

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Оренбургский государственный университет»

Ж. А. Ермакова, О.П. Тетерятник, Н.В. Лучко

# **ЭКОНОМИКА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ (КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ)**

Рекомендовано Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.68 Туризм, магистерская программа «Экономика и организация туризма»

Оренбург  
2013

УДК 338.48(07Б.8)  
ББК 65.37-814я73  
Е 72

Рецензент – доктор экономических наук, профессор Буреш О.В.

**Ермакова Ж. А.**

Е 72 Экономика транспортного обслуживания в туризме (конспект лекций): учебное пособие / Ж. А. Ермакова, О.П. Тетерятник, Н.В. Лучко; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург : ОГУ, 2013. – 111 с.

Учебное пособие предназначено для магистрантов направления подготовки 100400.68 Туризм, магистерская программа «Экономика и организация туризма». Материалы пособия представляют интерес для руководителей туристских организаций, преподавателей, аспирантов и студентов специальностей и направлений туристского профиля.

УДК 338.48(07Б.8)  
ББК 65.37-814я73

© Ермакова Ж. А.  
Тетерятник О.П.  
Лучко Н.В., 2013  
© ОГУ, 2013

## Содержание

Введение.....	5
1 Тема 1 Основы организации транспортного обслуживания в туризме....	6
1.1 Сущность и структура транспортной системы.....	6
1.2 Классификация туристских перевозок.....	11
1.3 Классификация и использование транспортных средств в туристских целях.....	15
1.4 Технологические особенности взаимодействия туристских фирм и транспортных компаний.....	20
1.5 Вопросы для самоподготовки по теме 1.....	24
2 Тема 2 Организация перевозки и обслуживания туристов на автомобильном транспорте.....	25
2.1 Правовое регулирование автомобильных перевозок туристов .....	25
2.2 Классификация подвижного состава и требования к туристическим автобусам.....	31
2.3 Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам.....	34
2.4 Документационное обеспечение автобусных маршрутов и туров.....	38
2.5 Вопросы для самоподготовки по теме 2.....	40
3 Тема 3 Организация перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.....	42
3.1 Правовое регулирование железнодорожных перевозок туристов.....	42
3.2 Железнодорожные перевозки: сущность, классификация.....	44
3.3 Технология разработки железнодорожного тура.....	48
3.4 Организация основных и дополнительных услуг на железнодорожном транспорте.....	52
3.5 Особенности подвижного туристских поездов.....	55
3.6 Железнодорожные тарифы, их виды.....	59
3.7 Вопросы для самоподготовки по теме 3.....	63
4 Тема 4 Организация перевозки и обслуживания туристов на	

авиационном транспорте.....	64
4.1 Правовое регулирование воздушных перевозок туристов.....	64
4.2 Воздушные перевозки: сущность классификация.....	68
4.3 Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний .....	70
4.4 Чартерные перевозки: виды, направления, особенности организации..	72
4.5 Обслуживание пассажиров в различных классах перевозки авиационным транспортом.....	76
4.6 Авиационные тарифы, их виды.....	81
4.7 Вопросы для самоподготовки по теме 4.....	87
5 Тема 5 Организации перевозки и обслуживания туристов на водном транспорте.....	88
5.1 Правовое регулирование перевозок туристов водным транспортом...	88
5.2 Схемы взаимодействия туроператоров и судовладельцев .....	90
5.3 Перевозка туристов водным транспортом: сущность, классификация .	95
5.4 Обслуживание пассажиров при осуществлении водной перевозки...	100
5.5 Вопросы для самоподготовки по теме 5.....	102
Список использованных источников.....	104
Приложение А Паспорт автобусного туристско-экскурсионного маршрута.....	105
Приложение Б Схема маршрута транспортной экскурсии.....	111

## Введение

Учебное пособие предназначено для достаточно краткого изложения обширного по объему материала, содержащегося в ряде учебников с одновременным дополнением некоторых тем теоретическим материалом, необходимым для практической деятельности менеджера туризма.

Существенное внимание уделено следующим вопросам:

- характеристике разнообразия транспортных средств, применяемых для обслуживания туристов;
- особенностям обслуживания туристов на отдельных видах транспорта;
- документационному оформлению транспортного обслуживания туристов внутри и за пределами России;
- вопросам обеспечения безопасности туристов при перемещении.

Основная часть материала изложена в традиционной форме: представлено содержание понятия или явления, его виды, влияющие на него факторы, показатели и методы расчета. По отдельным темам, сложным для восприятия студентами, приведены практические примеры, формулировки выводов, расчеты. После каждой темы изложены вопросы для самоконтроля усвоения теоретического материала. Авторы стремились изложить тот минимум материала, который необходим для подготовки менеджера туризма для работы с различными категориями туристов, а также различными видами организаций - перевозчиков. В связи с этим предусмотрены отдельные темы, связанные с освещением проблем организации взаимодействия с перевозчиками: авиакомпаниями, судовладельцами, автобусными предприятиями, железнодорожным транспортом. В практической деятельности менеджера по туризму используются документы образцы, которых приведены в приложениях: паспорт автобусного туристско-экскурсионного маршрута, схема маршрута с указанием линейных и дорожных сооружений, акт замера протяженности маршрута, характеристика дороги на маршруте, сведения о трассе маршрута и другие. При подготовке учебного пособия использованы учебники и труды известных российских ученых: А.С. Кускова, О.Я. Осиповой, И.И. Бутко и других.

# **1 Тема 1 Основы организации транспортного обслуживания в туризме**

## **1.1 Сущность и структура транспортной системы**

**Транспорт** – одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны, обеспечивающая нормальное функционирование экономики, повышение эффективности общественного производства, создающая условия для рационального размещения производительных сил по территории страны с учетом наиболее целесообразного приближения предприятий различных отраслей к источникам сырья и районам потребления продукции.

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

**Транспортный комплекс** – совокупность нескольких отраслей народного хозяйства, предназначенных для удовлетворения потребностей в перевозке грузов и пассажиров. В него входят:

- транспорт, обеспечивающий процесс перемещения;
- транспортная промышленность;
- учреждения и организации по подготовке кадров для работы на транспорте;
- ремонтные предприятия.

