службы. Поэтому санитарно-профилактическая работа садовников, дворников, цветоводов должна проходить в ранние часы. Ярким примером такого подхода может служить система организации обустройства территории гостиничных комплексов болгарского побережья на Чёрном море. Проживающие в гостиницах никогда не видят процесса уборки. Встречая ежедневно восход солнца и утреннюю прохладу, туристы также ощущают запах цветущих роз, а окружающая территория всегда представляет собой узорчатый ковёр из цветов и фонтанов.

В тоже время надёжность работы инженерно-технической службы гостиничного комплекса определяется: а) безошибочностью выполнения заданных программ; б) внутренней системностью, которая обеспечивает мобильность людей и агрегатов; в) стимулированием субъектов труда [Л.П. Шматько, 2003].

Таким образом, в заключение необходимо отметить, что правила и технологии предоставления гостиничных услуг на территории Российской Федерации утверждены Федеральными законами и постановлениями Правительства РФ. Однако, следует иметь в виду, что не существует двух совершенно одинаковых гостиниц, поэтому к процедуре приёма гостей следует всегда подходить творчески (естественно, в рамках указанных выше правил), просто трактуя их по-разному в зависимости от контингента приезжающих, тарифной политики, месторасположения гостиницы, параметров номерного фонда и содержания дополнительного сервиса.

ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕВОЗОК ТУРИСТОВ НА РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ ТРАНСПОРТА

3.1 Технология перевозок туристов автомобильным транспортом

Транспорт – одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны туристского бизнеса в частности. Транспортное туристское путешествие, как правило, реализуется несколькими видами транспорта: железнодорожным, воздушным, автомобильным (автобусы, автомобили), водным (морским и речным). Есть и экзотические виды транспорта. Например, в 2004 году Британские учёные создали «аппарат», который представляет из себя «смесь» автомобиля и поезда. Он может передвигаться как по рельсам, так и по обычным дорогам со скоростью до 160 км/час. Его можно использовать как автобус или как грузовик.

При разработке технологии перевозок туристов различными видами транспорта необходимо учитывать следующие требования: скорость доставки до цели поездки; комфортность транспортного средства; возможность перевозок багажа; возможность питания в пути; уровень шума, вибрации; условия для сна и отдыха; возможность широкого обзора во время поездки; безопасность.

По приоритетам эти требования распределяются в такой последовательности: 1) безопасность путешествия; 2) комфортабельность; 3) скорость доставки.

Понятно, что очень важным вопросом при осуществлении перевозок является *безопасность*, которая подразумевает соблюдение правил эксплуатации подвижного состава, высокопрофессиональную работу различных служб, обеспечивающих движение транспортных средств,

соблюдение правил поведения самими пассажирами, использование экологически чистых видов транспорта.

Популярность или востребованность разных видов транспорта для туристских перевозок зависит от географического положения и климатических условий страны, ее экономического развития. Национальных традиций, социального положения и жизненного уровня людей. У каждого вида транспорта свои преимущества и недостатки, обусловленные техническими, экономическими и экологическими характеристиками, но все виды транспортных систем преследуют одну главную цель наиболее полное удовлетворение потребностей клиентов при реализации услуг при перевозке.

Следует особо отметить, что транспортное обслуживание базируется на правовой основе, закреплённой в законодательных документах, разработанных: а) различными международными транспортными организациями; б) национальным законодательством стран; в) внутренними правилами самих перевозок.

Научно–технический прогресс в обществе дал возможность внедрять новые технологии в область транспортного обслуживания. Это отражается в создании глобальных систем бронирования; разработке и применении нетрадиционных способов продажи билетов; разработке различных информационных систем; использовании электронных устройств контроля технических и технологических режимов перевозок; современном техническом оснащении подвижного состава; возможности организации досуга пассажиров на борту транспортных средств; создании особых условий при обслуживании на транспорте детей и инвалидов.

Таким образом можно заключить, что многие проблемы, связанные с транспортным обслуживанием туристов, могут и должны совместно решаться турфирмами и предприятиями перевозчиками. Знание и понимание этих проблем должно помочь будущим специалистам в области

СКС и туризма грамотно и эффективно организовать свою работу при создании и продвижении турпродукта.

Автомобиль – механическое транспортное средство, используемое обычно для перевозки по дорогам людей или грузов, а также для буксировки по дорогам транспортных средств, предназначенных для перевозки людей или грузов. Термин включает: легковой автомобиль, грузовой автомобиль, автобус, троллейбус, бронетранспортёр, но не включает сельскохозяйственный трактор и мотоцикл.

Паровые автомобили – довольно старинное изобретение. Более 200 лет назад, 24 декабря 1801 года, английский изобретатель Ричард Тревитик совершил поездку на своем паровом дилижансе – первом наземном самодвижущемся транспортном средстве в истории Великобритании. Не случаен год, когда Тревитик создал своё самоходное детище по прозвищу «Пышущий дьявол». Патентное право, введенное в Великобритании и весьма ревностно охраняемое британскими законами, до 1800 года не позволяло никому строить самодвижущиеся экипажи с паровой силовой установкой (рис. 5). Патентом владел Джеймс Уатт, изобретатель одной из наиболее производительных паровых машин. Уатт также запатентовал в 1768 году паровую повозку, но при этом не стал её строить, опасаясь высокого давления пара, что могло привести к взрыву двигателя.

Ввиду полной неясности коммерческих перспектив самодвижущихся паровых экипажей перекупать права на их изготовление у Уатта никто не стал. Но когда срок действия патента Уатта истек, то Тревитик оказался первым, кто не только построил работоспособную повозку, но и запатентовал её. К сожалению, изображение первой самодвижущейся повозки Тревитика не сохранилось.

Второй паровой дилижанс инженера Ричарда Тревитика был построен «Лондонской компанией паровых карет» в 1803 году. Кузов этой самодвижущейся кареты вмещал 8-10 человек и был так высоко поднят над дорогой, что забираться на пассажирские места приходилось по

лесенке (рисунок 15). А всё потому, что под кузовом находилась горизонтальная одноцилиндровая паровая машина мощностью 3 л.с. Скорость парового дилижанса Тревитика не превышала 13 км/час.

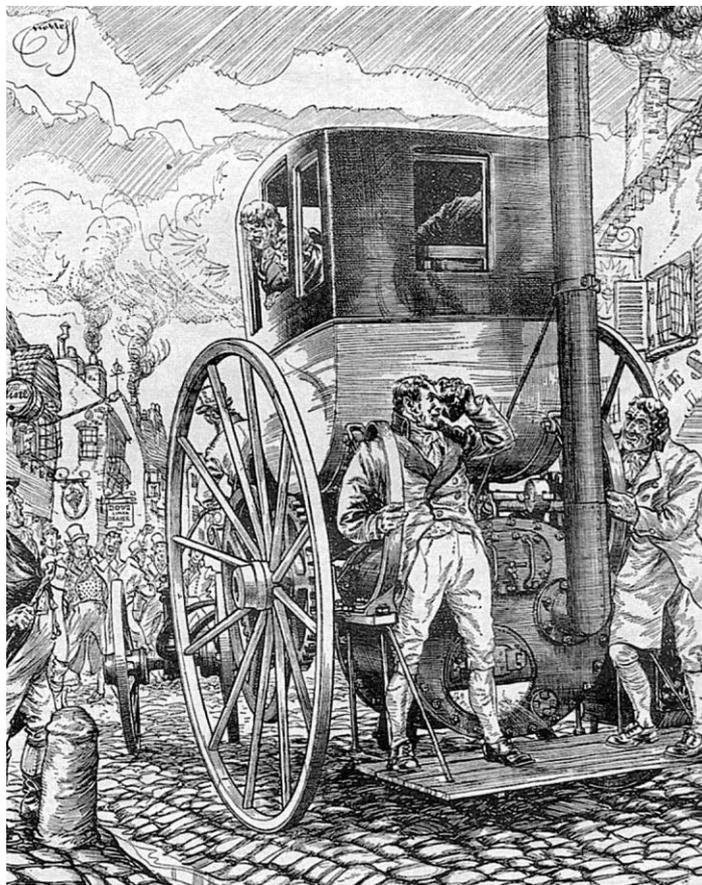


Рисунок 15 – Паровой дилижанс

Паровик возвышался на огромных колесах диаметром 8 футов (2438 мм). В те годы колесами большого диаметра никого нельзя было удивить – это был способ уменьшить сопротивление качению и нагрузку на дороги с отнюдь не идеальным покрытием. К тому же за спицы удобно было выталкивать карету или дилижанс из грязи, что делали сами пассажиры.

Из-за неудачных пропорций (длина – 4905 мм, ширина – 2184 мм, высота – 3454 мм) паровик Тревитика обладал низкой устойчивостью. Спереди омнибуса сначала устанавливали спаренные колеса. Однако из-за сложности с поворачиванием 1,9-тонной машины при помощи поводка-

румпеля их заменили единственным колесом. Устойчивость машины, естественно, только ухудшилась (рисунок 16).

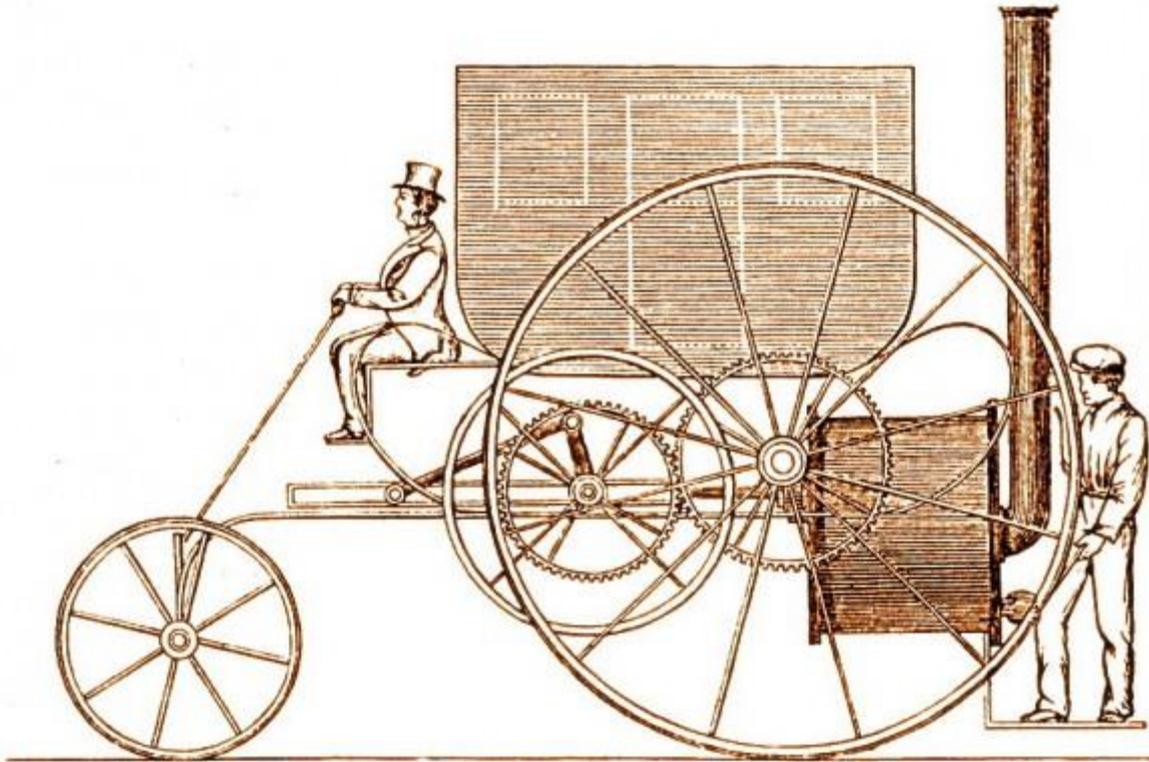
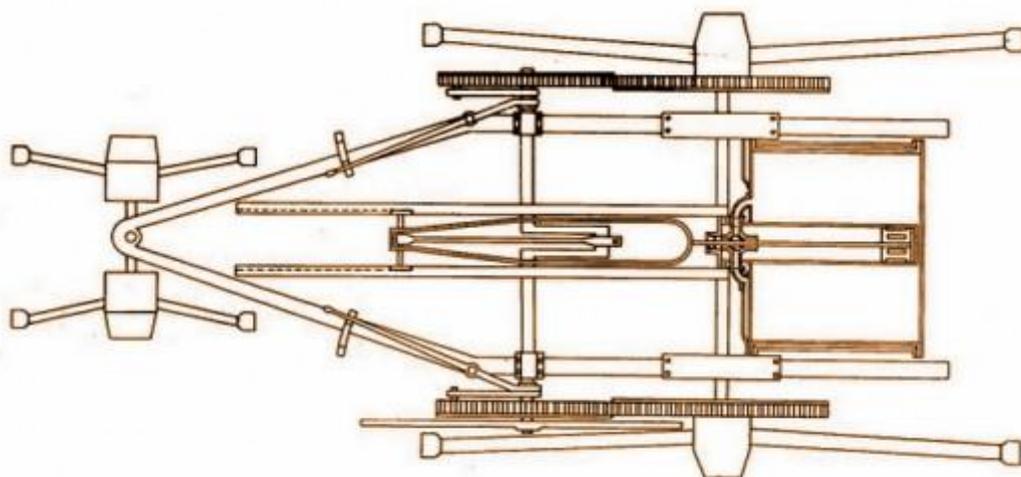


Рисунок 16 – Эскиз парового омнибуса конструкции Тревитика образца 1803 года

Паровыми машинами Ричард Тревитик начал заниматься, помогая отцу, горному инженеру, обслуживать шахтные механизмы. По многочисленным свидетельствам современников, Ричард отнюдь не проявлял особой тяги к наукам и усидчивости, необходимой для выполнения расчетов. В школе городка Кэмбурн его больше влекли игры с мячом, нежели математика. При этом Ричард отличался высоким ростом и обладал недюжинной силой.

Физическая сила высоко ценилась в шахте, в особенности, когда механизмы ломались, и их требовалось быстро починить.



ё

я

Рисунок 17 – Чертёж парового омнибуса конструкции Тревитика образца 1803 года

Уже в июле 1803 года Тревитик выводит свою машину на регулярный маршрут из Лондона в Пэддингтон и обратно. Запаса угля и воды хватало на 15 км хода, причем повозка могла разогнаться до 13 км/ч – гораздо быстрее любого конного омнибуса. Обслуживали машину два человека – водитель и кочегар (по-французски *chauffeur*). Теперь водителя зовут шофером, что в начале XIX века прозвучало бы оскорбительно – у водителя была чистая и ответственная работа, за которую платили гораздо больше.

Однако век паровых дилижансов в Англии оказался относительно коротким. Парламент, под нажимом извозничьих транспортных компаний, в конце концов, запретил эксплуатацию паровиков на дорогах Англии, мотивируя это тем, что они изрыгают дым, копоть и искры, из-за этого «женщины перестанут рожать, а куры – нестись».

Со второй машиной историкам повезло больше, поскольку остались её чертежи, позволившие в 1977 году построить работоспособную реплику (историческую копию) в натуральную величину, которая была продемонстрирована посетителям Женевского автосалона в 1998 году на специальной выставке раритетов (рисунок 18).

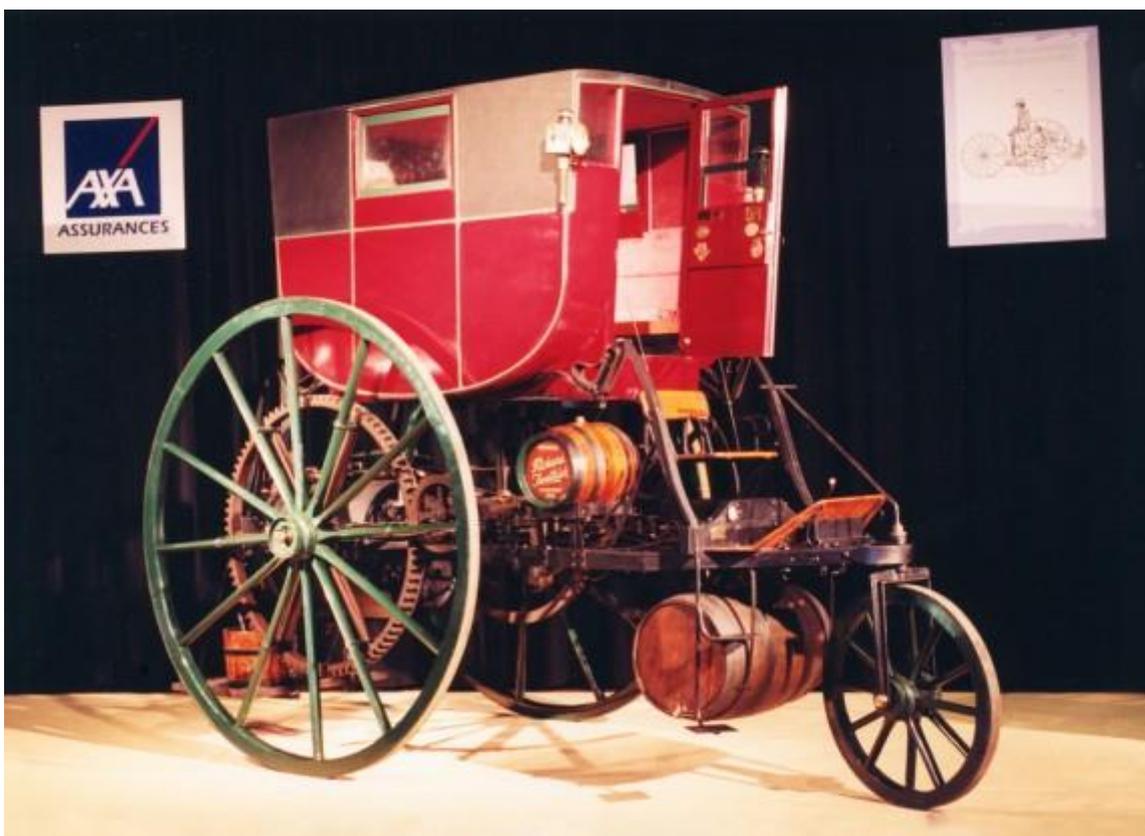


Рисунок 18 – Реплика повозки Тревитика, построенная англичанином Томасом Брогденом

Привод от паровой машины осуществлялся при помощи зубчатого зацепления на каждое из колес, причем можно было задействовать оба привода или каждый в отдельности (рисунок 19).



**Рисунок 19 – Привод от паровой машины в омнибусе конструкции
Тревитика образца 1803 года**

Следует отметить, что однажды, развив полную скорость, паровик Тревитика завалился набок со всеми пассажирами – сказался высокий центр тяжести. На этом с такими перевозками было покончено.

Вскоре Тревитик переключился на паровозы (для показа одного из них, по прозвищу «Догони меня, если сможешь», он даже возвел нечто наподобие манежа с кольцевой трассой). Тревитик стал отцом паровоза, что было отмечено в настоящее время (рисунок 20).

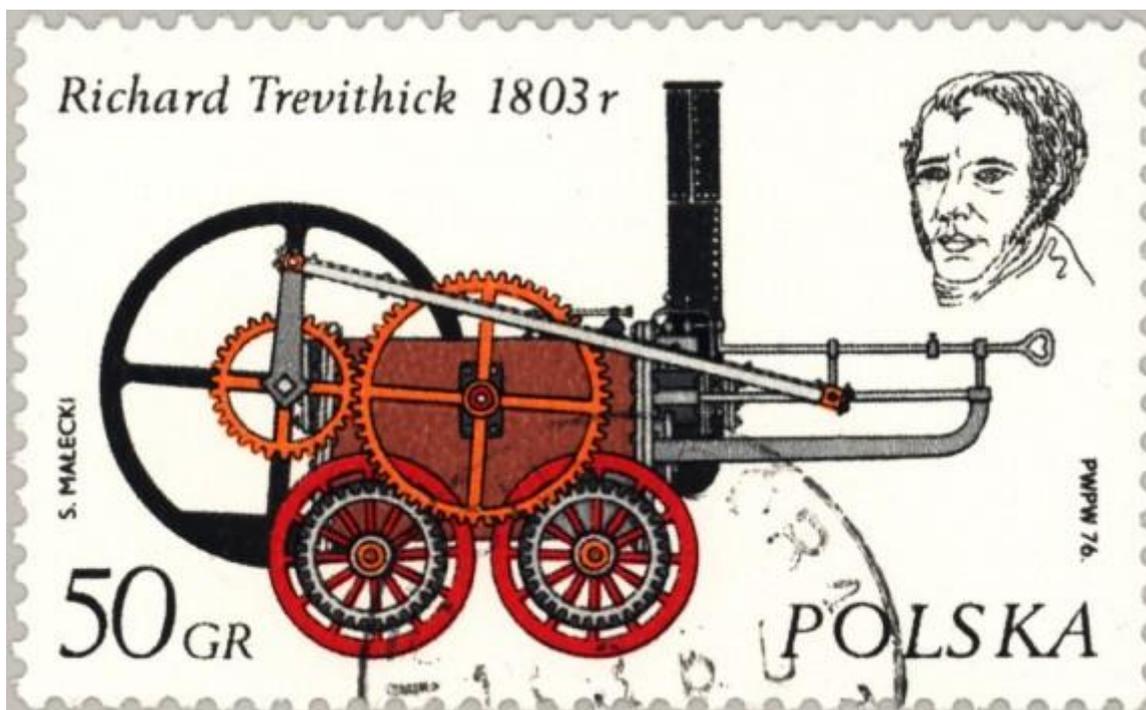


Рисунок 20 – Паровоз Тревитика на польской почтовой марке

При классификации автомобилей выделяют:

Легковой автомобиль – полной массой не более 3500 кг для перевозки пассажиров (от 1 до 7, не включая водителя) и багажа. Легковые автомобили выпускаются с закрытыми кузовами (седан, лимузин, купе, хетчбэк, универсал и фургон) и с кузовами, верх которых убирается (кабриолет, родстер, ландо и фаэтон).

Грузовой автомобиль (грузовик) – автомобиль для перевозки грузов. На грузовых шасси выпускают также автомобили специализированного и специального назначения.

Автомобиль особо большой грузоподъёмности, фура – автомобиль, автопоезд или другое автотранспортное средство, нагрузки на ось которого превышают 120 кН (12 тонн силы), а габарит по ширине – более 2,5 м.

Автомобиль повышенной проходимости – легковой или грузовой автомобиль с приводом более чем на одну ось (или с ведущей одной осью, но возможностью блокировки осевого дифференциала), приспособленный для передвижения вне дорог с твёрдым покрытием. Автомобили повышенной проходимости оснащают трансмиссиями с расширенным диапазоном передаточных чисел, а также шинами со специальным рисунком протектора, часто с централизованной регулировкой давления в шинах и прочими техническими особенностями.

Внедорожник – легковой автомобиль, приспособленный для передвижения по дорогам всех типов, в том числе без твердого покрытия (грунтовым и полевым). Внедорожники обычно характеризуются приводом на все колёса и повышенным клиренсом.

Багги – лёгкий внедорожник для езды по песку. Обычно имеет открытую рамную конструкцию.

Пикап – грузопассажирская модификация на базе легкового автомобиля или вседорожника с открытой платформой с задним откидным бортом. Грузоподъёмность от 150 до 4500 кг.

Спортивный автомобиль – автомобиль имеющий высокие скоростные качества, повышенную мощность мотора и низкую посадку кузова.

Гоночный автомобиль – автомобиль, созданный специально для спортивных соревнований.

Автобус – автомобиль для перевозки более 8 пассажиров, не являющийся троллейбусом.

Троллейбус – автомобиль, предназначенный для перевозки более 8 пассажиров, с питанием электроэнергией от внешнего контактного провода.

Исходя из приведённой выше классификации автомобилей, следует отметить, что автобус как транспортное средство коллективного пользования в аспектах перевозки групп пассажиров и туристов не имеет себе равных. Особые требования к пассажирским автомобильным перевозкам регулируются «Конвенцией о договоре международной автомобильной перевозки» (Женева, 01 марта 1973 г., конвенция разработана комитетом по транспорту Европейской Комиссии ООН) и в других соглашениях, национальных правилах и требованиях.

К техническому состоянию и оснащению автобусов предъявляются повышенные требования. Техническое состояние туристских автобусов и требования к документации для осуществления пассажирских перевозок четко регламентируются нормами, инструкциями и правилами, в том числе и международными, если совершаются международные перевозки.

При получении лицензии на международные пассажирские перевозки и освидетельствовании транспортных средств в автоинспекции большое внимание уделяется техническому состоянию машин и соответствию их международным требованиям например, в части экологии – уровню содержания вредных примесей в выхлопных газах.

Важнейший аспект – безопасность. Нормы безопасности устанавливаются международными правилами. Пассажирские автобусы должны иметь три отдельные тормозные системы и систему антиблокировки колес. На горных дорогах полагаются ремни безопасности для каждого кресла пассажира. Особые требования предъявляются к прочности стекол, наличию аварийных люков для экстренного аварийного выхода пассажиров. В автобусах на доступных местах должны быть предупредительные надписи и специальный молоток для разбивания стекол во время аварии для обеспечения выхода пассажиров. Повышенные требования установлены к состоянию шин с точки зрения их износа. Водитель должен быть отгорожен от пассажирского салона перегородкой.

Каждая машина оснащается аптечкой и огнетушителем. В цивилизованных странах водитель и сопровождающий в обязательном порядке имеют сотовые телефоны. Повышенные требования предъявляются к общему санитарному состоянию салона, наличию чистых подголовников, отсутствию вибрации (стандарт ИСО 0125313-68), проникновению в салон выхлопных газов (чистота воздуха регламентируется ГОСТ 121012-78 и международными нормами). В салоне система отопления и кондиционирования воздуха должна устойчиво поддерживать микроклимат в пределах 22-24 С°. Корпус салона автобуса должен быть снабжен шумозащитой, особенно в части расположения двигательного агрегата. Шумность в салоне не должна превышать 70 дБ. Салон должен быть защищен от проникновения выхлопных газов двигателя [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007].

На пограничных контрольных пунктах автобус могут проверить на «трясучке» (не отвалится ли чего от него), но чаще всего ограничиваются визуальным осмотром наличия протечек масла или топлива. Другое дело ёмкости и полости. Не допускается установка нештатных топливных баков, контролируется содержание различных полостей, в том числе и в салоне. В эти пространства недобросовестные туристы прячут контрабандные блоки сигарет и иные предметы, чем ставят водителя в весьма неловкое положение.

По западноевропейским требованиям автобусы должны быть оснащены тахографами для контроля скорости движения и регулярности, т. е. продолжительности безостановочной езды. По правилам эксплуатации грузовых машин и пассажирских автобусов через определенное время водитель должен отдохнуть на стоянке. Тахограф скрупулезно регистрирует на бумажной ленте или круговой диаграмме график и скорость движения, временные промежутки между остановками, а полицейские дорожные службы производят надлежащий контроль и наказание нарушителей на значительные суммы.

На дальних рейсах автобус обычно обслуживают два водителя. Сопровождающий регулярно по телефону извещает направляющую фирму о ходе движения и коллизиях, связанных с поломками машины или чрезвычайными обстоятельствами. По традиции водитель должен иметь надлежащее количество денег (лучше всего в виде кредитной карты) для возможного ремонта. На западных трассах это не проблема, на трассах имеются специальные телефоны, аварийная служба приезжает достаточно оперативно и либо оказывает техническую помощь на месте, либо транспортирует автобус в ближайшую мастерскую. При достаточно налаженных отношениях с партнерами автобусная фирма имеет договоренности об обслуживании технических средств по намеченному маршруту движения и в случае серьезной поломки высылает автобус на подмену аварийного. На автозаправочных станциях имеются туалеты, кафетерии, небольшие магазины с большим ассортиментом дорожных и туристских товаров. Имеются нормы, согласно которым при заправке топливом на автозаправочной станции туристы должны выйти из автобуса [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007].

Меры, направленные на предупреждение дорожно-транспортных происшествий (ДТП) и снижение тяжести их последствий, занимают важное место в практической деятельности многих туристских фирм.

Например, для предупреждения ДТП в темное время суток применяются меры технического характера, связанные с улучшением видимости проезжей части дорог, регулярной проверкой зрения всех водителей, применением оптических фильтров и специальных адаптационных ламп.

В последние годы динамично развивается национальная транспортная система. В связи с этим вопросы антитеррористической защищенности объектов транспорта Российской Федерации имеют особую актуальность и остроту [А.В. Бревнов, 2011].

В целях повышения безопасности полиции представлено право осуществлять личный досмотр граждан, находящихся при них вещей и транспортных средств. Однако следует отметить, на сегодняшний день всё ещё нормативно не урегулированы положения, регламентирующие проведение сплошного досмотра пассажиров на всех видах транспорта.

Повышение мер обеспечения безопасности, безусловно, способствует обеспечению комфортабельности путешествия любому гражданину, надёжную защиту от преступности и терроризма.

Автобусные туры и экскурсионные маршруты хорошо апробированы на практике, и есть устоявшиеся традиции и правила документального оформления маршрутов. Имеет место 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.

Перевозчик – любое лицо, которое в качестве профессионального перевозчика обязуется во исполнение индивидуального или коллективного договора перевозки перевезти одно или несколько лиц и их багаж.

Пассажир – любое лицо, которое во исполнение договора перевозки, заключенного от его имени или им самим перевозится за плату или бесплатно [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007].

Транспортное средство – любой автомобиль (в нашем случае автобус), служащий и используемый для выполнения договора перевозки, при условии, что он предназначен для перевозки пассажиров.

Международная перевозка – перевозка пассажиров и в соответствующих случаях их багажа транспортными средствами, если перевозка осуществляется, по крайней мере, по территории двух государств, а пункт отправления и пункт назначения или тот другой вместе находятся на территории государств, участников данного международного соглашения или конвенции.

Билет – документ, удостоверяющий наличие договора перевозки между пассажиром и перевозчиком. Билет может быть индивидуальным персонифицированным, индивидуальным на предъявителя, коллективным (групповым). Билет должен содержать необходимые атрибуты, как то: 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 беспрепятственно доступны для ознакомления пассажиру.

Приобретение билета – акт совершения пассажиром безоговорочного договора присоединения к таковым Правилам перевозки.

Багаж – если предусмотрено условиями договора перевозки и Правилами, пассажир может взять с собой багаж, причем определенное количество багажа по весу и объему перевозится бесплатно, при превышении установленных норм перевозки бесплатного багажа пассажир обязан оплатить сверхнормативный багаж. Перевозчик может выдавать определенную Правилами квитанцию за прием в перевозку багажа. 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 на Правила перевозки. Багажная квитанция, если в ней нет никаких оговорок, служит доказательством, что багаж сдан перевозчику пассажиром в хорошем состоянии.

По общеевропейским правилам, если иное не установлено национальными правилами, правилами перевозчика или договором перевозки, пассажир может бесплатно провозить с собой в автобусе багаж общим весом до 30 кг. При расчете багажа на детский билет предельный вес может быть снижен. Ручная кладь с предельными размерами 60x40x20 см может быть взята в салон. Багаж, принимаемый к перевозке, не должен превышать размеры 100x50x30 см. Багаж, принимаемый дополнительно, не может превышать 50 кг на взрослого и 30 кг на детский билет.

При сдаче багажа в перевозку 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 недостачей или повреждением или утрате багажа составляется акт надлежащей формы и передается в администрацию перевозчика с претензией или исковым требованием.

Инструкции – 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.

По назначению для целей перевозки пассажиров автобусы можно разделить на следующие группы:

-городские и пригородные для перевозки пассажиров. В населенных пунктах и многих городах, где отсутствуют метро и трамвай, автобус является единственным средством для городского общественного транспорта. Во многих крупных городах на улицах, особенно в местах исторической застройки и центрах, возникают проблемы с организацией дорожного движения и для автобусов выделяются специальные дорожные полосы движения. Туристы активно используют городской транспорт для

индивидуальных путешествий при посещении крупных туристских центров. В целях облегчения расчетов для туристов выпускаются специальные туристские проездные билеты, например, в Лондоне, Париже и Мадриде. Кроме проезда в общественном транспорте проездные билеты 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 называется трансфер и 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.

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/высадки пассажиров, организации выхода туристов и др. При перевозке организованных групп туристов у водителя должен быть поименный список туристов. При обслуживании туристской группы водитель автобуса не имеет права подсадки пассажиров или посторонних лиц по ходу движения 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 возникает два варианта решения проблем размещения: а) водитель самостоятельно решает эту проблему в счет своих командировочных, б) размещение водителя бронируется вместе с бронированием размещения туристов, но тогда возникает проблема, где разместить водителя, если

туристы заказали пятизвездный отель, или, наоборот, шоп-туристы в целях экономии решили проживать в пансионатах барачно-коммунального типа.

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 расходы на приобретение топлива и других расходных материалов, профилактического обслуживания, например, мойку автобуса, чистку салона и мусоросборников, смену танков туалета, мойку кухонной посуды, заправку холодильников продуктами и водой. Часть автомобильных дорог платные, за пересечение границ, мостов, при погрузке автобуса на паром устанавливаются государственные или местные сборы и пошлины.

Для сертификации туристского или туристско-экскурсионного автобусного маршрута необходимо оформление паспорта на маршрут. Известна подробная технология составления такого паспорта. Паспорт автобусного маршрута является документом, характеризующим маршрут, трассу, состояние дорожного покрытия, наличие дорожных сооружений, остановочных площадок или площадок для отдыха, расстояний между ними, расчет времени движения автобуса, расход топлива и другие. Паспорт составляется в нескольких экземплярах и состоит из набора различных формуляров.

Таким образом, неотъемлемой частью взаимоотношений туроператора и владельца автобуса, согласно законодательству РФ, является составление паспорта маршрута, причем, если маршрут организуется впервые для перевозчика, паспорт проходит дополнительное согласование обеих сторон. В паспорте маршрута указываются:

а) тип маршрута (линейный, например «Брест – Берлин – Амстердам – Париж – Нюрнберг – Прага – Братислава – Чоп», кольцевой, например, (Санкт-Петербург – Хельсинки – Лахти – Санкт-Петербург», радиальный, например, маршрут, предполагающий ежедневные утренние выезды в города Золотого Кольца России и вечерние возвращения в Москву);

- б) карта-схема маршрута с привязкой к транзитным и конечным населенным пунктам, их уличной сети;
- в) график движения по маршруту (время прохождения транзитных пунктов и стоянок в них);
- г) карта скоростей по трассе с указанием потенциально опасных участков (переезды, опасные повороты, зоны плохой видимости, низкого качества дорожного покрытия);
- д) обозначение остановок, мест ночлега;
- е) дислокация СТО, АЗС и пунктов питания на маршруте;
- ж) продолжительность маршрута в часах;
- з) состояние дорожного покрытия;
- и) количество туристов на маршруте.

Как отмечают отдельные специалисты, паспорт автобусного туристско-экскурсионного маршрута является технологическим документом, характеризующим состояние и наличие дорожных и линейных сооружений, остановочных пунктов и расстояний между ними, расчёт времени движения автобуса, состояние дороги, а также работу автобуса на маршруте. Паспорт автобусного путешествия состоит из 8 условных листов [А.С. Кусков, О.В. Понукалова, 2004].

Ниже приводятся примеры описания отдельных формуляров. Их детальность и оформление зависит от ведомственной принадлежности автобусного предприятия и туристской фирмы и местных норм.

Лист 1: Наименование маршрута с перечислением основных населенных пунктов, остановок, ночевок и др. Маршруту присваивается регистрационный (каталожный) номер, под которым он вносится в проспекты, каталоги в целях продвижения и реализации. Указывается протяженность маршрута, продолжительность во времени, сезонность, наличие ночевок.

Лист 2: Схема маршрута с указанием трассы, линейных и дорожных сооружений, рек и мостов, дамб, железнодорожных переездов, затяжных

подъемов и спусков, станции технического обслуживания, пункты питания, больницы и пункты медицинской помощи, почтовые отделения или пункты связи. На схеме указываются определенные этапы движения, скорость, продолжительность стоянок. Указываются достопримечательности и объекты туристского интереса, режим их возможного посещения туристами.

Лист 3: Расчёт скорости движения на маршруте с учётом разрешенных скоростей и ограничений скорости движения, при этом учитываются климатические условия, режим движения в ночное время, в условиях ухудшенной видимости и др.