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

**Транспортная сеть** – пути сообщения с расположенными на них точечными структурами.

На рисунке 1.1 представлена структура транспортной системы

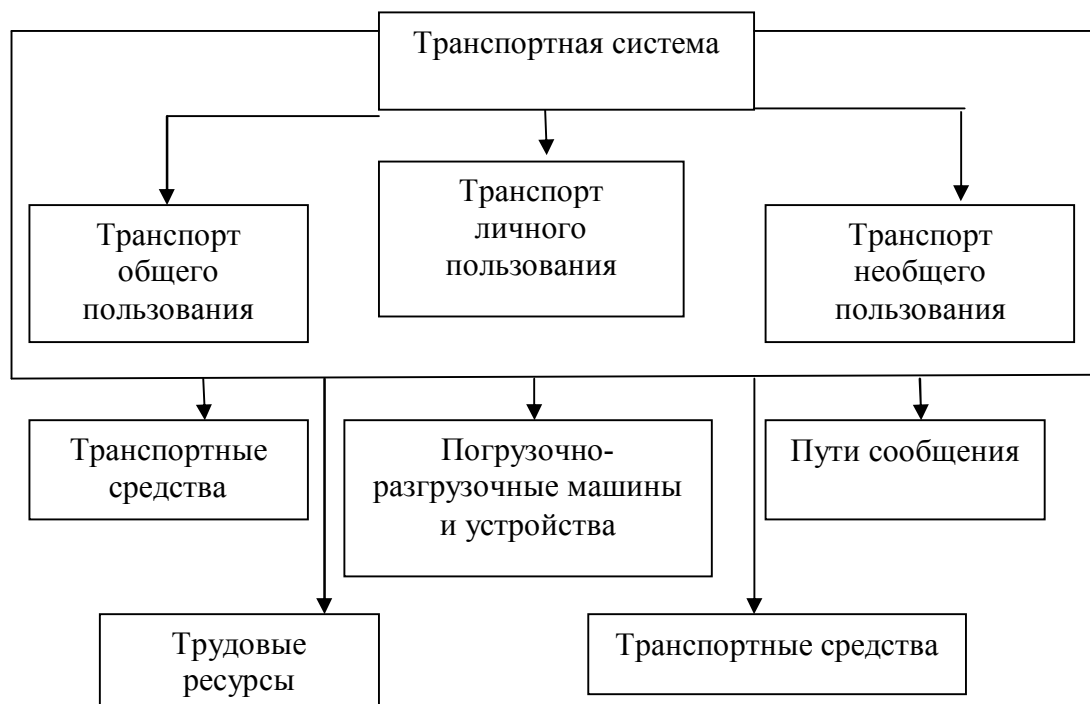


Рисунок 1.1 – Структура транспортной системы

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

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

Транспорт – самостоятельная отрасль хозяйства, которая по характеру своей деятельности занимает промежуточное положение между отраслями производственной и непроизводственной сферы.

Транспорт является ведущим фактором развития туризма. В решении социальных проблем, обеспечении деловых, культурных и туристских

поездок населения, развитию культурного обмена как внутри страны, так и за ее пределами, в использовании свободного времени населения.

Транспорту свойственны некоторые особенности, отличающие его от других отраслей народного хозяйства, к которым можно отнести следующее:

1) транспорт не производит новой вещественной продукции, а является продолжением процесса производства в пределах процесса обращения;

2) продукция транспорта – это перевозка грузов и пассажиров, что является неотделимой составляющей от процесса транспортного производства;

3) продукция транспорта не содержит сырья;

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

5) на транспортном рынке реализуется не товар в виде новой вещи, а сам процесс транспортного комплекса;

6) количество труда, затрачиваемого на перевозку грузов, зависит не от их стоимости, а от веса и расстояния;

7) для транспорта характерны линейные формы размещения.

Объектом изучения проблем транспортного обслуживания в туризме служит собственно процесс перевозки с присущими ему технико-технологическими особенностями.

Предметом изучения проблем транспортного обеспечения в туризме является транспортный комплекс, транспортные перевозки в туристском бизнесе.

Субъектами транспортного обслуживания выступают основные потребители и производители транспортных услуг, особенности их взаимоотношений и взаимодействий в процессе разработки и реализации туристского продукта.

Основная цель транспортного обслуживания в туризме – проследить технологические особенности разработки транспортных услуг с учетом всех



потребностей потребителей данных услуг и учета нормативно-законодательной базы РФ в области пассажироперевозок и их багажа.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) определение роли транспорта и транспортного комплекса в экономике страны и в туристском бизнесе;
- 2) изучение особенностей использования транспортных средств при туристских перевозках;
- 3) изучение технико-экономических особенностей, преимущества и недостатки основных видов пассажирского транспорта;
- 4) рассмотрение основных функции, принципов и особенностей управления на транспорте;
- 5) анализ маркетинговой политики на транспорте, а также рассмотрение особенностей формирования цены и тарифной политики на транспорте;
- 6) определение состава транспортного сервиса, основные показатели качества транспортного обслуживания;
- 7) правовые основы организации туристских перевозок и особенности правового регулирования;
- 8) рассмотрение особенностей документационного обеспечения транспортных перевозок туристов;
- 9) безопасность туристских путешествии;
- 10) основные аспекты взаимоотношений турфирм с транспортными предприятиями;
- 11) особенности технической организации перевозочного процесса.

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

**Транспорт общего пользования** – это транспорт, который в соответствии с действующим законодательством обязан осуществлять перевозки грузов и пассажиров, кем бы данные перевозки не были бы предъявлены: государственным предприятием или учреждением, общественной организацией, фирмой или частным лицом.

Транспорт общего пользования выступает как самостоятельная отрасль материального производства, обслуживающий сферу обращения, обеспечивает связь между сферой производства и сферой потребления.

Структура транспорта общего пользования представлена более детально на рисунке 1.2.

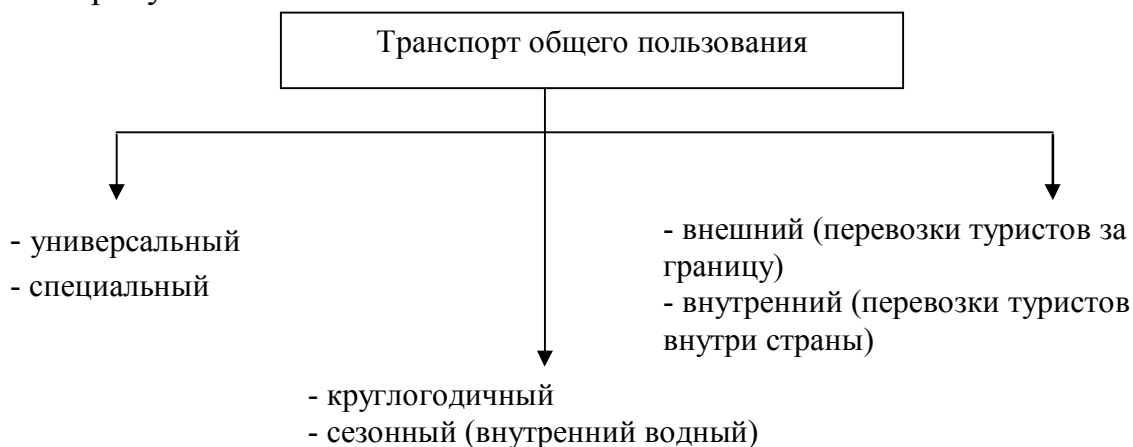


Рисунок 1.2 – Структура транспорта общего пользования

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

1) универсальный транспорт общего пользования (железнодорожный транспорт; водный транспорт; воздушный транспорт; автомобильный) и специальный транспорт (специализированный коммунальный).

2) внешний транспорт (транспорт, осуществляющий перевозки за границу) и

внутренний транспорт (транспорт, осуществляющий перевозки внутри государства).

3) круглогодичный и сезонный транспорт.

В отличие от транспорта общего пользования транспорт необщего пользования выполняет перевозки продукции внутри сферы производства, т.е. для конкретного предприятия, организации или фирмы. Перевозки, которые выполняет транспорт данного вида, являются внутрипроизводственными или технологическими.

Кроме деления транспорта на две подгруппы транспорт общего и транспорт необщего пользования, в некоторых случаях подразделяют транспорт на магистральный и немагистральный.

## **1.2 Классификация туристских перевозок**

**Туристская перевозка** – это путешествия организованных групп туристов или индивидуальных туристов при наличии путёвок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств.

Услуги перевозки и иные транспортные услуги присутствуют в различных составляющих туристского продукта. Транспортные услуги могут использоваться для перевозки туристов из места отправления в место назначения, для трансфера, а также для проведения экскурсий. В ряде случаев перевозки сами могут быть положены в основу туристского продукта. Так, в основе круизов, автобусных и железнодорожных туров лежит использование транспортных средств определённого уровня комфорта. Перевозки и транспортные средства могут выступать в качестве товара (аренда автомобилей, самолётов, вагонов, морских и речных судов), использоваться для осуществления нетрадиционных способов перемещения, а также применяться в развлекательных аттракционах.

Предоставление транспортных услуг и транспортных средств может быть включено в состав тура, зарезервировано организатором туризма и представлено туристу за плату на месте. Турист может самостоятельно купить такие услуги в месте пребывания или пользоваться ими, когда

средства перевозки выступают товаром, объектом аренды, объектом и средством аттракции и т.д. Турист может участвовать в генерации особенных видов туристского продукта, отличных от собственно перевозки.

Средства перевозки могут выступать в роли:

- 1) средств перемещения;
- 2) мест размещения;
- 3) объектов развлечения и отдыха;
- 4) объектов товарной покупки;
- 5) индивидуальных транспортных средств.

Туристские перевозки классифицируются по следующим признакам:

- 1) способу передвижения на маршруте;
- 2) виду используемого транспорта;
- 3) построения трассы маршрута;
- 4) продолжительности путешествия;
- 5) сезонности;
- 6) других факторов.

Основой для классификации перевозок туристов является тип туристского маршрута.

**Туристские маршруты** – один из основных видов обслуживания, предоставляемых туристам.

По мнению М.Б. Биржакова, «туристский маршрут есть географически определенная, привязанная к данной местности и особенны объектам и описанная с различной степенью детализации трасса похода, путешествия».

Туристский маршрут определяют как заранее спланированную трассу передвижения туристов в течение определенного периода времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания и дополнительных туристско-экскурсионных услуг. В зависимости от перемещения по пути следования на маршруте различают линейные, кольцевые, радиальные и комбинированные типы маршрутов.

**Линейные маршрута** – путь следования, начало и окончание которого происходят в разных географических пунктах пребывания. Является наиболее распространенной разновидностью туристского маршрута.

**Радиальный маршрут** – путь следования, начало и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, располагаясь в котром турист совершает путешествия в другие пункты пребывания, возвращаясь при этом в пункт начала путешествия.

**Кольцевые маршруты** – путь следования, начало и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания. При этом место пребывания в страну или местность может быть:

1) неизменным, когда туристы, прибывая в страну, проходят только через один-два транзитных пункта;

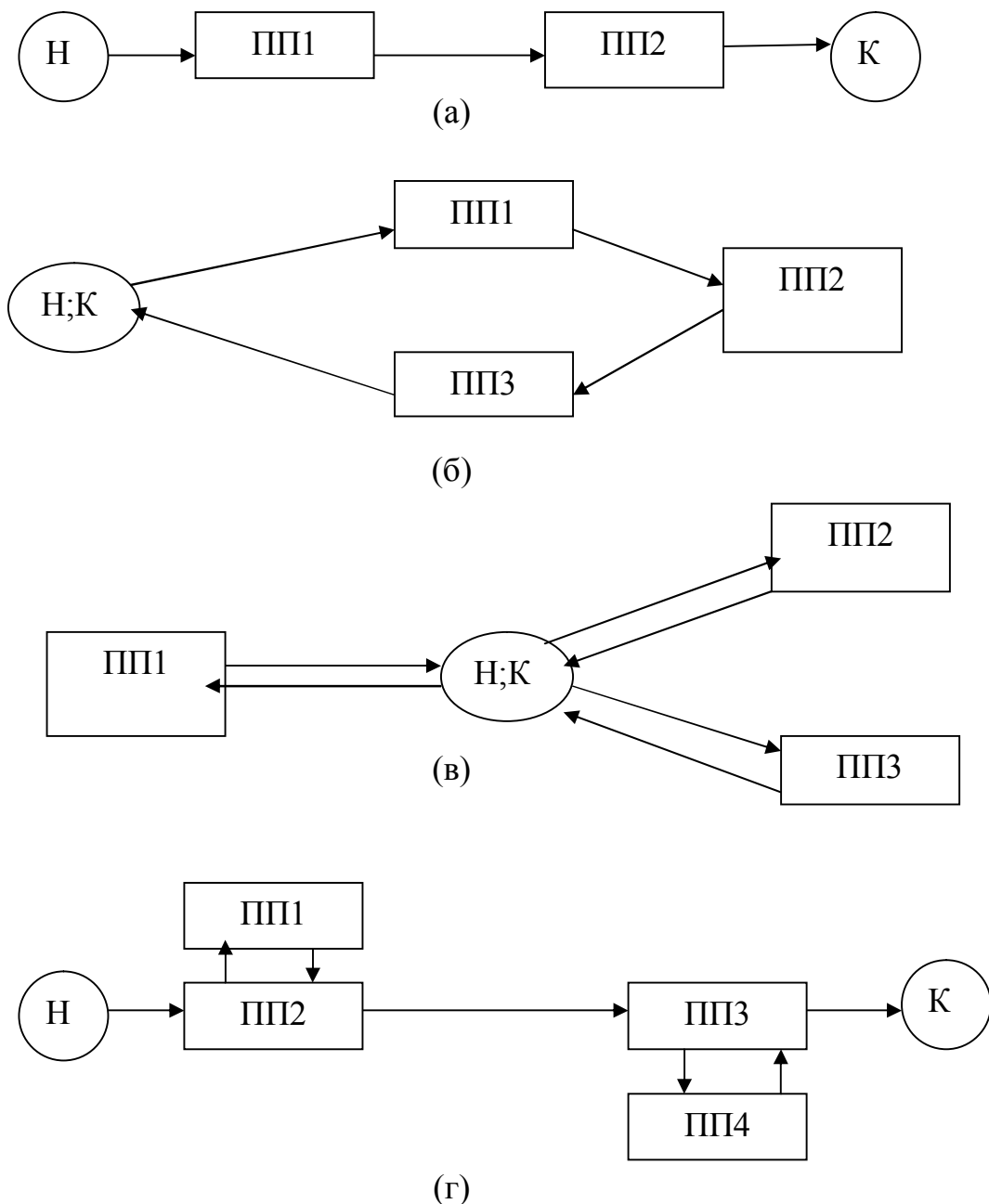
2) отличным от места прибытия, когда турист прибывает в один туристский центр, а уезжает в первоначальный пункт из другого туристского центра.