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 транспортного и туристско-экскурсионного обслуживания предусматривают создание следующих необходимых условий:

- разработки надлежащей документации туристского или экскурсионного маршрута, его согласования и сертификации;
- подачи автобусов для туристско-экскурсионных поездок в установленное время, в технически исправном состоянии, с соблюдением санитарных норм;
- движения автобусов строго по утвержденному маршруту следования с соблюдением установленного графика;
- безопасности движения и перевозок туристов и экскурсантов;
- соблюдения надлежащего порядка среди туристов и экскурсантов, обеспечивающего нормальные условия для работы водителя автобуса, чистоту и сохранность оборудования автобуса, приятный отдых во время поездки;
- проведения туристско-экскурсионной поездки в соответствии с утвержденной программой обслуживания туристов и экскурсантов и графиком движения автобусов;

-принятия необходимых мер для доставки туристов и экскурсантов в место назначения, в случаях возникновения в пути следования чрезвычайных обстоятельств.

Примерные Правила транспортного и туристско-экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов при пользовании пассажирским автомобильным транспортом предусматривают регулирование взаимоотношений между представителями автотранспортного и туристско-экскурсионного 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 Положений об экскурсоводе туристско-экскурсионных учреждений и руководителя туристской группы (групповоде, турлидере) на транспортном маршруте. Порядок взаимодействий 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 и адекватному выполнению мероприятий программы туристско-экскурсионного обслуживания группы. Досрочное прибытие автобуса в пункт назначения не дает экскурсоводу, руководителю

туристской группы право требовать от водителей дополнительной работы, не предусмотренной графиком движения;

-устранять совместными согласованными действиями срывы и неполадки в обслуживании туристов и экскурсантов, возникающие из-за изменившихся или непредвиденных обстоятельств;

-быть чисто и аккуратно одетыми. В общении друг с другом и туристами быть корректными, вежливыми, не допускать грубости и резкости, придерживаться правил официально принятого обращения.

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 соответствующей туристско-экскурсионной организации (заказчика). Распоряжения, влекущие нарушения правил дорожного движения, необоснованного изменения маршрута следования и режима работы, создающие угрозу безопасности транспортных средств и пассажиров, водителем не исполняются. В случаях отклонения от маршрута по техническим причинам или по вине водителя экскурсовод, руководитель туристской группы (групповод) делает 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 (рекомендовать) туристов и экскурсантов от участия в мероприятиях, предусмотренных туристско-экскурсионной программой обслуживания;

-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 на маршруте.

Водитель обязан ставить в известность экскурсовода, руководителя туристской группы о всех замеченных фактах нарушения туристами, экскурсантами правил пользования автобусом, а последний обязан принимать меры пресечения нарушений.

В случае умышленных или повторных нарушений правил пользования автобусом экскурсовод, руководитель туристской группы в качестве последнего предупреждения имеет право прервать движение по маршруту, а в случае дальнейшего неповиновения высадить нарушителя из автобуса, привлекая для этого при необходимости работников милиции. Ю.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 обязаны оказывать содействие и помощь туристско-экскурсионным группам, автобусы

которых остановились из-за аварии или технической неисправности. Проезжая мимо неисправного туристского или экскурсионного автобуса, водитель, экскурсовод, руководитель туристской группы 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, 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 не явившегося и по возможности причину неявки;

- задерживает отправление автобуса на 15 мин и делает в путевом листе и наряд путевке запись о причинах задержки; в случае неявки туриста, экскурсанта 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 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 визы, если таковые требуется. Лица, не имеющие при себе документа, удостоверяющего личность, а также страхового полиса обязательного (добровольного медицинского страхования для выезжающих за рубеж с надлежащим покрытием) медицинского страхования, не включаются в группу туристов (снимаются с маршрута), экскурсантов;

-дать разрешение водителю на начало посадки туристов, экскурсантов;

-представиться туристам или 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, недопустимости отставания от группы, что делать 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; 16.2 соблюдение туристами и экскурсантами Правил пользования автобусом, чистоты в салоне и сохранности оборудования автобуса и не допускает отвлечение водителя во время работы и другие нарушения, мешающие нормальному отдыху туристов и экскурсантов;

-удовлетворение запросов и пожеланий туристов и экскурсантов, если они не изменяют маршрут следования и график 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 информирует его 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 сведения туристов и экскурсантов и водителя 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, местом 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 с промежуточного и конечного пунктов маршрута в соответствии, с графиком движения;
- выбор места отправления производится исходя из наибольшего удобства для туристов или экскурсантов и с обязательным соблюдением всех установленных требований безопасности движения.

Экскурсоводу, руководителю туристской группы запрещается:

- отдавать распоряжения, противоречащие правилам дорожного движения;
- делать громкие замечания водителям в присутствии туристов;
- делать замечания и отдавать распоряжения водителям через звукоусилительную установку;
- изменять установленный режим работы водителя.

Обязанности водителя автобуса. Водитель автобуса обязан:

- своевременно подавать автобус для поездки туристов и экскурсантов в обусловленное заявкой место;
- автобус подавать 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, укомплектованной аптечкой и снабженным информацией

с Правилами пользования автобусом;

-иметь схему маршрута следования с указанием опасных участков, знать и строго 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 и экскурсантов радио- и звукоусилительную аппаратуру. Водитель имеет право потребовать прекращения трансляции радиопрограмм, только если это мешает его работе;

-в случае возникшей технической неисправности автобуса поставить в известность о существе 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 водителем по согласованию с экскурсоводом, руководителем туристской группы 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. В этих случаях экскурсовод, руководитель туристской группы должен 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, количества перевезенных туристов и экскурсантов;
- после окончания путешествия, экскурсии экскурсовод, руководитель туристской группы сдает в диспетчерскую службу туристско-экскурсионной организации установленную отчетную документацию (записи, предусмотренные настоящими правилами, письменный отчет о поездке, отзывы старосты группы).

Важнейшим инструментом оценки качества работы перевозчика на любом туристском маршруте являются обследования в виде опросов клиентов по специально разработанным методикам.

В абсолютном большинстве зарубежных транспортных предприятий проводятся такие опросы 2-3 раза в год в зависимости от необходимости. В анкету обычно включается от 10 до 70 вопросов. Каждому фактору, влияющему на качество обслуживания, пассажир должен дать оценку по 100-балльной шкале. Например, при таком обследовании во Франции объём выборки на каждом маршруте составляет 350-400 человек, а всего обследованием охватывается 80-100 тыс. человек в год [А.В. Майоров, 2006].

Изложенное выше позволяет заключить, что современный туризм невозможен без применения услуг автотранспортных хозяйств, поскольку в настоящее время автобус является основным второстепенным перевозчиком (в организации трансферов и экскурсионного обслуживания доля автобусов достигает 90-95%), а также перевозчиком, не имеющим конкурентов среди транспортных средств на расстояниях до 500 км (что особо актуально при организации внутренних российских туров).

В Российской Федерации отношения между пассажиром и автоперевозчиком регулируются Федеральным Законом «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок и об ответственности за их невыполнение» (1998 г.) и Уставом автомобильного транспорта Российской Федерации (1993 г.).

Согласно международной классификации, по ряду признаков автобусы сертифицируются на следующие категории:

- а) по числу мест – микроавтобусы (15-20 мест), автобусы малой вместимости (20-30 человек), автобусы средней вместимости (30-45 человек), автобусы большой вместимости (более 45 человек);
- б) по этажности (одно-, полутора-, двухэтажные автобусы);
- в) по уровню комфорта, атрибутами которого являются мягкость кресел, широкий панорамный обзор из окон, расстояние между креслами, возможность модификации кресла (максимальный угол наклона спинки

кресла), наличие в автобусе кондиционера, отопления, бара, мини-кухни, телевизора, видеомэагнитофона, туалета, гардероба, холодильника, радио, выделяют автобусы категорий одна, две, три, четыре и пять звёзд.

В современной практике выездного туризма применяются две основные формы использования услуг автоперевозчиков: приобретение оператором собственного автобуса для дальнейшей организации автобусных туров и сотрудничество с владельцами автобусов (автотранспортными предприятиями или частными лицами).

В первом случае приобретение оператором автобуса экономически выгодно только если рыночные возможности туроператора позволяют ему гарантировать постоянную занятость транспортного средства и осуществление рентабельных рейсов.

Так называемая аренда транспортного средства у их законных владельцев (юридических или частных лиц) бывает разовая (для выполнения конкретного тура), сезонная (в договоре указывается определенное количество рейсов в сезоне с конкретными датами и сроками, на которые арендуется транспортное средство).

В договоре аренды транспортного средства обязательно указываются: а) предмет целевого использования автобуса (например, для совершения шоп-тура в Варшаву); б) продолжительность срока аренды (с момента выезда до момента возвращения); в) система арендной платы (для кратковременных поездок, например, для экскурсий по городу, применяется почасовая оплата аренды; в случаях, когда длительность поездки невозможно определить предварительно, например, при обслуживании иностранных гостей, сроки командировки которых могут измениться, применяется посуточная оплата аренды автобуса или оплата аренды за каждый километр пробега; наконец, в случаях, когда маршрут и продолжительность поездки определены и их изменения в ходе тура невозможны, применяется сдельная оплата, то есть определенная сумма денег за всю поездку); г) график подачи автобуса (время и место подачи

автобуса в пункте отправления и в пунктах стоянок); д) схема взаимоотношений водителя с сопровождающими в ходе поездки; е) порядок расчета между сторонами (размер арендной платы, сроки и форма оплаты); ж) ответственность сторон и поведение сторон при возникновении форс-мажорных обстоятельств.

Процедура подписания договора об аренде автобуса также состоит из предварительного (идентификация перевозчика, просмотр автобуса, обоснование целесообразности тура), согласительного (обсуждаются пункты договора, изыскиваются и стыкуются возможности оператора и перевозчика, определяется стоимость аренды и условия ее оплаты) и заключительного (подписываются договор аренды и оплачивается ее стоимость) этапов. В случае если заказчиком выступает пул туроператоров, их финансовая ответственность распределяется между участниками пула либо согласно ими количеству кресел, либо согласно реально отправленному количеству туристов в рейс.

После подписания договора аренды автобуса, оператор самостоятельно, ориентируясь на собственные коммерческие интересы и основываясь на своих рыночных возможностях, устанавливает стоимость перевозки, включаемую в турпакет или на случай продажи только услуги перевозки другим туроператорам [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; О.Я. Осипова, 2004; С.С. Скобкин, 2007].

Кроме непосредственно аренды автобусов оператор может выступать в качестве распространителя билетов на существующие регулярные экскурсионные автобусные линии в своей стране и за рубежом, предлагая туристам и турагентам проездные билеты и описание предлагаемых экскурсионных программ [В.Г. Гуляев, 2001, Д.С.Ушаков, 2005].

3.2 Технология перевозок туристов железнодорожным транспортом

Тур железнодорожный – это путешествие организованных туристов с использованием железнодорожного транспорта [А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008].

«Методика разработки железнодорожного тура – это совокупность методов и приёмов целесообразного выполнения организации и реализации нового маршрута» [А.С. Кусков, 2004, С. 313].

Наиболее полным и основным документом в области международного железнодорожного сотрудничества является Единая Конвенция о международных перевозках, объединившая Бернские конвенции, принятые в конце XIX века рядом европейских государств. В ней отражены основные общие 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 и другими государствами [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008].

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 году. Её 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 многие другие [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008].

Основными документами, регулирующими железнодорожные перевозки во внутреннем сообщении, являются Закон РФ «О федеральном железнодорожном транспорте» (от 25.08.1995 г.), «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (от 10.01.2003 г.), Федеральный Закон «О естественных монополиях» (от 17.08.1995 г.), «Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте» (от 11.03.1999 г.) и др.

Последний Устав железнодорожного транспорта был принят Государственной Думой РФ в январе 2003 года. 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 и 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 железнодорожным путям общего пользования и предназначенные для обслуживания общих пользователей услугами железнодорожного транспорта на условиях договоров или выполнения работ для собственных нужд. Данный 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, вверенный им отправителем 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 - физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа и указано в перевозочном документе.

Грузополучатель – физическое или юридическое лицо, управомоченное 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, 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, необходимые для осуществления перевозки, объекты;

- 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:

- Правила перевозки грузов, пассажиров, багажа и грузобагажа.

- Порядок перевозки почтовых отправлений.

- 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.

- 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 доставкой 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.

Железные дороги являются достаточно востребованным видом транспорта в зарубежных странах и 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. Кроме того, в большинстве стран Европы действует единая согласованная система обслуживания. В Западной Европе железнодорожный транспорт наиболее популярен при проведении туристских путешествий. На его долю приходится около 30% общего объема перевозок всеми видами транспорта.

Но для европейцев основным видом транспорта остается автомобиль. Автомобильный транспорт оттеснил на второстепенные позиции железнодорожный транспорт. Для того чтобы реанимировать железнодорожный транспорт, многие крупные европейские компании в настоящее время предпринимают меры в трех основных направлениях: прокладка высокоскоростных магистралей; обслуживание в вагонах по формуле «Euronight» (Евронайт); организация специальных туристских поездов, в том числе и «ретро-паровозы» (специальные тематические поездки на железнодорожном транспорте).

Большой популярностью в странах Европы пользуются туристские, экскурсионные и чартерные поезда. Самым известным туристским поездом в Европе является «Восточный экспресс».

Большинство зарубежных стран с развитой сетью железнодорожных магистралей имеют высокий уровень сервиса пассажиров. Это касается, прежде всего, частоты курсирования поездов и организации продажи билетов.

Особенность организации железнодорожного движения в Европе состоит в том, что большинство пассажирских поездов являются дневными. Поэтому во всех поездах имеются вагоны с сидячими местами. Спальные и скорые поезда ходят обычно ночью. В них имеются купейные и плацкартные вагоны.

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, одно-, двух-, трех-, четырехместные и туристские (до 6 мест).

Поскольку железные дороги большинства европейских государств единены в единую сеть, на них предусмотрены согласованные системы обслуживания пассажиров. Проявляется это во введении единой классификации вагонов (1-ый и 2-ой классы) и купе (1-, 2-, 3-, 4- и 6-местные), в ведении категорий «мужских», «женских», «семейных» купе, а

также в принятии унифицированные системы обозначения различных категорий поездов.

Практически все железные дороги развитых государств охвачены электронными системами бронирования. Билеты можно купить у кассира или в автомате. Есть возможность расплатиться как наличными деньгами, так и кредитными картами. Очень удобным видом оплаты перевозки являются разнообразные проездные документы. Железнодорожные билеты зарубежных стран отличаются своими особенностями оформления.

В частности на европейских железнодорожных билетах отсутствуют 2 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 вы можете в любой день, пока не истек его срок действия (обычно 2 месяца).

Билет полагается покупать перед началом поездки. Сделать это можно в туристических агентствах или непосредственно на вокзалах в кассах или билетных автоматах. Билет можно купить в поезде, но это рискованно, так как контролеры могут найти вас раньше, чем вы купите билет.

Помимо разовых билетов в Европе широко распространены различные проездные билеты, дающие право неограниченного передвижения в течение определенного времени в указанном районе. Они 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 периодам действия - день, два, три, пять, неделя, месяц 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).

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 Inter Rail 26+ (для всех остальных). Для молодых пассажиров сфера действия билета разбита на 7 зон. Можно купить билет на 1, 2, 3 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 него 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 Inter Rail. 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.

В Российской Федерации, 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.

Железнодорожные перевозки реализуются обычно во внутреннем и международном сообщениях. На территории России они осуществляются в прямом, прямом смешанном, непрямом смешанном сообщениях.

В настоящее время в Российской Федерации выделено 17 железных дорог (таблица 2).

Таблица 2 – Железные дороги Российской Федерации

Наименование дороги	Входящие в состав железной дороги регионы России	Центр управления дороги
Московская	Московская, Смоленская, Брянская, Тульская, Рязанская, Орловская и 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 и 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-Черкесия, Чечня, Дагестан, Кабардино-Балкария, Северная Осетия, Калмыкия	Ростов-на-Дону
Приволжская	Саратовская, Волгоградская и Астраханская области	Саратов
Свердловская	Пермская, Тюменская и Свердловская области, Ямало-Ненецкий, Коми-Пермяцкий, Ханты-Мансийский автономные округа	Екатеринбург
Южно-Уральская	Челябинская, Оренбургская и 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 и Республика Бурятия	Иркутск
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

Перевозки в прямом железнодорожном сообщении – перевозки грузов и пассажиров между железнодорожными станциями РФ с участием одной или более структур по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования. В прямом сообщении обычно выделяется

пригородное сообщение, которое осуществляется в пределах пригородных зон, представляющих собой территории, прилегающие к крупным городам, промышленным, туристским и курортным центрам [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008].

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 маршрут.

Перевозки в непрямом международном сообщении – 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.

Для любого относительно крупного города характерно наличие так называемой пригородной зоны, сообщение в пределах которой осуществляется поездами пригородного сообщения, следующими по достаточно жесткому расписанию. Поезд вмещает более 1500 человек и следует практически со всеми остановками на местных станциях. Места в вагонах пригородных поездов не нумеруются и обычным делом в часы пик является перевозка пассажиров в положении стоя (отсутствие сидячих мест). Отличительной особенностью пригородного сообщения является 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. Однако в некоторых случаях пригородные поезда (именуемые в народе электричками) 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 осуществляется 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 (в случае России - субъекта Федерации). Различие между пригородными и местными поездами достаточно условное и существенно зависит от географических характеристик местности и страны в целом. Поезда местного сообщения совершают остановки практически на всех станциях и остановочных пунктах.

Поезда дальнего сообщения перевозят пассажиров на расстояние более 700 км в пределах 2 или более железных дорог, регионов или субъектов Российской Федерации. Поезда дальнего следования разделяются на скорые круглогодичного обращения, скорые сезонные, пассажирские дальние круглогодичного или сезонного обращения, а также вывозные (чартерные).

В настоящее время во многих странах и регионах мира получило широкое развитие скоростное сообщение между крупными туристскими и административными центрами. Это широко используется в практике организации массовых перевозок пассажиров в развитых странах: Японии, Германии, Франции, Италии, Испании и США. Пионером в создании скоростных линий является Япония. Ей же принадлежит и рекорд скорости движения на железнодорожном транспорте (590 км/ч), до недавнего времени принадлежавший Франции.

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. Главный орган, отвечающий за железные дороги страны и организацию такого рода сообщений - Министерство путей сообщения (МПС).

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 разделяются на общие (сидячие), межобластные, плацкартные, купейные, спальные повышенной комфортности (СВ).

Поезда подразделяются также 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 поездов 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, так как формируются в основном из купейных и спальных вагонов (хотя и включают не менее 50%

плацкартных). Обычно скорые поезда имеют более оптимальное расписание движения, нежели 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 такие поезда развивают скорость до 150-200 км/ч. Данные 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 2 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 категориям скорых или скоростных и предоставляют пассажирам самый высокий уровень комфорта в пути следования

На участках с небольшой интенсивностью движения пассажиров обычно назначаются *грузопассажирские* и *почтово-багажные* поезда. Скорость движения таких поездов минимальная и для них характерны частые длительные стоянки, связанные с погрузкой и выгрузкой *m* и почты. Эти поезда предоставляют минимальный уровень комфорта для пассажиров и поэтому используются для их 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 2 чисел - четного и нечетного. При движении поезда в одном направлении (прямом) ему присваивается один номер, а при движении в обратном направлении – другой. Но соблюдается правило - поезда более высокой категории имеют меньшие номера. Следовательно, по номеру поезда можно определить его категорию.

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 составе такого поезда 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 выше, следует отметить ряд популярных специальных туристских поездов, эксплуатирующихся в различных странах мира:

Австралийский туристский экспресс Indian Pacific, курсирующий через всю страну с востока на запад по маршруту Сидней - Перт.

Фирменный туристский поезд Golden Arrow («Золотая стрела»), курсирующий по маршруту Лондон - Париж.

Туристский высококомфортабельный поезд в Южной Африке («Голубой поезд»), пересекающий всю страну и следующий по маршруту Претория - Кейптаун.

Американский аналог «Восточного экспресса», курсирующий между Вашингтоном и Чикаго.

Лучший российский экспресс «Красная стрела», следующий по маршруту Москва - Санкт-Петербург.

Транссибирский специальный экспресс перевозит пассажиров за 19 дней из Москвы в Монголию.

Шотландский Королевский Экспресс, маршрут которого проходит через Шотландское нагорье.

Эксплуатируется также восточный вариант (Luxury Train) Восточного экспресса. Он проходит через территорию Таиланда и Малайзии и позволяет увидеть уникальные пейзажи и посетить лучшие курорты.

Москва - Ургенч - Хива - Самарканд - Ташкент - Алма-Ата - Турфан - Ланьчжоу - Сиань - Пекин («Шелковый путь»).

Москва - Вологда - Ярославль - Ростов - Кострома - Владимир - Суздаль («Золотое кольцо России»).

Чарльстон - Новый Орлеан - Сан-Антонио - Эль Пасо (США) и Токийский туристский экспресс (Япония).

Несомненно, наибольшую известность получил высококлассный туристский поезд «Восточный Экспресс». Свою деятельность он начал в 1883 г., доставляя путешественников за 4 дня из Парижа в Константинополь. Сейчас Восточный Экспресс восстановлен в прежнем интерьере в 1980-83 гг. и перевозит пассажиров из Лондона и Парижа в Венецию.

Самыми массовыми железнодорожными туристскими поездками, безусловно, 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. ежегодно в графиковых поездах путешествовало более 4 млн. туристов. Другие формы железнодорожного туризма представляют собой путешествия на специальных 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 могут перемещаться, что позволяет туристам познакомиться со многими достопримечательными местами. Переезды из города в город происходили в основном ночью, а дневное время используется для экскурсий.

Ранее туристско-экскурсионные поезда использовались достаточно широко. По дорогам страны курсировало более 80 туристско-экскурсионных поездов. В наиболее посещаемых исторических городах были оборудованы специальные места стоянок туристских поездов.

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. чел. А в 1983 г. они уже доставили на отдых в пригороды более 2,5 млн. чел. Эти поезда дают возможность сделать отдых содержательным, интересным. Важно и то, 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.

Заключение договора на перевозку пассажира удостоверяется билетом, сдача пассажиром 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. При этом договор перевозки пассажира считается заключенным с момента выдачи ему проездного документа.

Пассажир допускается к перевозке только при наличии у него должным образом оформленного проездного билета.

Понятие «билет» может включать в себя и собственно билет на проезд до установленной станции назначения и багажную квитанцию. По виду и способу оформления проездные документы подразделяются на: картонные, катушечные, бланковые ручной выписки и бланковые, оформленные через автоматизированную систему резервирования «Экспресс-2».

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 и бывают разного цвета - с черной и зеленой сеткой. Билет с черной сеткой является основным, а с зеленой - дополнительным.

Бланковые билеты оформляются на поезда дальнего следования и некоторые пригородные поезда. Они бывают заполненными от руки и оформленными через автоматизированную систему «Экспресс-2». Бланковые билеты ручной выписки оформляются на станциях, где нет возможности для автоматического оформления билетов. Они печатаются на цветной бумаге и состоят из 3 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-2» оформляются практически повсеместно. Бланк данного билета напечатан на цветной бумаге и имеет несколько степеней защиты (голограммы, водяные знаки, штрих-коды и др.). На первой строчке проездного документа указывается номер поезда, дата и время его отправления, номер и категория вагона. Затем указываются стоимость билета и стоимость плацкарты, количество человек, едущих по данному документу и вид документа: полный, детский или льготный (в т. ч. 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 - защитный код билета; обозначение терминала, выдавшего билет; номер заказа; дата и время оформления документа; форма оплаты - наличными (Н) или по безналичному расчету (Ч). Приводится также и 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-2» 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 штрих-код.

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 в пункте пересадки; непредоставление пассажиру места в поезде и др.

Продажа билетов на поезда дальнего следования осуществляется в срок до 45 суток и до отправления поезда с пунктов формирования или оборота и от 3 суток до отправления поезда с промежуточных станций. При этом используется практика бронирования билетов – прием заказов на оформление проездных документов и их доставка в бое 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 и чета 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, в кассе указывается полный путь следования и пункты пересадки. В них в течение 24 ч с

момента прибытия поезда пассажир должен обменять данный билет на другой, действительный для перевозки на дальнейший путь 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; зона 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 штрих-код. 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 срок действия - год, полгода, квартал, месяц, неделя. Абонементные билеты «выходного дня» действителен на проезд по пятницам, субботам, воскресеньям и понедельникам в течение 1 месяца. Срок действия пригородных абонементных билетов не продлевается и утерянные или испорченные билеты восстановлению не подлежат.

Любой билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта направления 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.

В билете (в общем случае) указывается перевозчик, станция отправления и назначения, дата начала путешествия, поездки, перевозки, время отправления. Указывается код и номер поезда, тип и номер вагона, место

пассажира, сумма, уплаченная за билет. Для поездов дальнего следования указывается фамилия пассажира, а для международных рейсов дополнительно пол и номер паспорта. За исключением пригородных поездов билеты оформляются на специальных типовых формулярах

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 станция 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 2 месяца; для следования «туда и обратно» - 4 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 данная остановка в пути не продлевает срок годности билетов.

Бронирование и продажа билетов осуществляются в трансгентствах, туристских агентствах, в специальных центральных билетных кассах или агентствах железных дорог, а также на вокзалах и станциях. Продажа билетов на поезда дальнего следования и международные линии производится при помощи автоматизированных систем бронирования. Автоматизированные системы бронирования AMADEUS, GALILEO, SABRE и другие имеют возможности и подсистемы для бронирования билетов на

международные маршруты, на скоростные линии. Бронирование возможно и в сети Интернет, причем услуга по бронированию предоставляется бесплатно. Выкуп билета происходит в кассах агентства в любое время до отправления поезда.

Под железнодорожными тарифами понимается установленная система плат, включающая цены за перевозку пассажиров, багажа, грузобагажа и груза и правила их начисления.

В зависимости от вида сообщений в России установлены 2 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 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 увеличивается, однако с увеличением расстояния стоимость одного пассажира-километра снижается. Это предоставляет 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. При этом предусмотрены доплаты за дополнительно предоставляемые услуги (за скорость, за проезд в вагонах вышеоплачиваемых категорий, за провоз багажа и грузобагажа). Таким образом, общий пассажирский тариф включает две составляющие: 1) стоимость билета и 2) 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 выше обычных 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 поездного документа включается оплата за дополнительные услуги. При этом она добавляется к цене плацкарты. Кроме того, в стоимость любого билета обязательно включается страховой сбор.

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.

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 малоделятельных 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, то есть стоимость билета определяется по расстоянию проезда по железной дороге каждой страны, а затем суммируется. Кроме того, на стоимость билета влияет коэффициент индексации, устанавливаемый каждой страной самостоятельно и колеблющийся от 0,8 до 4. В России он составляет 2,15. Для определения стоимости проезда к стоимости билета добавляется стоимость плацкарты.

В международном сообщении со странами дальнего зарубежья существует 2 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.

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 ним относятся военнослужащие, пенсионеры, государственные чиновники, дети, инвалиды, работники железнодорожного транспорта, заслуженные лица, герои России и некоторые другие категории пассажиров. Следует иметь в виду, что льготы распространяются только на оплату стоимости проезда пассажиров, но не распространяются на провоз багажа и ручной клади.

Следует отметить, что практически на всех международных железнодорожных направлениях детям, пенсионерам, а также туристским группам предоставляется ряд льгот в виде скидок. В некоторых странах действуют так называемые «экономные цены», в соответствии с которыми устанавливаются специальные фиксированные цены и скидки для групп численностью от 5 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% скидки в сообщениях с Китаем, Монголией, Вьетнамом, Польшей, Болгарией, Румынией, Германией.

При железнодорожных перевозках пассажирам на вокзалах и станциях предоставляется ряд дополнительных операций за определенную плату, осуществляемую по определенным ставкам. Эти платы называются сборами. 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 прибывшего багажа и др.

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 требованию 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 данная

разница в стоимости билетов возмещается. При отказе пассажира от замены ему полностью возвращается стоимость билета.

Пассажир при проезде в поездах дальнего следования вправе провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельного места. На остальных детей до 5 лет приобретаются детские билеты. Все дети в возрасте от 5 до 10 лет провозятся в поездах в соответствии с детским тарифом. Дети старше 10 лет провозятся по взрослому тарифу. При проезде в пригородном поезде пассажир может провозить бесплатно любое количество детей в возрасте до 5 лет. В международном сообщении дети до 4 лет провозятся бесплатно. За детей в возрасте от 4 до 12 лет оплачивается 50% стоимости взрослого билета. Для детей старше 12 лет оформляется билет по тарифу для взрослых.

Пассажир также может бесплатно провозить с собой и ручную кладь, размеры и масса которой определяются соответствующими правилами. Ручной кладью считаются легко переносимые 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 делать остановку с продлением срока годности билета не более чем на 10 суток. Однако пассажир 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 боязни при наличии справки с медицинского учреждения (на время болезни). На руках у пассажира должен быть акт о прекращении поездки по причине болезни.

При опоздании согласованных поездов по вине перевозчика выданный пассажиру билет сохраняет свое действие и должен быть переоформлен на ближайший поезд, следующий до пункта назначения. Если пассажир отказывается от продолжения поездки, стоимость билета ему возвращается в полном объеме. Пассажир имеет право выезжать поездом, отходящим ранее того, на который куплен билет (при наличии свободных

мест). Переоформление документов производится только в случаях, если осталось менее 24 ч до отправления этого поезда. За переоформление билетов взимается определенный сбор. Пассажир имеет право перейти в вагон выше оплачиваемой категории, доплатив причитающуюся железной дороге разницу.

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 ч с момента его отправления пассажиру могут быть выданы новые проездные документы при наличии мест, но с уплатой пассажиром штрафа в размере 25% стоимости проезда, а при отказе от поездки возврат сумм за вычетом 25% от стоимости проезда. При утрате проездные документы в нашей стране не возобновляются

За задержку прибытия регулярного рейса против времени, указанного в расписании, пассажирам компанией перевозчика выплачивается компенсация, 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 ч до отправления поезда, пассажир получает полную стоимость проезда;
- менее чем за 8 ч, но не позднее, чем за 2 ч до отправления поезда, ему возвращается стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
- менее чем за 2 ч до отправления поезда, то получает обратно только стоимость билета, а стоимость плацкарты не выплачивается.

Если билет на обратный путь сдается в пункте его приобретения:

- не позднее, чем за 24 ч, пассажир получает полную стоимость проезда;
- в срок менее суток до отправления поезда, пассажиру возвращают стоимость проезда за вычетом плацкарты.

При возврате проездных документов, как правило, взимается комиссионный сбор за операцию по оформлению возврата платежей. Пассажир ТАКЖЕ 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 ч, 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 проезда за каждый час задержки (но не более чем в размере стоимости проезда), если данная задержка не была вызвана форс-мажорными обстоятельствами, возникшими не по вине перевозчика. Задержка или опоздание поезда менее чем на 1 ч 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: находился в нетрезвом состоянии; нарушает общественный 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.

В стоимость билета на поезда дальнего следования включается обязательный страховой сбор. Страховой тариф дает право пассажиру при

возникновении в пути следования несчастного случая требовать с перевозчика выплаты материального возмещения.

Страховая сумма, установленная Указом Президента «Об обязательном личном страховании пассажиров» составляет 120 установленных законом на дату приобретения билета минимальных размеров оплаты труда. Страховой тариф имеет фиксированный размер и не зависит от стоимости проезда. Пассажиры, имеющие право на бесплатный проезд, тоже подлежат обязательному личному страхованию, но освобождаются от уплаты страхового сбора.

Страхованию подлежат пассажиры, их багаж и имущество, следующие вместе с ними, технические средства транспорта и обеспечения, профессиональная ответственность работников. Пассажир, купивший билет на проезд в любом виде железнодорожного транспорта, согласно действующим инструкциям и международным соглашениям, является застрахованным централизованно. Стоимость билета включает специальный страховой сбор, который обязателен для всех пассажиров, кроме пассажиров поездов пригородного сообщения. Пассажир считается застрахованным с момента объявления посадки на поезд и до тех пор, пока не покинул территорию вокзала или станции назначения. Лица, пользующиеся правом бесплатного проезда, подлежат государственному страхованию без уплаты ими страхового платежа.

При наступлении страхового случая сотрудник железной дороги или уполномоченное лицо обязан составить акт о случившемся и вручить его пассажиру или его родственникам. Этот акт является документом, на основании которого пострадавшему выплачивается денежная компенсация. При возврате денег по неиспользованным билетам страховой взнос выплачивается полностью, а по частично использованным билетам страховой взнос не возвращается.

Если по вине перевозчика с пассажиром произошел несчастный случай, он имеет право на страховое возмещение. При получении травмы в

результате несчастного случая пассажиру выплачивается часть страховой суммы, соответствующей степени тяжести его травмы. В случае смерти пассажира страховая сумма выплачивается родственникам погибшего в полном объеме.

О каждом несчастном случае железнодорожное предприятие по принадлежности составляет акт надлежащей формы и содержания с подробным описанием случившегося и передает таковой в страховую компанию. Выплата страховой суммы пассажиру производится не позднее 10 дней после получения страховщиком акта о несчастном случае.

Перевозка ручной клади осуществляется в вагонах в специально оборудованных для этого ящиках - рундуках, третьих полках и 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 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 случае пассажиру выдается 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. Срок доставки багажа 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. Возмещение ущерба 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 ч. Багаж, не востребованный получателями в течение 30 дней с момента уведомления в письменной форме о прибытии его на станцию, подлежит реализации в соответствующем порядке. Но надо также иметь в виду, что 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 100x40x60 см.

Масса одного багажного места не должна превышать 25 кг и иметь габариты не более 100x60x30 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.

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.

Перевозки организованных групп туристов железнодорожным транспортом организуются 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, станция отправления и станция назначения. К заявке прилагается пофамильный список группы пассажиров в двух экземплярах с указанием их паспортных данных и данных руководителя группы.

Приём заказов на оформление групповых билетов производится в период от 2 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 производиться не позднее установленного перевозчиком срока за наличные деньги или по безналичному расчету. Если в установленные сроки оплата не поступила, билеты поступают в общую продажу, а заказ аннулируется. Оформление проезда группы по заявке производится на одном бланке проездного документа на каждый вагон. При этом 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, а 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 производится отцепка вагона. Число туристов, перемещающихся 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 туристов 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. Не планируется посадка на транзитные поезда при

наличии прямых поездов местного формирования. 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 приобрести сразу билеты на весь путь следования.

При оформлении билета с прямой плацкартой получают: один билет на весь путь следования для проезда в жестком вагоне пассажирского поезда с местами для сидения, на котором налагаются 2 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.

В зависимости от местных условий разрешается проезд до или от пункта пересадки в жестком вагоне с местами для сидения или в пригородном поезде. Про оплату стоимости проезда туда и обратно выдается 2 групповых билета. При подаче заявки с каждого заявленного места независимо от того, какое количество билетов будет приобретено, выплачивается один раз комиссионный сбор в установленном размере.

При организации туристских групп 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 чел. и более) учебные заведения подают заявки с указанием цели поездки: одну 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 7 суток до отправления поезда - им возвращается полная стоимость проезда. При возврате билетов менее чем за 7 суток, но не позднее, чем за 3 суток до отправления поезда - возвращается 90% стоимости билета, а если менее чем за 3 суток - 80% стоимости проезда.

При погашении одного или нескольких билетов руководителем группы действуют правила для индивидуальных пассажиров: до 24 ч до отправления поезда - их стоимость возвращается полностью, менее 24 ч, но более 6 ч - 90%, менее 6 ч - 75% стоимости билета.

При возврате билетов на обратный выезд не позднее, чем за 3 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 ч до отправления поезда с пассажира удерживается 10% стоимости билета, а при возврате менее чем за 6 ч - 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. Возврат денег за неиспользованные пригородные билеты не производится.

Обслуживание железнодорожных групп на маршруте производится на основании договора, заключенного между отправляющей и принимающей турфирмами; графика заезда групп туристов, прилагаемого к договору.

Направляющая турфирма должна подтвердить телеграммой заезд группы в установленные сроки за 10 дней с указанием количества туристов, даты, времени прибытия, номеров вагона и поезда; обеспечить руководителя группы списками туристов; направлять группу на маршрут только при наличии обратных билетов, либо подтверждения принимающей организации об обеспечении обратными билетами на месте.

Принимающая турфирма обязана 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 качество питания; обеспечить предоставление экскурсионной программы обслуживания 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).