На рисунке 1.3 типы туристских маршрутов представлены схематично (согласно Кускову А.С.).

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

Классификация туристских маршрутов по принадлежности транспорта: на собственном транспорте – туры на транспорте, принадлежащим транспортным хозяйствам турфирм; на арендованном специализированном транспорте – на транспорте, принадлежащим транспортным организациям, который турфирма использует на правах аренды на определенный срок; туры на транспорте общего пользования – туры на графиковом пассажирском

транспорте; туры на личном транспорте туристов – специальные туры для владельцев автомобилей, с предоставлением пакета услуг, кроме перевозки.



а – линейный; б – кольцевой; в – радиальный; г – комбинированный; Н – начальная точка маршрута; К – конечная точка маршрута; ПП 1-4 – промежуточные точки маршрута

Рисунок 1.3 – Типы туристских маршрутов

По видам используемого транспорта туристские маршруты подразделяются:

1) теплоходные маршруты – на теплоходных речных и морских парокходств. Морские: круизные – более суток, экскурсионно-прогулочные –

не более 24 часов. Речные: туристско-экскурсионные рейсы – более суток; экскурсионно-прогулочные – не более 24 часов;

2) авиационные туры: групповые – с использованием части мест в самолетах пассажирских авиалиний; специальные авиарейсы – полная аренда воздушного судна для специальных туристских перевозок;

3) автобусные рейсы: туристско-экскурсионные – с предоставлением услуг проживания и питания, различных дополнительных услуг; прогулочные – без предоставления основных и дополнительных услуг, при этом может использоваться городской транспорт;

4) железнодорожные туры: групповые путешествия – с использованием части мест в графиковых поездах; специализированные - арендованные составы с использованием мест в вагонах, как базы размещения на маршруте;

- комбинированные туры – путешествия с использованием двух и более видов транспорта.

### **1.3 Классификация и использование транспортных средств в туристских целях**

В соответствии с Рекомендациями по статистике туризма разработанными ВТО, предлагается следующая классификация средств транспорта:

1) воздушный транспорт: рейсы, подчиняющиеся расписанию; прочие воздушные перевозки;

2) водный транспорт: пассажирские линии и паромы; круизы; прочие;

3) сухопутный транспорт: железнодорожный транспорт; междугородние и городские автобусы и прочий общественный автодорожный транспорт; частные автомашины (вместимостью до 8 человек); прокат автотранспортных средств; прочие сухопутные транспортные средства.

Наибольшей популярностью пользуются автобусные, авиационные и железнодорожные путешествия (около 90 % общего объёма транспортных путешествий).

Транспортная техника включает в себя:

- 1) транспортные средства или подвижной состав;
- 2) технические средства механизации и автоматизации погрузочно-разгрузочных процессов и транспортно – складских работ;
- 3) системы обслуживания пользователей транспорта;
- 4) средства механизации процессов в инфраструктуре транспорта.

При планировании своего путешествия турист учитывает такие факторы как: скорость доставки до цели поездки, комфорт путешествия, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, возможность остановки в пути следования, условия питания, уровень шума, вибрации, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие неблагоприятных экологических факторов и безопасность.

По приоритетам эти требования распределяются в следующем порядке:

- 1) безопасность путешествия;
- 2) стоимость и наличие различных льгот;
- 3) комфортабельность;
- 4) скорость доставки;
- 5) прочие факторы.

Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия, однако ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований. Высокой пассажироместимости и комфорту путешествия на морских и речных судах противопоставляется их невысокая мобильность и скорость сообщения. Высокая скорость доставки на самолётах при достаточно высоком уровне сервиса связана с высоким уровнем тарифов. Высокая мобильность автомобильного транспорта (автобусов и легковых автомобилей) противопоставляется невысокой пассажироместимости и низкому уровню безопасности.



Более детальная классификация транспортных средств в туризме может быть представлена следующим образом: сухопутный транспорт, воздушный транспорт, водный транспорт.

Сухопутный транспорт классифицируется:

- 1) перемещение и перевозки с помощью мускульной силы человека (пешеходные, лыжные, велосипедные, рикши);
- 2) с помощью животных (вьючные, тягловые, под седлом);
- 3) механические средства;
- 4) автомобильный транспорт (колесный, шнековый, гусеничный и иной);
- 5) рельсовый транспорт - железные дороги, метро, трамваи, фуникулеры, канатные дороги;
- 6) средства транспорта на воздушной подушке.

Железнодорожный транспорт имеет свои преимущества и недостатки. К преимуществам железнодорожного транспорта можно отнести: независим от погоды, наиболее безопасный, более низкие тарифы, разветвленная система скидок, проездных билетов и т.п., позволяющих путешествовать по значительно низким ценам.