Работа руководителя туристкой группы должна быть не менее 41 часа в неделю. Они обеспечиваются бесплатным проездом на транспортных маршрутах, а также (при продолжительности маршрута более суток) – ночлегом и питанием по нормам, установленным для туристов. Суточные и квартирные им не выплачиваются. За те дни, когда туристам питание не предоставляется, им выплачивается надбавка в размере 1,5% их месячного должностного оклада за сутки.

Руководитель (директор) турпоезда назначается из высококвалифицированных туристских работников, имеющих опыт воспитательной, административной и туристско-экскурсионной работы. Он отвечает за работу подчиненного ему персонала, 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, отвечает наравне с бригадиром (начальником) поезда 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, количество человек, 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, Ф.И.О. и телефон ответственного лица) за подписью работника турфирмы;
- копия калькуляции принимающей туристской организации;
- копия расчета стоимости путевки; накладная 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;
- памятка руководителя группы и бланк отзыва туристов о маршруте и обслуживании.

Кроме того, руководитель маршрута должен иметь в наличии следующие документы: должностные обязанности работников турпоезда; карточку

туристского маршрута; копию договора на аренду вагонов; квитанцию об оплате проезда; копию 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); копию договора с предприятием вагонов-ресторанов; бланки размещения туристов по вагонам; бланки расписания, объявлений; книгу отзывов или бланки отзывов туристов; согласованный и утвержденный турорганизацией текст вступительной беседы; рекламу, сувениры, буклеты; культинвентарь; переносную библиотечку.

При задержке отправления транспорта или отказе группы от дальнейшего путешествия руководитель обязан сообщать 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 группы 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 обязан принять меры по оказанию медицинской помощи, а при необходимости содействовать их госпитализации и 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 всего сказанного выше, руководитель тургруппы должен быть человеком

контактным, уметь находить общий язык с группой туристов и с каждым в отдельности

После завершения туристско-экскурсионного поездки последним этапом разработки и реализации железнодорожного тура является составление отчета о проведенной поездке. Руководитель маршрута обычно в течение трех дней после окончания путешествия сдаёт письменный отчет о расходах и об обслуживании группы на маршруте. В нем сообщается о качестве выполнения предусмотренной программы обслуживания, а также о допущенных нарушениях программы по вине принимающей организации либо туристов.

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 для туристов.

Врач турпоезда работает в соответствии с его 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.

Перед поездкой обязательно проводится инструктаж по технике безопасности. Наибольшую опасность для жизни и здоровья туристов представляет хождение по железнодорожным путям. Переходить можно только по тоннелям и мостам, нельзя ходить вдоль путей и переходить через них в неустановленном месте. Ожидая поезд, нельзя стоять у краев платформы. Входить в вагон следует в порядке очереди без суеты и не

позднее, чем за 2 минуты до отправления поезда. Нельзя садиться в вагоны и выходить из них во время движения. При посадке вещи надо сразу занести в вагон на свое место.

Во время стоянки поезда не следует далеко удаляться от вагона. Стоянка поезда при его опоздании может быть сокращена. Опасно бежать за вагоном уходящего поезда. В пути следования запрещается: выбрасывать мусор из окон вагонов; самовольно останавливать поезд стоп-краном; нарушать режим работы работников поезда и покой других пассажиров; находиться в поезде в нетрезвом состоянии и курить непосредственно в вагоне (для этого есть тамбур).

При путешествии в электропоездах следует знать и соблюдать дополнительные меры безопасности:

- входить и выходить из вагона заблаговременно (автоматические двери);
- запрещается препятствовать закрытию дверей и выходить или входить после объявления об их закрытии;
- окна можно открывать только с одной правой по ходу движения поезда стороны и с согласия сидящих сзади пассажиров;
- курить везде запрещается;
- запрещается на поездах всех типов провозить «опасный» багаж.

При заболевании туриста руководитель группы должен обратиться к проводнику за аптечкой. При необходимости бригадир поезда может по радио попросить врача из числа пассажиров помочь заболевшему. Если требуется госпитализация, бригадир вызывает машину скорой помощи с ближайшей станции [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008].

С целью активизировать диалог с турфирмами России создана компания «РЖД Тур», аффилированная с РЖД. В планах «РЖД Тур» создан франчайзинговую сеть по всей стране [С. Сатармина, 2008].

3.3 Технология перевозок туристов водным транспортом

Во всех регионах мира, где были обширные водные пространства, человек с библейских времен стремился соорудить плавучие средства и с помощью их совершать путешествия. Хорошо известно, что вода покрывает значительную часть поверхности нашей планеты (70,9 %). Можно сказать, что именно реки и моря стояли у истоков туризма. Если обратиться к историческим первоисточникам то следует отметить, что большая часть библейских сюжетов протекает на воде (Например – Ковчег Ноя). Тысячи туристов ежегодно посещают реку Иордан (Израиль). По преданию, именно в водах этой реки крестился Иисус Христос. Поэтому в водах Святой реки до сих пор происходит массовое крещение паломников.

Документированная история мореплавания и судостроения насчитывает более 3000 лет – это первые упоминания о путешествиях египтян в страну Пунт (Восточный берег Африки) на парусных лодках. Затем наступает период активной колонизации новых земель на африканском, американском и австралийском континентах, что дало толчок развитию мореплавания и судостроительства в XIV-XVI веках нашей эры.

Морские и речные перевозки преследовали в те времена различные цели: а) первооткрывательство территорий; б) военный захват новых территорий, переброска воинских контингентов и т.п.; в) колонизация новых территорий; г) торговля – сбыт и приобретение товаров; д) постоянное освоение водных пространств (рыболовство, охота) и некоторые другие [].

Как мы видим, с древних времен моря и океаны используются человеком для судоходства и перевозок. В Мировом океане выделяются: Тихий (179 679 тыс. кв. км), Атлантический (93 363 тыс. кв. км), Индийский (74 917 тыс. кв. км) и Северный Ледовитый (13 100 тыс. кв. км). Океаны разделяются на моря. Среди морей выделяются: внутренние, окраинные и межостровные.

Технология организации морских перевозок должна учитывать условия плавания судов в Мировом океане. Они зависят от физико-географических процессов, протекающих в водной и воздушной средах.

Элементы, образующие эту природную среду, характеризуются температурой, влажностью воздуха, количеством осадков, туманами, атмосферным давлением и ветрами. Анализ выше перечисленных условий показал их первостепенное значение при обеспечении безопасности морских круизов.

Температура. Температура воздуха на планете Земля колеблется в пределах до 148° С. Высокие и низкие температуры влияют на работу судов. Например, низкие температуры приводят к обледенению надводной части судов, что приводит к их поломке и образованию ледяного покрова, который препятствует судоходству.

Туманы и осадки. Взаимодействие приповерхностных слоев воздуха разной температуры создает туманы и осадки. Туманы и осадки представляют серьёзную угрозу для мореплавания, особенно в местах интенсивного движения судов и при наличии плавучих айсбергов. В настоящее время технические средства спутниковой навигации и радиолокационные установки позволяют осуществлять проводку судов в тумане и в условиях ограниченной видимости (например, ночью). Однако тут вступает в действие, так называемый, человеческий фактор. Так в июне 1956 года произошла крупнейшая морская катастрофа, столкнулись два океанских пассажирских судна: шведское «Стокгольм» и итальянское «Андреа Дореа», последнее затонуло, погибло большое количество пассажиров. Расследование причин катастрофы показало, что капитан «Андреа Дореа» отключил радиолокатор перед столкновением.

Ветры. Ветер от скорости 15-20 м/сек. вызывает сильное волнение и препятствуют движению судов (возникают штормы).

Ледовый режим. Низкие температуры вызывают естественное замерзание верхних слоев воды. Сплоченность ледяного покрова

оценивается по 10-ти бальной системе. Десять баллов – сплошной лед, нулевой балл – чистая вода. Плавание судов во льдах опасно. Для плавания в ледовых условиях строятся специальные суда ледового класса с прочным корпусом. Особую опасность для мореплавания создают айсберги – плавающие горы льда. Столкновение с айсбергом может привести к гибели судна. Всем известна история столкновения с айсбергом пассажирского лайнера «Титаника», который 15 апреля 1912 года затонул после столкновения с айсбергом. Погибло более 1500 человек.

Волнение. Процесс колебания морской поверхности называется волнением. Волнение распространяется на глубину до 50 м. Волнение подразделяется на следующие виды: *ветровое, приливно-отливные волны, цунами, зыбь*. При силе ветра в 1 балл в открытом море образуется волна высотой 0,5 м и длиной 19-20 м, при 10 баллах от 10 до 15 метров и длинна 200-400 м. Ещё в океане наблюдаются «бродячие волны», так называемые «волны-убийцы», высота которых достигает 30-35 метров. Причины их возникновения не выяснены до сих пор.

В технологии планирования морских туристических перевозок важное место занимают порты. *Морской порт* – это пункт на берегу моря с прилегающей водной и сухопутной территорией, комплексом сооружений, устройств для причаливания, разгрузки и погрузки судов, их ремонта и снабжения. В пассажирских портах дополнительно устраиваются специальные терминалы для посадки и высадки пассажиров и совершения таможенных формальностей, багажные отделения, кассовые залы, залы ожидания, гостиницы, магазины, отделения почты и банков, офисы туристских и транспортных фирм. Порт – это и сложнейшая система перераспределения пассажирского потока на другие виды транспорта. В России самый известный порт – Санкт-Петербург. В сезон «белых ночей» в порт каждый день прибывает 5-6 круизных судов, а общее количество круизных пассажиров оценивается до 250 тыс. ежегодно [М.Б. Биржаков,

2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008; И.И. Бутко, 2010].

Средства морских пассажирских перевозок можно классифицировать следующим образом:

- пассажирские лайнеры регулярных линий плавания в прибрежных водах государства (работают по заранее опубликованному расписанию);
- пассажирские лайнеры регулярных линий международных рейсов;
- пассажирские лайнеры регулярных трансокеанских линий;
- круизные суда;
- паромы (пассажирские, грузопассажирские, грузовые);
- суда для перевозки специальных категорий пассажиров (например, паломников);
- высокоскоростные суда (на воздушной подушке, суда на подводных крыльях),
- парусные суда (яхты, парусники);
- специальные экскурсионные суда (например, с прозрачным дном);
- морские плавучие отели.

С 1985 г. в целях туризма начата эксплуатация 46 подводных лодок. В 1996 году в путешествиях на подводных лодках участвовало более 2 млн. туристов, что принесло доход в 147 млрд. дол США. В мире начато производство субмарин с прозрачным корпусом, что дает прекрасный обзор подводных глубин. В августе 1998 г. такая субмарина проложила свой курс в Северной Атлантике к месту крушения «Титаника».

Все эти средства морских пассажирских перевозок в обязательном порядке должны быть сертифицированы. Для этой цели в разных странах созданы *Морские регистры*. Они обуславливают требования и нормы к морским судам, порядок спасения людей, контролируют качество услуг. В России действует Российский Морской Регистр Судоходства, разработанный в 1913 году. Наиболее известным международным регистром является Регистр Ллойда, который действует с 1760 года. Он

участвует в морском страховании морских споров, издает алфавитный перечень всех коммерческих судов мира водоизмещением более 100 т с указанием их назначения и порта приписки.

Морские перевозки делятся на: а) линейные и б) круизные. *Линейные перевозки* осуществляются регулярно между портами, расположенными на берегах одного континента или для сообщения между портами территорий, разделенные водными пространствами (в основном осуществляются в пределах одного бассейна, например Балтийского моря, или между близлежащими островными государствами). Услугами линейных перевозок в основном пользуются индивидуальные путешественники. На таких рейсах значительно меньше уделяется внимание развлекательности путешествия. Для индивидуальных туристов возможен еще один вид путешествия – установлено, что любое грузовое судно может перевозить до 12 пассажиров, не включенных в судовую роль.

Как уже говорилось выше, идея отдыха на воде и морских путешествий была известна с древних времен. Но современное развитие круизного дела произошло в середине XIX века, а его расцвет пришелся на 70-е годы XX века. Это произошло за счет: а) строительство однотипных судов (что упростило их эксплуатацию и обслуживание в любом порту мира); б) внедрение сервиса высокого уровня; с массой развлечений на борту судна; в) изменилась технология наземного обслуживания (строились новые портовые терминалы с высокой пропускной способностью).

Исходя из целей морского путешествия круизные маршруты можно разделить на:

- кольцевые маршруты в определенном бассейне (например, в бассейне Черного или Средиземного моря) с заходом в 10-12 портов;
- маршруты в одном направлении (когда туристы следуют только в один конец маршрута, например: «вокруг Европы»);
- кратковременные маршруты – осуществляется выход в море на 2-3 дня. Это так называемый рейс «в никуда». Нередко такие рейсы

используются для специальных целей. Например, в Израиле игорный бизнес запрещен, но на судах покидающих территориальные воды, этот закон уже не действует;

- прибрежные морские экскурсии;
- длительные (кругосветные) путешествия.

Круизные путешествия в настоящее время пользуются большим спросом у населения, так называемого «золотого миллиарда». Например, компания Royal Caribbean предлагает 550 круизных маршрутов и представляет 19 тыс. мест на круизных судах (Майами, штат Флорида, США). Имеет 9 океанских лайнеров и в год обслуживает более 800 тыс. туристов. Круизы предполагаются продолжительностью от 5 до 120 дней и стоимостью до 30 тыс. USD. Например, тур длительностью 14 ночей на круизном лайнере Crystal Serenity, который отправляется из Майами по Карибским островам, будет стоить для одного человека 39,9 тысяч USD.

В России организуются круизы на Северный полюс из Мурманска на Ледоколах «Россия», «Ямал». Началом послужило путешествие в 1991 году на советском атомном ледоколе арабского шейха и сопровождающих его лиц (в том числе гарема). Все проходило в обстановке строжайшей секретности и позволило решить финансовую проблему путешествия. Организует такие туры фирма «Посейдон», их стоимость 15 000 USD и выше, туры расписаны на 3 года вперед.

Круизные суда – это огромные суда большой вместимости и с относительно невысокой скоростью плавания, но чрезвычайно устойчивые к волнению и безопасные. Современным грузовым лайнерам придается элегантный дизайн и внешний вид. Суда, как правило, окрашены в белый цвет и выделяются на фоне остальных судов. Стоят такие суда от 100 до 250 млн. USD. Для туристов предусмотрено огромное количество игровых залов, ресторанов, баров, плавательных бассейнов, дискотеки, поля для гольфа, кинозалы (рисунок 21).



Рисунок 21 – Морской круизный лайнер

Нередко круизные компании привлекают к участию в круизных рейсах популярных кинозвезд, певцов, политиков, спортсменов. Сюда добавляется и наземное обслуживание круизных туристов: экскурсии, праздники, концерты, и т.п. В настоящее время в мире строится более 4 восьми палубных круизных судов водоизмещением 250 тыс. тонн и вместимостью до 6200 пассажиров каждое.

В мире насчитывается достаточно большое количество круизных компаний (более 100) – греческих, итальянских, испанских, американских, китайских и др [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008; И.И. Бутко, 2010].

Морские круизные корабли, предназначенные для обслуживания массового туризма, представляют собой многопалубные гигантские суда, способные вместить от 1700 до 2600 пассажиров.

Например, круизный лайнер «Voyager of the Seas» – это 17 палубный гигант, спущенный на воду в 1999 году. Водоизмещение 142 000 т, количество пассажиров – 2200 и 1180 членов экипажа. Размеры корабля 311 м длинна, 47 ширина и 70 м высота.

На борту данного круизного лайнера построен ледовый каток, стена для скало лазания, рестораны, бары, дискотеки, трехъярусный театр, казино, библиотека, кинотеатр, множество бассейнов, водные горки, сауна, гольф-поле, роликотром, баскетбольная площадка, беговая дорожка (400 м) вертолетная площадка.

Путешествия по рекам и озерам можно отнести к наиболее излюбленным способам отдыха в странах развитыми внутренними водными системами. Речной круиз для туриста может осуществляться в *одном направлении* или иметь *кольцевой* маршрут. Многие реки используются для организации таких круизов. Можно назвать крупнейшие из них; это:

- Нил – 6 550 км;
- Амазонка – 6577 км;
- Миссисипи – 5971 км;
- Янцзы (Китай) – 5500 км,

а в России это:

- Обь – 5200 км;
- Амур – 4478 км;
- Волга – 3392 км, а её бассейн (включая реки Кама и Ока) по протяжённости составляет 29 748 км.

Технология организации перевозок туристов водным путем по рекам, каналам и озерам в первую очередь должна учитывать:

- сезонность перевозок (этот фактор весьма важен, поскольку большая часть рек северного полушария замерзает зимой (что особенно актуально для России). Навигация на реках открывается лишь после схода льда;

- стоимость тура и состав туристов (статистика показывает, что в речных круизных турах в основном участвуют люди пожилого возраста – после 40 лет);

- техническое обеспечение перевозок (наличие причалов, служб навигации, спасательные станции, пункты заправки судов топливом и водой, ремонтные доки и т.п.);

- возможность для безопасной проводки судов (многие реки достаточно сложны для проводки судов, поэтому необходимо учитывать скорость течения, глубину и трассу фарватера);

Используемые в целях туризма речные суда можно подразделить на:

- средства спортивно-оздоровительного туризма (байдарки, лодки, катамараны, плоты, каяки);

- экскурсионные и прогулочные суда по каналам и рекам в пределах населенных пунктов (в том числе рейсовые, так называемые «речные трамвайчики»);

- суда маломерного флота для перевозок туристов по мелководным рекам и водохранилищам (катера, яхты, плоскодонные речные суда, моторные лодки);

- суда регулярных линий пассажирских перевозок по судоходным рекам;

- круизные речные суда чартерных рейсов;

- специализированные суда для туризма (суда с прозрачным дном, суда для передвижения по болотам).

Основу речного туризма составляют круизные маршруты. Речной круиз представляет собой водный туристский маршрут, от нескольких дней до 2-3- недель, на речном судне, на котором туристу предоставляется пакет услуг перевозки, размещения и питания, развлечения на судне и наземные экскурсионные услуги. Круиз может совершаться в одну сторону или быть круговым.