Железнодорожные маршруты подразделяются:

- 1) пригородные;
- 2) маршруты дальнего сообщения;
- 3) скоростные линии;
- 4) специальные маршруты;
- 5) экскурсионные маршруты.

В зависимости от скорости движения поезда бывают: экспрессы, скорые, пассажирские. Их делят на: пригородные (до 150 км) местные (от 150 до 700 км) дальнего следования (от 700 км). В зависимости от продолжительности курсирования поезда бывают: круглогодичные и сезонные, чартерные.

Качество обслуживания на железнодорожном транспорте зависит от вида поезда (пассажирский, скорый, фирменный, экспресс) и класса размещения (общий, плацкартный, мягкий, спальный). В состав поезда входят: 1-2- сальный, 5-8 мягких, 7-10 плацкартных и вагон-ресторан.

Автомобильный транспорт – это транспорт всеобщего применения (трансферы, экскурсии, внутримаршрутные перевозки автобусами, аренда малолитражных автомобилей туристами для личного пользования на отдыхе), экономический вид транспорта, доступный широким слоям населения, сезонность при организации туров не играет такой большой роли, как в других поездках.

Автомобильные перевозки подразделяются на следующие виды:

- 1) международные автобусы;
- 2) туристические автобусы для поездки на дальние расстояния;
- 3) городские и пригородные пассажирские автобусы;
- 4) чартерные и экскурсионные автобусы;
- 5) автомобили с водителями и без (прокат);
- 6) такси.

Автомобильный транспорт до сих пор является лидером туристских перевозок, выполняя четыре основные функции:

- 1) самостоятельный вид путешествий и экскурсий;
- 2) вспомогательный (трансферный) транспорт;
- 3) отдых и развлечение;
- 4) деловые поездки.

Водный транспорт, включающий в себя морской и речной, классифицируется:

- 1) плоты и гребные лодки;
- 2) парусные суда;
- 3) лодки и суда маломерного флота с механическим приводом;
- 4) речные и морские суда;
- 5) суда на воздушной подушке;

б) подводные суда.

Основными преимуществами данного вида транспорта являются: высокий уровень комфорта, большой объем единовременной загрузки, возможности реализации различных видов и целей туризма (познавательный, бизнес-туризм, учебный, шоп-туризм), полноценный отдых, полный комплекс жизнеобеспечения.

Существенными недостатками данного вида транспорта являются: невысокая скорость передвижения транспортных средств, высокие тарифы, ограничение мобильности, подверженность некоторых людей «морской болезни».

Водный транспорт используется:

- 1) для перевозки пассажиров;
- 2) для круизов;
- 3) для проведения конференций, семинаров, фестивалей;
- 4) для экскурсий.

Особенной формой морских туристических перевозок являются круизы. Судовладельческие компании практикуют 10 видов разнообразных круизов. Самый популярный «классический» круиз 10-20 дней. Предусматривает заходы в порты, экскурсии, развлекательная программа.

Воздушный транспорт имеет следующие преимущества: расширенная география путешествий, сокращение сроков путешествия в пользу их частоты (рост краткосрочных туров на дальние расстояния), самый быстрый и удобный вид транспорта при переездах на дальние расстояния, привлекательный для туристов сервис. Среди известных средств воздушных пассажирских перевозок выделим используемые для целей туризма и перевозки путешественников:

- 1) воздушные шары и дирижабли, планеры и дельтапланы, парашюты;
- 2) вертолеты;
- 3) самолеты малой авиации, гидросамолеты, широкофюзеляжные самолеты, сверхзвуковые лайнеры;

4) космические аппараты.

Авиаперевозки бывают регулярные и чартерные. В зависимости от условий комфорта места в самолете делят на классы: первый, бизнес-класс, эконом-класс и другие виды.

#### **1.4 Технологические особенности взаимодействия туристских фирм и транспортных компаний**

В зависимости от этапа тура, цели поездки и объема, оказываемых на маршруте услуг перевозчиков делят на основных и вспомогательных.

Операции трансфера туристов классифицируются следующим образом:

1) от мест прибытия в начальный пункт тура (вокзал, порт, пристань) до места их сбора (пересадка в другое транспортное средство, размещение и временное проживание в отеле, кемпинге, лагере);

2) обратно из конечного пункта маршрута к месту их убытия из тура;

3) в места (из мест) посещения или непродолжительного пребывания в данной рекреационной зоне:

1) групповые перевозки туристов на дальнейшее расстояние в места посещения или к объектам туристического интереса – в рекреационные зоны, на аттракции, спортивные состязания, к местам поклонения и в другие пункты. Это пространственные перемещения транспортом регулярного сообщения в пределах расстояний, предусмотренных программой путешествия;

2) автобусные или железнодорожные, или авиационные путешествия по маршруту тура, а также речные и морские круизные туры с предоставлением частичного или полного набора услуг, входящих в состав специально подготовленного туристического продукта;

3) транспортные услуги при экскурсионном (групповом или индивидуальном) обслуживании в городе, в парковой или заповедно-ландшафтной зоне и т.п.;

4) грузовые и грузопассажирские перевозки для участников шопинг-туров.

В соответствии с определённой тематикой ознакомления или посещения услуги транспорта при экскурсионном обслуживании характеризуются строго устанавливаемой продолжительностью и упорядоченностью маршрута передвижения. К этапам потребления транспортной составляющей необходимо добавить услуги по кратковременной аренде транспортных средств – услуги проката, если они включены в стоимость туристической путёвки.

Данный перечень **транспортных услуг по программе внутреннего туризма** (англ. domestic or internale tourism) учитывает ту особенность взаимоотношений туроператора со своими клиентами, когда он не берёт на себя обязанности по доставке туристов в начальный пункт тура из мест постоянного проживания и возвращения их из тура в места постоянного проживания.

**По программам въездного туризма** (англ. inbound tourism) туроператор направляющей стороны от места сбора группы в стране её проживания использует различного вида транспортные средства для доставки в начальный пункт тура в стране посещения – самолёты, автобусы, пассажирские поезда, речные или морские суда.

**По программам выездного туризма** (англ. outbound tourism) туроператор также пользуется транспортными средствами для доставки туристов в страну посещения и обратного перемещения их в страну проживания.

Отношения между туроператором и транспортными организациями регулируются определенной совокупностью нормативных положений по массовым перевозкам пассажиров и их багажа, индивидуальным или

групповым переездам путешественников, которые в совокупности формируют транспортное право.

При этом нормы права, регулирующие перевозочный провес туристов, соотносятся с положениями и нормами права:

- 1) гражданского и, в частности, одного из его основных разделов, — обязательственного права;
- 2) гражданско-процессуального, определяющего порядок рассмотрения исков и претензий;
- 3) административного, регулирующего исполнительно-распорядительную деятельность транспортных организаций;
- 4) международного, определяющего нормы отношений при осуществлении международных транспортных сообщений.

Главной особенностью транспортного права является его комплексный характер, - регулируются не только транспортно-технологические процессы, но эксплуатация и техническое содержание транспортных средств.

Большинство норм права по перевозке (перемещению) туристов относятся к обязательственному праву, формирующему:

- 1) право кредитора на совершение должником определенных действий, образующих в целом перевозочный процесс;
- 2) обязанность должника выполнить все те действия, которые вытекают из поручений (на возмездной основе) кредитора.

Транспортное обеспечение туров основывается на положениях:

- 1) законодательных актов, введенных в действие внутри государства;
- 2) переезды в (или из) дестинации с целью осмотра, отдыха, развлечений, участия или посещения соревнований и др.;
- 3) использование транспорта с экскурсионными целями в местах, удаленных от дестинации на значительное расстояние;

4) перемещения туриста в дестинации и между прилегающими к ней местами туристического интереса на общественном или арендованном транспорте.

Главной и основной задачей туроператоры и турагентства считают привлечение и доставку туристов в дестинации. Транспортная составляющая в пакете туристических услуг не рассматривается как деятельность по приданию туристическому продукту новых потребительских свойств. Это система обеспечения перемещения туристов по определенному маршруту в соответствии с программой путешествия и изначально заданными условиями предоставления услуг заданного уровня качества. В турах услуги транспорта по объему и качеству сервиса могут отличаться от обычно предлагаемых транспортной организацией своим клиентам-пассажирам на регулярных маршрутах, в частности:

1) в договора включаются только те обязательства перевозчиков, выполнение которых они могут гарантировать как основным своим офисом, так и всеми причастными филиалами и структурными подразделениями, причем услуги должны предоставляться в полном объеме и требуемого уровня качества;

2) в туре, перед его началом и по его окончании, туристы в начальном-конечных пунктах транспортного обслуживания должны получить полную информацию об оказываемых организацией сервисных услугах, а транспортные компании должны заблаговременно принимать заказы на их оказание (бронировать);

3) в начальном-конечных пунктах транспортного обслуживания предлагаемые сервисные услуги должны обладать свойством эластичности.

Это означает, что их объем изменяется от минимально необходимого набора до максимального. Минимальный пакет услуг, как правило, связан с переездом, а максимальный объем целесообразных услуг определяет турист в предварительном заказе;

4) сервис на маршруте должен предоставляться точно в оговоренное время и в той форме, которую определила туристическая организация перед туром и в ходе его, или турист при оформлении предварительного заказа;

5) оформление заказа на сервисные услуги (бронирование) должно быть обеспечено как в присутствии заказчика (вызов агента транспортной организации на дом или в офис туристской фирмы), так и по телефону, электронной почте.

Туроператору важно иметь все сведения о технических возможностях и технологии обслуживания выбранным видом транспорта: вместимость, допускаемые скорости движения, состояние трассы, пункты технического обслуживания, места получения оперативной информации о состоянии инфраструктуры или ее зависимости от внешних условий. Временные затраты на все операции обслуживания транспортом туроператор планирует с определенным запасом, а его прогнозируемая величина определяется либо данными предыдущего опыта, либо расчетным путем. Обязательным элементом планирования временных затрат является согласование маршрута перемещения в туре с владельцами транспорта.

Согласованию подлежат аспекты технического и технологического обслуживания транспортными средствами по маршруту тура. Оно выполняется туроператорами совместно с владельцами транспорта и, возможно, транспортной инфраструктуры.

### **1.5 Вопросы для самоподготовки по теме 1**

- 1) Что включает в себя транспортная инфраструктура?
- 2) Что представляет собой транспортная система?
- 3) Перечислите составляющие транспорта общего пользования.
- 4) Перечислите составляющие транспорта необщего пользования.
- 5) Перечислите классификации туристских перевозок в зависимости от различных признаков.
- 6) Приведите примеры линейных туристских маршрутов.
- 7) Приведите примеры радиальных туристских маршрутов.



- 8) Приведите примеры кольцевых туристских маршрутов.
- 9) Приведите примеры комбинированных туристских маршрутов.
- 10) Перечислите основные положения, на которых базируется транспортное обеспечение туров.
- 11) Перечислите основные формы предоставления транспортных услуг.
- 12) Отличительные особенности услуг транспорта, включаемых в туристский продукт от услуг, предлагаемых транспортной организацией пассажирам на регулярных маршрутах.
- 13) Как классифицируются транспортные путешествия и средства перевозки?
- 14) Перечислите основные преимущества и недостатки различных средств перевозки, используемых в туризме.

## **2 Тема 2 Организация перевозки и обслуживания туристов на автомобильном транспорте**

### **2.1 Правовое регулирование автомобильных перевозок**

В сфере автомобильных перевозок действует целый ряд документов правового характера, регулирующих деятельность на автомобильном транспорте во внутреннем и в международном сообщениях.

**Под международными перевозками** понимаются перевозки, во время которых транспортное средство пересекает территории двух и более государств. Международные автоперевозки представляют собой специфическую область деятельности автотранспорта, так как они осуществляются на базе международных нормативных актов с учетом национальных законодательств тех государств, по чьим территориям пролегает маршрут.

В основе международных пассажирских автомобильных перевозок лежат многосторонние и двусторонние договоры, заключенные между несколькими или двумя государствами на правительственном уровне.

Одним из важнейших многосторонних договоров в этой области является «Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа» (КАПП), которая была разработана Комитетом по внутреннему транспорту Европейской экономической комиссии ООН в 1973 г.

В октябре 1997 г. в Бишкеке была принята «Конвенция о международной автомобильной перевозке пассажиров и багажа» государств - участников СНГ (КМАПП). Приложение к Конвенции «Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в международном сообщении государств - участников СНГ» регламентирует процессы перевозки пассажиров и багажа автобусами в регулярном и нерегулярном сообщениях.

Под **регулярной перевозкой** понимается перевозка, которая осуществляется с определенной частотой по обозначенному маршруту, а посадка и высадка пассажиров могут происходить только на заранее определенных местах остановок. Регулярные перевозки выполняются по ранее установленным расписаниям и утвержденным тарифам.