Если обращаться целям туризма, видно, что путешественники по водным маршрутам преследуют несколько целей:

- *отдых*. Спокойное, медленное перемещение по водным просторам способствует оздоровлению организма, снижает накопившийся стресс;
- *развлечения*. К услугам туристов библиотека, палуба, музыкальный салон; выступления артистов, праздники (например, «праздник Нептуна»), игры, кино, бары, казино;
- *познавательные цели*. Речные круизы отличаются большим количеством стоянок, наличием гидротехнических сооружений, шлюзов, плотин. Рейсы проходят с остановками в населенных пунктах и городах, посещение которых позволяет познакомиться с местной культурой, музеями, выставками, заводами и т.п.;
- *профессионально-деловые цели*. Круизы часто используются для организации конференций или совещаний. Такой выбор обусловлен компактным проживанием участников, сокращением потерь времени на сбор, нет отвлекающих мотивов. Развлечения возможны в строго определенное время;
- *паломнические цели*. Значительная часть святых мест и монастырей при них расположена на уединенных островах, такие, как Афон в Греции, Валаам в России на Ладожском озере и др.

Если рассмотреть техническую сторону речных лайнеров, то наиболее комфортабельными являются суда дальнего следования проектов 301 и 302. Теплоходы этих проектов представляют собой 3-4-х палубные суда с 1-, 2-, 3-, и 4-местными каютами, оборудованные кондиционерами, санузлами, холодильниками. На теплоходах работают ресторан, бар, кинозал, сауна, сувенирные киоски. В ненавигационный период эти теплоходы могут использоваться в качестве плавучих гостиниц.

Анализируя речной туризм с использованием методов статистики, следует отметить, что согласно принципам WTO круизные пассажиры не относятся к категориям туристов, а считаются экскурсантами (т.е. не учитываются в статистике туризма на территории пребывания). Основную

прибыль они приносят той местности (городу), где формируется круизный тур.

Водный туризм и речные круизные путешествия наиболее эффективно развивают в основных мировых центрах данного вида туризма.

Речные круизы по рекам Китая. Наиболее популярные – это круизы по реке Янцзы. Перевозки осуществляют 50 роскошных теплоходов. По маршруту туристы совершают экскурсии, осматривают уникальные храмы, водоканалы. Каждое судно принимает на борт 254 пассажира. При этом система рукотворных каналов соединяет бассейны двух крупнейших рек Китая - Желтой Реки и реки Янцзы. Общая протяженность каналов – более 1600 км.

Речные системы и каналы США. Соединенные Штаты Америки имеет огромную сеть речных и озерных пространств в значительной части соединенных каналами. Судоходная часть каналов достигает 4800 км, а в общей сложности они имеют протяженность 40 000 км. Основные круизные туры проходят по реке Миссисипи вот уже более 150 лет.

Круизы по Нилу. В древние времена – это элитное путешествие, доступное только очень состоятельным людям. Они были популярны ещё во времена Древнего Рима. Как место действия интересных детективных сюжетов, описаны Агатой Кристи в своих романах. Круизы по Нилу являются, по сути, прародителями всех водных круизов.

Томас Кук первым освоил речные просторы Нила и в 1870-1880 гг., практически с нуля создал туристскую индустрию Египта. Он построил несколько крупных отелей в Асуане и Луксоре. Уже в то время туры были отлично организованы. Туристы могли осмотреть практически все наиболее известные древности Египта: гробницы, пирамиды, храмы. И хотя в настоящее время Нил значительно обмелел, для туристских целей круизы активно организуются на участке от Луксора до Асуанской платины и по водохранилищу выше плотины. Круизный флот состоит из роскошных трех-пяти палубных судов, все каюты отвечают классу «Пять звёзд».

Круизы по Дунаю. В Европе наибольшей популярностью пользуются речные круизы по Дунаю. Река судоходна на протяжении 2588 км и протекает по территории девяти стран. Навигационный период составляет семь месяцев, что дает возможность всем желающим познакомиться с интересной культурой Румынии, Болгарии, Молдавии, Венгрии, Австрии, Германии, Словакии, Сербии, Хорватии.

Речные круизы в России. В России речные круизы широко используются в индустрии туризма. Среди них можно выделить:

- Путешествия в бассейне Волги. Круизы организуются по направлению: Москва – Астрахань – Москва, Москва – Казань – Москва, Москва – Ростов– на – Дону – Москва, сроком от 13 до 24 дней.
- Северо-Западный озерно-речной регион. Большинство маршрутов имеют паломнические истоки. Особо выделяется тур на остров Валаам. Из Санкт-Петербурга отправляется четырех палубный теплоход «Кронштадт» на 360 пассажиров. Тур на Кижы. Кижы – группа островов на Онежском озере, примерно в 40 км от Петрозаводска. На островах имеются уникальные базы деревянного зодчества. Самая заветная из них деревянная двадцатидвухглавая в пять ярусов Преображенская церковь (1714 г., ее высота 37 м).
- Сибирские реки – отличаются мощью и протяженностью (Обь, Енисей, Лена, Амур, Иртыш). Сибирь представляет собой, особенно для иностранных туристов, загадочную страну, и поэтому пользуется повышенным спросом. Особенно перспективна в этом отношении река Лена. Её исток начинается всего в 8 км от береговой линии озера Байкал. На берегу Лены расположен уникальный национальный парк «Ленские столбы». Это совершенно отвесные скалы высотой более 200 метров на протяжении 80 км береговой линии (180 км от Якутска).

Сюда же входят и уникальное глубоководное озеро Байкал. Он включен в список мирового природного наследия ЮНЕСКО. Возраст Байкала 25 млн. лет, длина 639 км, глубина озера до 1637 м. В озеро впадает 3336 рек

и вытекает только одна река – Ангара. Прозрачность воды достигает 40 м. На озере постоянно возникают шторма, а высота волны достигает 5-6 метров. На Байкале 22 острова, самый большой из них остров Ольхон, пользующийся особым интересом у туристов. Остров Ольхон называют энергетическим сердцем Азии. Шаманы всего мира считают, что именно там находится мистическое место, где лучше всего общаться с духами. Каждое лето там проходит слет шаманов из Якутии и обеих Америк (АИФ. – 2004. - № 35, 37), которые считают Ольхон прародиной шаманизма.

- Круизы по Амуру. Путешествия по Амуру совершали с начала XVII века. Большую заинтересованность в таких круизах в настоящее время проявляют турфирмы США и Японии.

В настоящее время круизы по рекам и озёрам России с успехом организует круизная компания «ВодоходЪ», которая является партнёром и преемником широко известной фирмы «Волга-Флот-Тур». В настоящее время «ВодоходЪ» располагает четырнадцатью четырёхпалубными теплоходами и четырьмя прогулочными. Организует компания и популярный среди россиян тур по Китаю (по реке Янцзы). Туристам предлагается посетить Храм Неба и Императорский дворец в Пекине, покорить Великую Китайскую Стену, пройтись по улицам Шанхая и других городов Поднебесной [Н. Шутова, 2006].

Технология организации речных круизов. Технология организации речных круизов в России предусматривает заключение договора между турфирмой и судовладельцем на условиях фрахтования судна (фрахт – установленная плата). Заявки должны подаваться не позднее 1 сентября текущего года, предшествующего плановому. Пароходства в этом случае, не позднее 30 декабря, заключают договор с турфирмой.

В договоре на аренду судна указывается:

- количество и наименование судов;
- количество мест на них по категориям;
- маршруты круизов и их сроки;

- стоимость билетов;
- общая сумма оплаты по договору;
- ответственность сторон.

Помимо договора на аренду транспортного средства турфирма должна заключить договоры:

- с управлением ресторанной службы на питание туристов;
- с принимающими организациями на предоставление экскурсионного обслуживания;
- договоры с музыкальными коллективами, артистами и т.п.

После этого турфирма имеет право начать реализацию путевок на круизные рейсы.

Все вопросы перевозки туристов морским водным транспортом регулируются «Кодексом торгового мореплавания РФ» (КТМ), вступившим в силу 1 мая 1999 г.

Перевозки пассажиров внутренним водным транспортом регулируются «Кодексом внутреннего водного транспорта Российской Федерации», который был принят Государственной Думой в феврале 2001 года [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008; И.И. Бутко, 2010].

В настоящее время широкое распространение получило морское пиратство. В мире выделяют 6 особо опасных районов, на долю которых приходится более 70% случаев пиратства. Наиболее рискованными считается мореплавание вблизи побережья Индонезии, Бангладеш, Нигерии, Индии, Сомали, в районе Малайского пролива и в заливе Аден [М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков, 2008].

Наблюдается значительный рост клиентского спроса на круизные путешествия по Азиатско-Тихоокеанскому региону (Юго-Восточная Азия). Например, КНР принадлежит гигантский круизный холдинг Star Cruises с третьим по численности в мире круизным флотом.

В данном регионе реализуются самые разнообразные круизные программы, так как Юго-Восточная Азия богата культурно-историческими и природными достопримечательностями [С. Дементьев, 2012]

Для удобства туристов морской вокзал должен включать в себя гостиницу, парковку, бизнес-центр, бассейн, тренажёрный зал, SPA и торговые предприятия [Г. Луцинская, 2006].

Речные круизы в настоящее время пользуются большой популярностью. При этом из качественного маршрута могут произрастать и другие проекты [В. Савельев, 2008].

3.4 Технология перевозок туристов авиационным транспортом

Основной задачей при перевозках воздушным транспортом является предоставление туристам комплексной системы безопасности, которая включает в себя две составляющие: а) досмотр всех сотрудников и пассажиров и их багажа в аэропорту; б) обеспечение полёта согласно маршрута и расписания в полном объёме [Ю. Украинцев, 2007].

В последние два года в российской авиационной отрасли наметилась тенденция стабилизации основных показателей производственной деятельности. Вместе с тем специалисты отмечают, что рост этих показателей в основном достигнут за счет сектора чартерных перевозок, что подтверждают следующие данные: рост пассажиропотока на регулярных международных воздушных линиях составил 5,7% (5,5 млн. пассажиров), на внутренних воздушных линиях он сократился до 12,2 млн. пассажиров (- 8,8%); чартерный сегмент оказался существенно меньше - 2,9 млн. пассажиров на международных воздушных линиях и 1,2 млн. пассажиров на внутренних воздушных линиях, но прирост составил соответственно 49,4 и 30,3%.

Популярность авиаперевозок объясняется следующими причинами: авиация самый быстрый и удобный вид транспорта при перевозках на дальние расстояния; сервис на авиарейсах в настоящее время удовлетворяет потребности туристов; авиационные компании, имея международные сети бронирования, выплачивают турфирмам комиссионные, тем самым мотивируя их к совместной работе.

Полет, связанный с пересечением самолетом государственной границы России и другого государства, т.е. полет, выполняемый в воздушном пространстве другого государства, считается *международным полетом*.

Международные полеты подразделяются на:

- регулярные, выполняемые по расписанию, и дополнительные;
- эпизодические (разовые): чартерные и специальные.

Регулирование международных авиаперевозок осуществляет Международная ассоциация воздушного транспорта (International Air Transport Association).

Турфирмы участвуют в её деятельности через специальное отделение - Международную организацию агентов авиакомпаний. Каждой турфирме, прошедшей аккредитацию присваивается и соответствующей определенным требованиям, присваивается специальный номер, служащий для осуществления расчетов с авиакомпаниями. Организация регулирует соблюдение правил и стандартов деятельности, единых требований к финансовому положению турфирм, продающих авиабилеты на международные рейсы, и выполняет функции связующего звена между турфирмами и авиакомпаниями - членами IATA.

Если у турфирмы оформлено специальное агентское соглашение с авиакомпанией о продаже билетов или турфирма реализует билеты через глобальные компьютерные системы резервирования (например, AMADEUS, SABRE и др.), то сотрудники турфирмы могут самостоятельно оформлять для своих туристов авиабилеты, запросив свободные места на рейс в системе. В этом случае система обеспечивает ее специальным

оборудованием [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008; И.И. Бутко, 2010].

Опрос специалистов, работающих в туристском бизнесе, показал, что наиболее популярным перевозчиком у российских туристов, следующих в страны дальнего зарубежья, являются авиакомпании (33% опрошенных) - это вполне закономерно, так как Россия расположена на значительном расстоянии от популярных у туристов стран Востока и Средиземноморья. При этом персонал турфирм указал, что при работе с авиакомпаниями возникает и больше всего проблем, которые заключаются в: а) тарифной политике авиакомпаний (стоимость билетов не устраивает 30% опрошенных); б) несовершенстве системы бронирования; в) нерегулярности рейсов и наличии неудобного времени вылета самолетов, что мешает успешному сотрудничеству с авиакомпаниями.

Набор предоставляемых авиакомпаниями услуг зависит от класса обслуживания. Существует три класса обслуживания: экономический, бизнес, первый.

Первый класс - самый дорогостоящий, экономический класс - самый дешевый. Главное отличие классов - комфортабельность кресел, качество питания и размер бесплатно перевозимого багажа. Регистрация пассажиров первого и бизнес классов ведется отдельно от остальных пассажиров. В ряде аэропортов есть специальные залы ожидания для пассажиров первого класса. Различается норма бесплатно провозимого багажа: для экономического класса - 20 кг, для бизнес -класса - 30 кг, для первого класса -40 кг.

На борту самолета пассажиру может быть предложено четыре вида питания (завтрак, обед, ужин и чай). Вид питания зависит от времени пребывания в полете.

На самолет должны доставляться газеты, журналы и рекламная продукция с учетом продолжительности и маршрута полета, типа воздушного судна и контингента пассажиров.

В некоторых компаниях наблюдается тенденция отказа от первого класса (например, KLM, Continental Airlines и др.). При этом обслуживание в бизнес классе соответствует обслуживанию по первому классу, а в экономическом по бизнес классу. Данные реорганизации проводятся авиакомпаниями для улучшения качества обслуживания.

При желании пассажир может пересесть из экономического класса в первый, при условии, что он оплатит разницу в стоимости билета заранее (желательно за 72 часа до вылета).

Первый вид договора - *договор на квоту мест*. Квота может быть жесткой или мягкой, от этого зависят специальные льготы и скидки. При жесткой квоте вся ответственность за не реализацию мест ложится на турфирму, независимо от причин не реализации, и соответственно, все финансовые потери несет она же. При мягкой квоте мест устанавливаются сроки возможного отказа турфирмы от квоты или части квоты мест по причине не реализации турпутевок. Эти сроки предусматривают возможность дальнейшей реализации этих мест самой авиакомпанией или ее 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 авиа билетов;
- 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, материальную ответственность, вытекающую из сроков возврата (мягкий блок).

Ко второму виду договора относится *агентское соглашение с авиакомпанией* - это деятельность турфирмы по реализации билетов, т.е. когда турфирма получает возможность самостоятельно выступать как агентство авиакомпании по продаже авиабилетов, что упрощает и ускоряет процедуру бронирования и оформления проездных документов. Турфирма сама выписывает билеты и имеет соответствующее компьютерное обеспечение и право доступа к сети бронирования данной авиакомпании.

В агентском соглашении с авиакомпанией оговариваются следующие моменты:

- кто и на каких условиях обеспечивает турфирму необходимым оборудованием для оформления билетов и их бланков;
- кто занимается подготовкой кадров для работы на данных системах бронирования;
- объемы продаж;
- пределы возможных продаж (регионально или по сегментам потребителей);
- цена продажи авиабилетов, т.е. цена авиакомпании или турагентства (чаще – цена 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;
- сроки и регулярность подачи отчетов авиакомпании, их форма и необходимая в приложении документация;
- размер банковских гарантий в пользу авиакомпании или IATA;
- обязательное членство в IATA. Тарифы на авиаперевозки.

На цену билета влияют направление перелёта и класс размещения в самолете. Стоимость авиабилета зависит в первую очередь от тарифа, который к нему применен. Различают нормальные и специальные тарифы.

В настоящее время всё большей популярностью пользуются электронные билеты. Электронный билет – это билет на самолёт, который приобретается в Интернете. При этом такой билет может быть нематериальным – после оплаты поездки данные о путешественнике появляются в системе, и он должен всего лишь предъявить паспорт сотруднику аэропорта [А. Благовещенский, 2011].

Для всех классов существуют *нормальные (полные) тарифы*, от которых идет отсчет разного рода скидок. Забронировать билет на любое направление можно за один год с открытой или фиксированной датой вылета. Время, через которое пассажир возвращается, на цену не влияет. Для экономического класса полный тариф может меняться в зависимости от срока пребывания в данной стране. Довольно часто полный годовой тариф экономического класса равен по стоимости тарифу бизнес класса. Отдельные авиакомпании могут менять нормальный тариф на льготный в зависимости от сезона (летом или зимой полет стоит несколько дороже.)

Билеты, купленные по полному тарифу, подлежат обмену и возврату без всяких ограничений. Перенести дату обратного вылета, поменять или вернуть билет можно, в том числе и после даты вылета. Стоимость билета при этом возвращается полностью. Бронирование, оплата и оформление билетов не регламентируется. Не существует никаких требований относительно минимального срока пребывания в стране назначения, не ограничено также число остановок в маршруте.

Но по полному тарифу (особенно в экономическом классе) летает очень незначительное количество пассажиров. Существует целый ряд скидок, которые значительно снижают стоимость билета. Однако, чем существеннее скидка, тем больше ограничений накладывается на пассажира (срок действия билета, возможность изменения даты вылета,

возврат билета или сумм по нему и т. д.). *Специальные тарифы* не сказываются на качестве сервиса. Пассажиру в любом случае предоставляется место в салоне самолета и соответствующее обслуживание.

Все специальные тарифы (скидки) можно разделить на две категории:

- рекламные;
- специальные.

Рекламные скидки предоставляются конкретной авиакомпанией на основе своих внутренних правил (бесплатный билет пассажирам, налетавшим определенное количество километров, миль или часов, бесплатный перелет по какому-либо участку при долгих межконтинентальных перелетах и т. п.). Например, авиакомпания SAS разработала программу «Евробонус» для пассажиров, летающих евроклассом. Данная программа обслуживания предусматривает:

- изменение маршрута и дней поездки;
- выбор места и заказ питания на борту самолета с широким выбором напитков;
- комфортабельное кресло с подставкой для ног;
- скидки при размещении в отелях «Radison SAS» и «Hotel Worldwide»;
- регистрация на рейсы SAS в отелях данной авиакомпании;
- пользование телефонами на борту самолета;

Специальные скидки регулируются международными тарифными правилами и действуют во всех авиакомпаниях без исключения.

Детский тариф - дети в возрасте до 2 лет летят за 10% стоимости взрослого билета, если им предоставляется отдельное место. Дети от 2 до 12 лет летят за 70% стоимости взрослого билета.

Семейный тариф - действует при полетах в/из стран Скандинавии и Финляндии. 50%-ная скидка предоставляется к тарифу экономического

класса для сопровождающего супруга и детей в возрасте от 2 до 25 лет. Срок действия билета - один месяц.

Дополнительные скидки к семейному тарифу не предоставляются. Условия применения семейного тарифа и возврат билетов по нему регламентированы специальными правилами, которые зависят от выбранного туристом маршрута и оговариваются при оформлении билета.

Экскурсионный тариф - срок действия билета ограничен до шести месяцев. На некоторых направлениях существует минимальный срок пребывания в стране назначения. Действует так называемое правило воскресенья, то есть турист должен провести в стране пребывания ночь с субботы на воскресенье, а улететь обратно можно только в ближайшее воскресенье или в последующие дни.

Возможно изменение даты обратного вылета в пределах срока действия тарифа.

Тариф «инклюзив тур» - билеты могут быть проданы только при наличии ваучера, в котором имеется подтверждение о наземном обслуживании. Специально оговариваются условия продажи, сроки минимального и максимального пребывания в стране назначения. Изменения даты вылета и возврата регламентируются специальными правилами.

Молодежный тариф ~ им могут воспользоваться пассажиры, как правило, моложе 25 лет, документально подтвердившие свой возраст. Молодежная скидка может быть применена к нормальным тарифам экономического класса и по некоторым направлениям - к экскурсионным. Для полета в ряд стран существуют специальные молодежные тарифы, регламентируемые особыми правилами.

Тариф для групп школьников - применяется при полетах в некоторые страны Европы для учащихся школ и других учебных заведений в возрасте до 19 лет и сопровождающего их руководителя. Цель поездки -

повышение уровня образования и культурный обмен. Минимальная численность группы - 10 детей плюс один взрослый, который приобретает билет по льготному тарифу. Скидки для детей до 2 и до 12 лет к льготному тарифу не предоставляются. Условия применения тарифа для группы школьников регламентируются специальными правилами.

Супружеский тариф - применяется при полетах в ограниченное число стран. Одному из супругов предоставляется 50% скидка от тарифа первого, бизнес- или экономического класса. Срок действия билета - один месяц. Дополнительные скидки к данному тарифу не предоставляются. Условия применения и возраста билета по супружескому тарифу регламентированы специальными правилами.

Тариф ПЕКС. Существуют две разновидности этого тарифа:

-РХ6М - срок действия тарифа ПЕКС - 6 месяцев. При этом минимальный срок пребывания за рубежом должен включать воскресенье, максимальный - 6 месяцев. Бронирование и продажа билетов производится в один день (в течение 24 часов). Даты вылета «туда» и «обратно» фиксируются при продаже и изменены быть не могут.

-РХ3М - срок тарифа ПЕКС - 3 месяца. Срок пребывания за рубежом: минимальный - включая воскресенье, максимальный - 3 месяца. Бронирование и продажа билетов производится в один день (в течение 24 часов). Даты вылета «туда» и «обратно» фиксируются при продаже и изменены быть не могут.

Тариф АПЕКС. Существуют три разновидности этого тарифа:

-АР1М - срок тарифа АПЕКС до одного месяца. При этом срок пребывания за рубежом минимальный - включая воскресенье, максимальный - один месяц. Бронирование и продажа билетов производится в один день (в течение 24 часов) и не позднее определенного срока. Изменение даты вылета и возврат денег в случае отказа от полета возможны только до начала путешествия и с удержанием суммы штрафа (в пределах данного тарифа);

-АРЗМ - срок тарифа АПЕКС до трех месяцев. Срок пребывания за рубежом: минимальный - включая воскресенье, максимальный - три месяца. Бронирование и продажа билетов производится в течение 24 часов и не позднее определенного срока (в зависимости от направления - 7, 14, 28 дней). Дата вылета «туда» и «обратно» фиксируется при продаже. Изменение даты вылета, маршрута, а также возврат денег в случае отказа от полета возможны только до начала путешествия и с удержанием суммы штрафа (в пределах данного тарифа);

-Super АПЕКС - наиболее дешевый тариф, но с самыми большими ограничениями для пассажира. На разных маршрутах устанавливаются индивидуально, единых правил нет.

Чартерные рейсы.

Чартер - договор фрахтования, согласно которому фрахтовщик обязуется предоставить фрахтователю за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.

Чартерные рейсы организуются конкретной фирмой или авиакомпанией для перевозки конкретной группы людей. У чартерных рейсов существует не очень хорошая репутация, считается, что обслуживание на них хуже и задерживаются они чаще. Такие случаи бывают, когда организацией чартеров занимаются небольшие авиакомпании, не имеющие большого опыта в организации пассажирских перевозок. Поэтому при предложении в авиакомпании билетов на чартерный рейс необходимо навести справки о репутации авиакомпании, а в случае задержки рейса или изменения маршрута следует предъявить претензии как к авиакомпании, так и к турфирме, продавшей тур и авиабилеты.

Чартерные перевозки выполняются нерегулярно и как по маршрутам, совпадающим с существующими на внутренних и международных авиалиниях, так и по любым другим.

Цена чартерной перевозки может быть значительно ниже рейсовой и зависит от арендной платы за самолет, коэффициент загрузки, количества рейсов и т.д. В цену чартерной перевозки для пассажира включается также два холостых перелета: первый - когда самолет возвращается путем после отправки первой группы и второй - когда пустой самолет отправляется за последней в сезоне группой.

В мировой практике различают следующие разновидности чартеров:

-закрытый чартер - перевозка оплачивается организацией, покупающей чартер для своих сотрудников обычно по маршруту, не входящему в регулярные воздушные линии. Пассажиры перевозку не оплачивают. Чартеры такого типа занимают незначительную долю в объеме чартерных перевозок.;

-эфинити чартер - целевая перевозка группы пассажиров, объединенных по профессиональному признаку: члены любительских, спортивных и специальных клубов, союзов ветеранов, профессиональных ассоциаций. Заказчиком чартера является соответствующая организация;

-инклюзив-турчартер - чартерная перевозка туристов. Стоимость чартера оплачивается туристской фирмой. Чартерный тариф перевозки входит в пакет стоимости тура. Этот тариф ниже, чем тариф инклюзив-тур при регулярных перевозках;

-блок чартер - заказчик покупает часть коммерческой емкости самолета (блок мест на регулярном рейсе составляет 30-40 мест). Заказчик платит за блок в целом вне зависимости от фактического использования, т.е. занятости кресел в данном блоке.

Данные чартерные перевозки выгодны авиакомпаниям только в период спроса, так как блок продается по цене существенно ниже меньше, чем его стоимость по полному тарифу;

-нецелевой коммерческий чартер (нон-эфинити) - группа пассажиров в этом случае формируется без всяких ограничений по профессиональной

общности. Турфирма (заказчик чартера) полностью оплачивает стоимость чартера из расчета минимального количества пассажиров, равного 40-50 человек;

-сплит-чартер - смешанная перевозка, при которой на разных участках маршрута пассажиры перевозятся регулярными и чартерными рейсами. На данном виде чартера разрешается комбинировать различные группы пассажиров, следующие с разными целями и даже в различные конечные пункты маршрута;

Чартеры различаются также по условиям использования самолетов:

-разовый чартер - «туда» или «туда и обратно», когда заказчик арендует чартер на определенные даты вылета, а в промежутке между чартерными рейсами авиакомпания использует этот самолет по своему усмотрению;

-тайм-чартер - самолет фрахтуется на определенный временной интервал, в течение которого находится в полном распоряжении заказчика, вне зависимости от его использования. Тайм-чартер выгоден авиакомпании, так как она получает гарантированную плату за фрахт, и удобен заказчику, если он нуждается в массовых перевозках на определенный период;

-чартерная цепь - вид чартера, при котором фрахтуемый самолет прибывает в пункт начала чартерных перевозок и оттуда совершает чартерные рейсы в один или несколько пунктов назначения по схеме «туда - обратно». После окончания чартерных перевозок самолет используется по усмотрению авиакомпании. Перегон самолета в пункт начала чартерных перевозок и из этого пункта заказчиком не оплачивается: эти полеты для авиакомпании являются холостыми прогонами или загружаются ею по своему усмотрению. При чартерных перевозках заключается контракт-договор (фрахтования воздушных судов), который и является правовым документом. В договоре указывается тип воздушного судна и конкретные условия перевозки:

максимальная коммерческая загрузка чартера; количество пассажиров; масса багажа; место отправления и назначения; время вылета рейса; назначение перевозки.

Перевозчик обязан своевременно, в соответствии с графиком, прилагаемым к договору, предоставить самолет определенной стоимости, обеспечивающий перевозку оговоренной чартерной загрузки.

Выполнение формальностей, связанных с производством полетов, берет на себя перевозчик. К ним относятся иммиграционные, таможенные, карантинные, пограничные, пограничные вопросы, а также получение разрешения авиационных властей на выполнение чартерной перевозки.

В обязанности заказчика входит обеспечение своевременной доставки пассажиров и багажа в аэропорт отправления.

Договора на чартерные рейсы заключаются на год, квартал, месяц, сезон исходя из интересов заказчика и возможностей авиакомпании. Определяется минимальная коммерческая загрузка, при которой заказной рейс будет выполняться. При предполагаемой низкой коммерческой загрузке авиатранспортные предприятия планируют чартерные рейсы в интересах нескольких заказчиков, а также предусматривают загрузку воздушного судна в оба направления.

Основанием для выполнения чартерных рейсов (плановых и по разовым заявкам) является заявка (гарантийное письмо) организации-заказчика, предоставляемая авиакомпании за 15 дней до выполнения рейса. В заявке указываются наименование заказчика, дата выполнения рейса, обязательства по выполнению правил перевозки пассажиров, багажа и другая необходимая информация.

Обе стороны - авиапредприятие и заказчик, имеют право расторгнуть договор. Авиакомпания при: отсутствии авиатоплива или сокращении его лимита, невыполнении заказчиком обязательств по минимальной коммерческой загрузке воздушного судна, отвлечении самолета на выполнение правительственных заданий.

Организация-заказчик имеет право отказаться от чартерного рейса в следующих случаях: задержка авиакомпанией выполнения рейса на время более пяти часов; замена типа воздушного судна, если вследствие замены не будет обеспечиваться объем и качество перевозок, предусмотренные по договору выполнения заказного рейса.

В договоре указывается полная стоимость чартера, как правило, стоимость нетто, т.е. цена для перевозчика. Комиссионные, аэропортовые и другие сборы оплачиваются заказчиком отдельно [М.Б. Биржаков, 2003; Л.П. Шматько, 2003; С.С. Скобкин, 2007; А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян, 2008; И.И. Бутко, 2010].

Гарантией успешного развития, в условиях постоянно меняющейся бизнес-среды в туризме, является стратегия продвижения актуальных услуг.

Например, продажа электронных билетов имеет ряд преимуществ. Электронный билет оформляется без использования бумажного бланка, он не может потеряться, электронный билет всегда можно поменять [Ю. Миронова, 2008].

По требованию Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA) ещё с 1 июня 2008 года крупнейшие авиаперевозчики должны полностью отказаться от оформления бумажных билетов. Что касается обучения персонала, то необходимо отметить, что грамотному квалифицированному сотруднику туристкой фирмы освоить новую технологию не составляет большого труда [С. Богданова, 2008].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Абдеев, Р.Ф.** Философия информационной цивилизации / Р.Ф. Абдеев. – М.: Владос, 1994. – 335 с.
2. **Аврамов, С.** Обзор технологии Business Intelligence / Сергей Аврамов // Туристские технологии. – 2008. – №6. – С. 8-11.
3. **Александров, И.** Под наблюдением / Илья Александров // Пять звёзд. – 2004. – № 4. – С. 36-39.
4. **Александрова, А.Ю.** Статистика международного туризма / А.Ю. Александрова // Международный туризм: учебник. – М.: АспектПресс, 2002. – С. 34-88.
5. **Александрова, А.Ю.** Методология и методика туристско-географических исследований / А.Ю. Александрова // География туризма: учебник. – М.: КНОРУС, 2008. – С. 205-261.
6. **Аманжолова, Д.А.** Туризм в гуманитарных исследованиях / Д.А. Аманжолова // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2008. – №2. – С. 81-85.
7. **Анаьева, Т.Н.** От индустриального к информационному обществу / Т.Н. Анаьева // Теоретические и прикладные проблемы сервиса. – 2001. – №1. – С. 17-23.
8. **Аниськин, В.О.** Оценка эколого-рекреационного потенциала Верхнего Поугорья / В.О. Аниськин // Перспективы развития региональных туристских комплексов: материалы междунар. науч.-прак. конф. – Смоленск: СФ МГУС, 2003. – С. 82-90.
9. **Ануфриев, А.В.** Организация видеонаблюдения за рубежом на объектах инфраструктуры населённых пунктов / А.А. Ануфриев // Мир безопасности. – 2011. – №3. – С. 16-20.
10. **Астафьев, В.И.** В лесу и в поле – как дома: В помощь начинающим туристам / В.И. Астафьев. – Минск: Полымя, 1981. – 143 с.

11. **Афанасьев, С.А.** Методы биологической оценки водных экосистем / С.А. Афанасьев // Перспективы развития региональных туристских комплексов: материалы межд. науч.-прак. конф. – Смоленск: СФ МГУС, 2003. – С. 110-116.
12. **Афанасьев, С.А.** Туризм и оценка состояния водных экосистем / С.А. Афанасьев // Туризм: Проблемы и перспективы развития: материалы межд. науч.-прак. конф. – Смоленск: СФ МГУС, 2005. – С. 66-74.
13. **Бабурин, В.А.** Особенности социально-экономических исследований в области сервиса / В.А. Бабурин, В.Н. Соловьёв // Теоретические и прикладные проблемы сервиса. – 2001. – №1. – С. 88-93.
14. **Башалханова, Л.Б.** Проблемы оценки природно-рекреационного потенциала территории / Л.Б. Башалханова, И.А. Башалханов // Проблемы и перспективы развития туризма в странах с переходной экономикой: материалы междунар. науч.-прак. конф. – Смоленск: СГУ, 2000. – С. 154-157.
15. **Баяра, В.Н.** Оценка качества жизни населения для целей развития отечественного туризма / В.Н. Баяра, М.С. Мотовилова // Туризм: Проблемы и перспективы развития: материалы междунар. науч.-прак. конф. – Смоленск: СФ МГУС, 2005. – С. 41-44.
16. **Белоножкина, Т.** Телевидение в отеле / Татьяна Белоножкина // пять звёзд. – 2011. – №3. – с. 36-37.
17. **Биржаков, М.Б.** Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – СПб.: Герда, 1999. – 192 с.
18. **Биржаков, М.Б.** Индустрия туризма: Перевозки / М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров. – СПб.: Герда, 2003. – 400 с.
19. **Биржаков, М.Б.** Безопасность в туризме / М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков. – М.: Герда, 2005. – 208 с.
20. **Благовещенский, А.** Билеты из Интернета / Антон Благовещенский // Российская газета. – 2011. – №242 (27 октября). – С. 24.

21. **Богданова, С.** Электронный билет: победа ещё не скоро / Светлана Богданова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2008. – №6 – С. 56.
22. **Боханов, В.В.** Оценка рекреационного потенциала развития туризма в регионе (на примере Смоленской области) / В.В. Боханов // Роль Смоленска в истории Российского государства: материалы IV Междунар. науч.-прак. конф. – Смоленск: Универсум, 2007. – С. 236-243.
23. **Брашнов, Д.Г.** Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Альфа-М, 2011. – 224 с.
24. **Бревнов, А.В.** Безопасность на транспорте: развитие законодательства и техническое переоснащение / А.В. Бревнов // Системы безопасности. – 2011. – №4. – С. 36-38.
25. **Бутко, И.И.** Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства / И.И. Бутко, Е.А. Ситников, Д.С. Ушаков // Туристический бизнес: основы организации. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – С. 146-173.
26. **Бутко, И.И.** Туризм: Транспортные туры и круизы: учебное пособие / И.И. Бутко. – Ростов н/Д., 2010. – 332 с.
27. **Виноградова, М.В.** Анализ туристского потенциала региона / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева // Бизнес планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – С. 30-34.
28. **Вовк, О.В.** Зарубежный опыт построения и применения высокотехнологичных систем видеонаблюдения / О.В. Вовк // Мир и безопасность. – 2011. – №5. – С. 8-15.
29. **«Водоходъ» – новые маршруты по Российским рекам** // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2005. – №3. – С. 59.
30. **Воробьёв, К.** Профессиональное видеонаблюдение для средних и крупных объектов / К. Воробьёв // Мир и безопасность. – 2007. – №2. – С. 9-11.

31. **Воронов, Ю.С.** Анализ инновационных технологий в туризме и спортивном ориентировании / Ю.С. Воронов // Спорт. Олимпизм. Гуманизм: межвуз. сб. науч. тр. – Смоленск: СГИФК, 2004. – С. 53-56.
32. **Воронов, Ю.С.** Перспективы развития спортивного туризма и краеведения в Смоленской области / Ю.С. Воронов // Проблемы туристского сервиса: сб. науч. тр. – Смоленск: СФ МГУС, 2004. – С. 89-93.
33. **Воронов, Ю.С.** Роль самообразования студентов в системе подготовки специалистов по сервису и туризму / Ю.С. Воронов // Туризм: проблемы и перспективы развития: материалы междунар. науч.-практ. конф. – Смоленск: СФ МГУС, 2006. – С. 117-122.
34. **Вяткин, Л.А.** Топографическая подготовка туриста / Л.А. Вяткин, Е.В. Сидорчук, Д.Н. Немытов // Туризм и спортивное ориентирование: учебное пособие. – М.: Академия, 2001. – С. 12-35.
35. **Галина, К.** Мой отель – моя крепость / К. Галина // Пять звезд. – 2004. – № 1. – С. 54-57.
36. **Голубева, К.** Техническое оснащение отеля с нуля / Кристина Голубева // Пять звёзд. – 2010. – №1-2. – С. 36-38.
37. **Голубева, К.** Секреты хаускипинга / Кристина Голубева // Пять звёзд. – 2011. – №1-2. – С. 32-35.
38. **Голубчик, М.М.** Теория и методология географической науки: учебное пособие / М.М. Голубчик, С.П. Евдокимов, Г.Н. Максимов, А.М. Носонов. – М.: ВЛАДОС, 2005. – 463 с.
39. **Гуляев, В.Г.** Использование глобальной компьютерной сети Internet в практике туристского бизнеса / В.Г. Гуляев // Новые информационные технологии в туризме: учебное пособие. – М.: ПРИОР, 1998. – С. 107-138.
40. **Гуляев, В.Г.** Новые информационные технологии в туризме: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 143 с.