**Нерегулярная перевозка** – это перевозка с закрытыми дверями, осуществляемая одним транспортным средством, перевозящим одну и ту же группу пассажиров на протяжении всей поездки, начинающейся и заканчивающейся в месте отправления или заканчивающейся в месте назначения, если транспортное средство возвращается обратно порожним.

С целью либерализации пассажирских перевозок автомобильным транспортом страны ЕС в 1982 г. заключили в Дублине «Соглашение о международной нерегулярной перевозке пассажиров автобусами» (АСОР). Впоследствии аналогичное соглашение (Ин-тербус), предназначенное для присоединения к АСОР, было разработано Комитетом внутреннего транспорта Европейской Комиссии ООН. В настоящее время положение о нерегулярных перевозках распространяется на большинство стран Западной и Восточной Европы и Турцию.

Следует иметь в виду, что помимо регулярных и нерегулярных перевозок выделяют еще так называемые **челночные перевозки** – повторяющиеся перевозки предварительно сформированных групп пассажиров из пункта отправления в пункт назначения и обратно. Эти перевозки также осуществляются при закрытых дверях. Как правило, во время челночных перевозок автобус едет пустым при первом обратном рейсе, когда он отвез первую группу, и последнем прямом рейсе, цель которого – забрать оставшуюся группу перевезенных пассажиров.

При осуществлении нерегулярных и челночных перевозок на борту транспортного средства должны быть списки пассажиров, заверенные печатью и подписями перевозчика и водителя. Если автобус едет за пассажирами пустым, то список пассажиров может быть составлен в момент их посадки.

Принадлежность международных автомобильных перевозок к тому или иному виду (регулярные, нерегулярные, челночные) определяет необходимость получения разрешений на въезд на территорию одной из договаривающихся сторон или на транзит через третьи страны. В основном разрешения требуются при реализации регулярных и челночных перевозок. Для выполнения нерегулярных перевозок, связанных с обслуживанием организованных групп туристов, такие разрешения в большинстве случаев не требуются. Разрешительная система оговаривается государствами при заключении двусторонних и многосторонних договоров на международные автомобильные перевозки.

Российская Федерация, как правило, осуществляет автомобильное сообщение на основании двусторонних соглашений. В соответствии с этими соглашениями компетентными органами договаривающихся сторон заблаговременно передаются друг другу предложения по организации регулярных перевозок.

При выполнении нерегулярных перевозок разрешение не требуется в случае, если группа пассажиров в одном и том же составе перевозится на одном и том же автобусе в течение всей поездки и при этом:

1) поездка начинается и заканчивается на территории государства той договаривающейся стороны, где зарегистрирован автобус;

2) поездка начинается на территории той договаривающейся стороны, где зарегистрирован автобус, и заканчивается на территории другой договаривающейся стороны при условии, что автобус покидает эту территорию порожним или если автобус въезжает пустым в целях обратной перевозки тем же перевозчиком группы пассажиров с территории государства другой договаривающейся стороны, на которую эта группа была доставлена.

Разрешение на выполнение нерегулярной перевозки не требуется при замене неисправного автобуса другим автобусом. При выполнении нерегулярных перевозок, как уже отмечалось, водитель автобуса должен иметь список пассажиров, составленный по специальной форме, утвержденной компетентными органами договаривающихся сторон.

К международным документам, регулирующим инфраструктуру в области автомобильных перевозок, относится «Европейское Соглашение о международных магистралях» (от 15.11.1975 г.) и «Европейское Соглашение о важнейших линиях международных комбинированных перевозок и соответствующих объектах» (от 01.02.1991 г.). Среди наиболее важных международных документов, посвященных дорожному движению, следует выделить «Конвенцию о дорожном движении» (от 08.11.1968 г.); «Конвенцию о дорожных знаках и сигналах» (от 08.11.1968 г.); «Протокол о разметке дорог к Европейскому Соглашению, дополняющему Конвенцию о дорожных знаках и сигналах» (от 01.03.1973 г.).

В области условия работы на автотранспортных средствах действует международное «Европейское соглашение, касающееся работы экипажей

транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки» (от 01.07.1970 г.).

Помимо этого, существует ряд документов, касающихся аспектов налогового обложения и таможенного режима при автоперевозках. Эти документы разработаны с учетом «Международной Конвенции о таможенных льготах для туристов» (1959 г.) и действующего внутреннего законодательства стран, на территории или через территорию которых осуществляется автоперевозка.

Содержание всех перечисленных выше соглашений и конвенций должно учитываться при реализации поездок в зарубежные страны. В России учреждена организация – Ассоциация международных автоперевозчиков (АСМАП), которая, являясь членом Международного Союза автомобильного транспорта, оказывает помощь в практических вопросах, связанных с организацией автоперевозок за рубеж. В частности, она издает информационные справочники, где предоставляются сведения по нормативно-правовой базе и практическим условиям выполнения перевозок по территории той или иной страны.

Авторитетными международными организациями, занимающимися вопросами автоперевозок, являются Международный союз автомобильного транспорта, Европейская экономическая комиссия ООН, Европейская комиссия министров транспорта.

В Российской Федерации принят ряд нормативных актов, с одной стороны, входящих в национальную законодательную базу в сфере автотранспорта, а с другой стороны, определяющих правовые нормы в международном автомобильном сообщении. К таким документам относится Федеральный Закон «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок и об ответственности за нарушение порядка их выполнения» (от 09.07.1998 г.).

С целью усиления требований к безопасности движения Правительством РФ 03.08.1996 г. было принято постановление «О

повышении безопасности междугородных и международных перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом». Законом РФ «О дорожных фондах в Российской Федерации» предусмотрено введение сборов за проезд по автодорогам России в случае введения иностранными государствами сборов за проезд по их территории.

Величина сборов определена постановлением Правительства РФ от 24.06.1998 г. «О сборе за проезд автотранспортных средств, зарегистрированных на территории иностранных государств, по автомобильным дорогам Российской Федерации», которая зависит от вида транспортного средства и продолжительности пребывания его на территории России.

При осуществлении перевозок автомобильным транспортом во внутреннем сообщении также существует целый ряд документов, регламентирующих условия пассажирских и грузовых перевозок. Основным нормативным актом здесь является Устав автомобильного транспорта РСФСР (от 08.01.1969 г. с последующими изменениями в редакции постановлений Совета Министров РСФСР 1969, 1974, 1980, 1988 и 1991 гг.). Постановлением Верховного Совета РФ № 4604-1 от 03.03.1993 г. этот документ считается действующим в настоящее время на территории Российской Федерации.