41. **Делопроизводство:** учебник для вузов / Под ред. Т.В. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 359 с.
42. **Дементьев, С.** Корабли идут в Азию / С. Дементьев // Турбизнес. – 2012. – №15. – С. 52-53.
43. **Джанджугазова, Е.А.** Маркетинг туристских территорий: учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – М.: Академия, 2006. – 224 с.
44. **Драчёва, Е.Л.** Экономика и организация туризма: международный туризм: учебное пособие / Е.Л. Драчёва. – М.: КНОРУС, 2009. – 568 с.
45. **Дроздов, А.В.** Оценка эколого-туристского потенциала и доступных ресурсов / А.В. Дроздов // Основы экологического туризма: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2005. – С. 71-76.
46. **Дурович, А.П.** Маркетинговые исследования в туризме: учебно-практическое пособие / А.П. Дурович, Л.И. Анастасова. – М.: Новое знание, 2002. – 348 с.
47. **Дурович, А.П.** Организация туризма / А.П. Дурович. – СПб.: Питер, 2009. – 320 с.
48. **Евдокимов, С.П.** Методические рекомендации к изучению географической номенклатуры / С.П. Евдокимов // Землеведение: методические указания. – Смоленск: Изд-во СмолГУ, 2007. – С. 60-80.
49. **Егоренков, Л.И.** Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие / Л.И. Егоренков. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 304 с.
50. **Ермаков, Д.** От дорого до смешного... / Дмитрий Ермаков // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2007. – №9. – С. 52-54.
51. **Есаулова, С.П.** Офис современного туристического предприятия / С.П. Есаулова // Информационные технологии в туристической индустрии. – М.: Дашков и К°, 2012. – С. 16-28.
52. **Ефремова, М.В.** Основы технологии туристского бизнеса: учебное пособие / М.В. Ефремов – М.: Ось-89, 2001. – 192 с.

53. **Жукова, М.А.** Индустрия туризма: менеджмент организации / М.А. Жукова. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 200 с.
54. **Зорин, А.И.** Туристские центры и местности России / А.И. Зорин // Теория и практика физической культуры. – 2000. – №8. – С. 39-41.
55. **Зотова, Т.** Программное обеспечение в туризме / Татьяна Зотова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2009. – №5. – С. 48-49.
56. **Иванов, С.** Автоматизация гостиниц: выбор системы / С. Иванов // пять звёзд. – 2004. – №3. – С. 42-47.
57. **Иванов, В.** Пропуск, который невозможно похитить / Виталий Иванов // БДИ: безопасность, достоверность, информация. – 2005. – №5. – С. 30-32.
58. **Иванова, Е.** Туризм и наука. Вместе или порознь?.. / Елена Иванова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2006. – №6. – С. 38-39.
59. **Иванова, Е.** Основные подходы к выбору критических технологий / Елена Иванова // Наука и инновации. – 2006. – №3(37). – С. 53-55.
60. **Информационные технологии управления:** учебное пособие / Под ред. Ю.М. Черкасова. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 216 с.
61. **Кабушкин, Н.И.** Управление персоналом туристской фирмы / Н.И. Кабушкин // Менеджмент туризма: учебное пособие. – Минск: Новое знание, 2002. – С. 231-280.
62. **Катренко, А.В.** Системы контроля и управления доступом 2011. Технологии и бизнес / А.В. Катренко // Системы безопасности. – 2012. – №6. – С. 70-71.
63. **Квартальнов, В.А.** Маркетинг в туризме / В.А. Квартальнов // Туризм: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003. – С. 197-270.
64. **Киреева, Ю.А.** Технология обслуживания туристов / Ю.А. Киреева // Основы туризма: учебно-практическое пособие. – М.: Советский спорт, 2008. – С. 29-35.
65. **Киселёв, С.В.** Офисное оборудование: учебное пособие / С.В. Киселёв. – М.: Академия, 2008. – 64 с.

66. **Клейнер, Г.Б.** Становление общества знаний в России: социально-экономические аспекты / Г.Б. Клейнер // *Общественные науки и современность*. – 2005. – №3. – С. 65-66.
67. **Колин, К.К.** Человек в обществе знаний: новые задачи для образования, науки и культуры / К.К. Колин // *Вестник МГУС*. – 2008. – №1. – С. 2-10.
68. **Комарова, Ж.** Новое знание – фактор прогресса / Жанна Комарова // *Наука и инновации*. – 2006. – №1. – С. 61-62.
69. **Коновалов, В.А.** Роль средств инженерно-технической защиты в комплексах ТСО / В.А. Коновалов // *Мир и безопасность*. – 2007. – №4. – С. 20-24.
70. **Коротков, Э.М.** Исследование систем управления / Э.М. Коротков. – М.: ДеКА, 2003. – 334 с.
71. **Коротков, А.В.** Маркетинговые исследования: учебник. – 2-е изд. / А.В. Коротков. – М.: Бакалавр, 2012. – 591 с
72. **Корнилова, Т.В.** Введение в психологический эксперимент / Т.В. Корнилова. – М.: МГУ, 1997. – 126 с.
73. **Косолапов, А.Б.** Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие. – 3-е изд. / А.Б. Косолапов. – М., 2011. – 280 с.
74. **Красовская, Т.М.** Рекреационное районирование и оценка рекреационного потенциала / Т.М. Красовская // *Природопользование Севера России: монография*. – М.: ЛКИ, 2008. – С. 202-214.
75. **Кривцов, В.А.** Практикум по физической географии России: учебное пособие / В.А. Кривцов. – Рязань: РГПУ, 2002. – 86 с.
76. **Куликов, Д.** Три компонента безопасности / Дмитрий Куликов // *Туризм: практика, проблемы, перспективы*. – 2009. – №5. – С. 50-53.
77. **Куликова, Л.М.** Технология проектирования содержания профессиональной подготовки студентов / Л.М. Куликова // *Теория и практика физической культуры*. – 2008. – №4. – С. 77-80.

78. **Кусков, А.С.** Паспорт автобусного туристского маршрута / А.С. Кусков, О.В. Понукалина // Менеджмент транспортных услуг: туризм: учебное пособие. – М.: РКонсультант, 2004. – С. 159-160.
79. **Кусков, А.С.** Технология разработки туристско-экскурсионного маршрута с использованием специальных туристских поездов / А.С. Кусков, О.В. Понукалина // Менеджмент транспортных услуг: туризм: учебное пособие. – М.: РКонсультант, 2004. – С. 313-319.
80. **Кусков, А.С.** Технология разработки железнодорожных туров / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян // Транспортное обеспечение в туризме: учебник. – М.: КНОРУС, 2008. – С. 196-303.
81. **Лесник, А.Л.** Международные системы классификации отелей / А.Л. Лесник, М.Н. Смирнова. – М.: АС ПЛЮС, 2003. – 112 с.
82. **Линн Ван Дер Ваген.** Исследование – основа знания / Линн Ван Дер Ваген // Гостиничный бизнес: учебное пособие. – Ростов н/Д.: Феникс, 2001. – С. 61-80.
83. **Лысенкова, З.В.** Место культурных ландшафтов в развитии туризма / З.В. Лысенкова // Перспективы развития региональных туристских комплексов: материалы межд. науч.-прак. конф. – Смоленск: СФ МГУС, 2003. – С. 56-61.
84. **Луцинская, Г.** Морской вокзал – морские ворота города! / Галина Луцинская // Технологии безопасности и инженерные системы. – 2006. – №2. – С. 48.
85. **Луцинская, Г.** Современные теплоэнергоэффективные технологии – гаранты энергетической безопасности / Галина Луцинская // Технологии безопасности и инженерные системы. – 2006. – №1. – С. 68-70.
86. **Майоров, А.В.** Зарубежный опыт оценки качества обслуживания пассажиров наземным пассажирским транспортом общего пользования / А.В. Майоров // Автотранспортное предприятие. – 2006. – №1. – С. 21-23.

87. **Магура, М.И.** Мотивация труда персонала и эффективность управления / М.И. Магура // Управление персоналом. – 2003. – №6. – С. 22-25.
88. **Макаров, В.Л.** Экономика знаний: уроки для России / В.Л. Макаров // Вестник РАН. – 2003. – Т.73. – №5. – С. 450.
89. **Малахова, Н.Н.** Технологический прогресс как фактор инноваций в туристическом бизнесе / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков // Инновации в туризме и сервисе. – М.: ИКЦ «МарТ», 2008. – С. 115-140.
90. **Малахова, Н.Н.** Технологический прогресс как фактор инноваций в туристическом бизнесе / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушакова // Инновации в туризме и сервисе. – М.: ИКЦ «МарТ», 2008. – С. 115-140.
91. **Малышев, С.** Организация и раскрутка сайта как опыт продвижения российского турпродукта на внутреннем рынке / Сергей Малышев // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2006. – №8. – С. 48-49.
92. **Мацук, А.М.** Беспроводные технологии в системах автоматического пожаротушения / А.М. Мацук // Системы безопасности. – 2012. – №6. – С. 120-122.
93. **Миронова, Ю.** Новые технологии упрощают жизнь / Юлия Миронова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2008. – №6 – С. 55.
94. **Можаева Н.Г.** Туризм: учебное пособие / Н.Г. Можаева, Е.В. Богинская. – М.: Гардарики, 2007. – 270 с.
95. **Морозов, М.А.** Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозов. – 2-е изд., стереотип. – М.: Академия, 2004. – 240 с.
96. **Мураками, Х.** Денс. Денс. Денс // Харуки Мураками. – СПб.: Амфора, 2005. – С. 51
97. **Никитин, С.** Видеоаналитика в тепловидении. Необходимость и достаточность / С. Никитин // Алгоритм безопасности. – 2011. – №6. – С. 24-26.

98. **Николаенко, Д.В.** Картографический метод исследования в рекреационной географии // Рекреационная география: учебник / Д.В. Николаенко. – М.: Владос, 2001. – С. 58-77.
99. **Новиков, Ю.В.** Основы локальных сетей: Курс лекций / Ю.В. Новиков, С.В. Кондратенко. – М.: Интернет-университет информационных технологий, 2005. – 360 с.
100. **Осипова, О.Я.** Транспортное обслуживание туристов: учебник / О.Я. Осипова. – М.: Академия, 2004. – 368 с.
101. **Остроумов, О.В.** Маркетинговый обзор / О.В. Остроумов // Сборник материалов по туризму и экскурсиям по объектам «Золотого кольца» России и «Золотого кольца» Москвы. – М., 2003. – С. 160-172.
102. **Перспективные технологии: риски и преимущества** // Системы безопасности. – 2009. – №11. – С. 44.
103. **Пестерева, Н.М.** Глобальные и региональные изменения климата и оценка его влияния на туризм / Н.М. Пестерева // Роль Смоленска в истории Российского государства: материалы IV Межд. науч.-прак. конф. – Смоленск: Универсум, 2007. – С. 292-297.
104. **Петрова, М.** Интернет-технологии управления отелем / Мария Петрова // Пять звёзд. – 2010. – №5-6. – С. 33.
105. **Писаревский, Е.Л.** основы безопасности туризма: учебно-методическое пособие / Е.Л. Писаревский. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 320 с.
106. **Платонова, Н.А.** Природа и характер сферы услуг / Н.А. Платонова // Теоретические и прикладные проблемы сервиса. – 2001. – №1. – С. 73-87.
107. **Пузаченко, Ю.Г.** Математические методы в экологических и географических исследованиях: учебное пособие / Ю.Г. Пузаченко. – М.: Академия, 2008. – 416 с.
108. **Рябов, А.** Необходимые мелочи / Алексей Рябов // Пять звёзд. – 2005. – №10. – С. 43-47.

109. **Савельев, В.** Лев Толстой и Волга. В поисках нового туристского бренда / Владимир Савельев // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2008. – №10. – С. 80-82.
110. **Садыкова, Р.** Инновации в стол / Регина Садыкова // РБК. – 2012. – №12. – С. 27.
111. **Сазонов, К.Б.** Настоящее и будущее видеоаналитики. Технологии. Вызовы. Решения / К.Б. Сазонов // Системы безопасности. – 2012. – №1. – С. 66-68.
112. **Самойленко, В.В.** Локальные сети. Полное руководство / В.В. Самойленко. – Киев: Век+, 2002. – 400 с.
113. **Сапожникова, Е.Н.** Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран: учебное пособие / Е.Н. Сапожникова. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240 с.
114. **Сатармина, С.** РЖД и турбизнес – надо встречаться чаще / Светлана Сатармина // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2008. – №10. – С. 20.
115. **Свириденко, Ю.П.** Модернизация сервиса и образовательная политика Российской Федерации / Ю.П. Свириденко // Сервис plus. – 2008. – №1. – С. 78-83.
116. **Свиридова, М.Ю.** Информационные технологии в офисе: Практические упражнения / М.Ю. Свиридова. – М.: Академия, 2008. – 320 с.
117. **Селивёрстов, В.** Автоматические системы газопорошкового пожаротушения – реальный успех в борьбе с огнём / В. Селивёрстов // Мир и безопасность. – 2011. – №5. – С. 48-49.
118. **Сенин, В.С.** Организация международного туризма: учебник / В.С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 400 с.
119. **Силин, А.** Влияние технического прогресса на рынок систем безопасности / А. Силин // Алгоритм безопасности. – 2011. – №6. – С. 74-76.

120. **Скобкин, С.С.** Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2007. – 493 с.
121. **Скуратова, Е.** Турагенства: выжить и преуспеть / Елена Скуратова // Турбизнес. – 2012. – №15. – С. 60-61.
122. **Смирнов, И.Ю.** Плоское колючее ограждение – малобюджетная эффективность / И.Ю. Смирнов, И.О. Шаповалов // Системы безопасности. – 2011. – №3. – С. 121.
123. **Соколик, О.** Безопасность в гостиницах – залог успеха / Ольга Соколик // Пять звёзд. – 2004. – №4. – С. 34-35.
124. **Соколик, О.** Требования к гостиничной мебели: поиск компромисса / Ольга Соколик // Пять звёзд. – 2004. – №6. – С. 40-46.
125. **Стасенко, Л.** MIFARE – современные технологии идентификации в СКУД / Л. Стасенко // Алгоритм безопасности. – 2005. – №6. – С. 64-65.
126. **Сурков, С.А.** Работа с персоналом как средство повышения эффективности организации / С.А. Сурков // Управление персоналом. – 2003. – №6. – С. 38-41.
127. **Табачникова, И.** Выбираем специалиста: психологический аспект отбора кандидатов / И. Табачникова // Пять звёзд. – 2004. – №6. – С. 31-34.
128. **Табачникова, И.** Как создать должностную инструкцию, которая будет работать / И. Табачникова // Пять звёзд. – 2004. – №7-8. – С. 52-54.
129. **Технологии для клиента** / Турбизнес. – 2004. – №10. – С. 24.
130. **Тимакин, В.** Защита периметра большой протяжённости / В. Тимакин // Мир и безопасность. – 2007. – №4. – С. 26-27.
131. **Тимохина, Т.Л.** Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.
132. **Тимохина, Т.Л.** Технология уборки номерного фонда гостиницы / Т.Л. Тимохина // Организация административно-хозяйственной службы

- гостиницы: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – С. 35-71.
133. **Украинцев, Ю.** Транспортная безопасность и современные технологии досмотра пассажиров / Ю. Украинцев // Мир и безопасность. – 2007. – №6. – С. 8-14.
134. **Ушаков, Д.С.** Технология организации зарубежных круизов / Д.С. Ушаков // Технологии выездного туризма: учебное пособие. – М.: ИКЦ «Март», 2005. – С. 84-93.
135. **Ушаков, Д.С.** Технологии продаж в туристическом бизнесе / Д.С. Ушаков. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 240 с.
136. **Фалатова, Е.** Грамотный персонал – гарантия успеха / Е. Фалатова // Пять звёзд. – 2004. – №5. – С. 21-24.
137. **Федотов, Ю.Н.** Спортивно-оздоровительный туризм: учебник / Ю.Н. Федотов, И.Е. Востоков. – М.: Советский спорт, 2003. – 328 с.
138. **Федулин, А.А.** Туристическое образование в России: проблемы и решения / А.А. Федулин // Туризм: проблемы и перспективы развития: материалы III межд. науч.-практ. конф. – Смоленск: СФ РГУТИС, 2006. – С. 104-108.
139. **Филипповский, Е.Е.** Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 176 с.
140. **Черных, Н.Б.** Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / Н.Б. Черных. – М.: Советский спорт, 2005. – 360 с.
141. **Чернышев, А.В.** Профессиональная переподготовка и повышение квалификации специалистов гостиничного комплекса. – М.: Интел универсал, 2000. – 312 с.
142. **Щербин, В.** Из истории формирования инновационной и знаниевой экономики / Вячеслав Щербин // Наука и инновации. – 2006. – №6. – С. 49-53.

143. **Шматько Л.П.** Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие. – М.: ИЦК «МарТ», 2003. – 352 с.
144. **Шунин, С.** Приоритет – безопасность / Сергей Шунин // Пять звёзд. – 2009. – №6. – С. 40-42.
145. **Шунин, С.** Системы контроля доступа / Сергей Шунин // Пять звёзд. – 2010. – №1-2. – С. 39-41.
146. **Шунин, С.** Телефоны гостиничные, профессиональные / Сергей Шунин // Пять звёзд. – 2010. – №3. – С. 30-31.
147. **Шунин, С.** Информационные технологии. Новое прочтение / Сергей Шунин // Пять звёзд. – 2011. – №1-2. – С. 36-38.
148. **Шутова, Н.** «ВодоходЪ» выходит на китайские реки / Наталья Шутова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2006. – №6. – С. 52.
149. **Юсупова, Е.** Отель XXI века / Екатерина Юсупова // Турбизнес. – 2008. – №14. – С. 44-45.
150. **Salomon, J.** What is Technology? The Issue of its origins and definitions / J. Salomon // Historiy of technology. – 1984. – Vol. 1. – P. 113-156.