Одним из важных правовых документов, касающихся внутренних автоперевозок, является Закон РФ «О безопасности дорожного движения». Закон преследует цель защиты жизни, здоровья и имущества граждан, интересов общества и государства путем предупреждения дорожно-транспортных происшествий или снижения тяжести последствий, возникающих в их результате. Законом введено обязательное лицензирование деятельности организаций, связанных с обеспечением автоперевозок.

Единый порядок дорожного движения на территории Российской Федерации введен «Правилами дорожного движения» (от 23.10.1993 г.),

утвержденными Правительством РФ. Этим актом на территории России узаконено правостороннее движение. В целях повышения безопасности автомобильных перевозок

08.01.1997 г. был издан приказ Министерства транспорта «Положение об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами».

Для регулирования автомобильных перевозок на автомобильном транспорте взамен устаревших правил, действовавших в РСФСР, в 1997 г. приказом Министерства транспорта были утверждены «Временные правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации».

## **2.2 Классификация подвижного состава и требования к туристическим автобусам**

Согласно «Положению об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами», автобус представляет собой автотранспортное средство с двигателем, предназначенное для перевозки пассажиров с числом мест для сидения (помимо сиденья водителя) более восьми.

Автобусы предназначены для перевозки пассажиров по установленному маршруту с посадкой и высадкой на предусмотренных остановках или по маршрутам, определяемым заказчиком – юридическим или физическим лицом.

**По территориальному признаку** автобусные перевозки разделяются на городские, пригородные, междугородные и международные. К *городским* перевозкам относятся перевозки, осуществляемые в пределах черты города (одного населенного пункта); к *пригородным* — перевозки, осуществляемые за пределы черты города на расстояние до 50 км включительно; к *междугородным* – перевозки, осуществляемые за пределы черты города более чем на 50 км; к *международным* – перевозки, осуществляемые за

пределы или из-за пределов Российской Федерации. В связи с этим автобусы бывают городские, пригородные, междугородные и международные.

В зависимости *от назначения перевозки* автобусы делятся на *автобусы общего пользования, туристско-экскурсионные и специальные* (школьные; вахтовые; для доставки работников на производственные объекты, удаленные от общих линий городского пассажирского транспорта, и т.п.). Эти автобусы различаются по вместимости, уровню комфорта, внутреннему оборудованию салонов, внешнему виду.

По числу мест автобусы бывают: особо малой вместимости - микроавтобусы (с числом мест 9 - 11 человек), к которым относятся автобусы марок УАЗ, РАФ, «газель»; малой вместимости (с числом мест 21 - 26 человек); средней вместимости (с числом мест 33 - 34 человека); большой вместимости, рассчитанные на 41 - 45 человек, и особо большой вместимости, в которых число мест может достигать от 54 - 56 до 80.

В зависимости от количества этажей автобусы бывают *одно-, полутора- и двухэтажные*. Большинство турфирм предпочитают работать с полуторазэтажными автобусами, так как они имеют хороший обзор из-за того, что пол пассажирского салона поднят относительно кабины водителя. Нижнее помещение предназначено для перевозки багажа туристов. Нижние этажи двухэтажных автобусов могут использоваться как пассажирский салон при непродолжительных экскурсиях с целью увеличения вместимости транспортного средства или в качестве буфета, оборудованного небольшими столиками и стульями.

Автотранспортные средства могут классифицироваться в зависимости от вида применяемого топлива.

Категория автобуса определяется его классом и обозначается количеством звезд – от 1 до 5. К автобусам первой категории относятся автобусы международного класса, предназначенные для проведения обзорных городских и пригородных экскурсий. К автобусам второй категории принадлежат транспортные средства высокого класса,



участвующие в реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния. Автобусы высшего класса (3 и 4 категории) и класса «люкс» (5 категория) используются для осуществления дальних и длительных туристских маршрутов.

Эта классификация автобусов проводится на основании следующих параметров: мощность двигателя, требования к тормозной системе и амортизации, вид вентиляции и способ обогрева, требования к окнам, внутренне освещение, наличие техники и средств связи и оповещения, величина багажного отсека, дополнительное оборудование.

Особое внимание при планирование экскурсии уделяется выбору транспортного средства, все экскурсионные автобусы должны отличаться повышенной комфортностью, мягкими сиденьями, большими панорамными окнами, наличие радиоуселителя с микрофоном для экскурсовода, который занимает специальное сидение рядом с экскурсоводом.

Использование автобусов для экскурсий связано с необходимостью согласования маршрутов со службой дорожного движения, так как обычно в местах туристского интереса запрещена стоянка автотранспорта, а для экскурсионных автобусов делается исключение.

Для лучшего обзора и сведения к минимуму «мертвых зон» автобусы самых современных моделей оборудуются дополнительными зеркалами и видеокамерами заднего обзора, а также ультрафиолетовыми датчиками для определения расстояния до препятствия сзади (это существенно облегчает маневрирование и парковку). В недалеком будущем туристские автобусы предполагается оснастить устройствами, оповещающими водителей о совершении обгона другим транспортным средством, а также устройством, предотвращающим засыпание водителя за рулем.

Для обеспечения безопасности перевозок регламентируются сроки эксплуатации автотранспортных средств, предназначенных для массовых перевозок туристов. В большинстве европейских государств срок эксплуатации туристских автобусов не должен превышать 8 - 10 лет,

пассажиры должны быть оснащены ремнями безопасности. Для автобусов, работающих на регулярных маршрутах, дополнительным обязательным требованием является наличие трафарета - таблички с указанием начального и конечного пунктов маршрута.

### **2.3 Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам**

Для организации различного рода поездок внутри страны автотранспортные предприятия могут предоставлять заинтересованным организациям (турфирмам, учебным заведениям, промышленным предприятиям и т.п.) автобусы как для осуществления перевозок по постоянным маршрутам, так и для разовых рейсов.

Очень часто в качестве заказчика автотранспортных средств выступают турфирмы, которые занимаются реализацией автобусных туров, но при этом или совсем не имеют собственного транспорта, или же его количество не может обеспечить все запланированные туристско-экскурсионные программы. В этом случае между заказчиком и владельцем автобуса заключается договор на аренду транспортного средства, как правило, с экипажем.

Договор аренды транспортного средства содержит ряд статей, в которых отражаются: предмет договора, конкретная марка автобуса, предоставляемого автотранспортным предприятием турфирме, порядок оплаты аренды транспортного средства, права и обязанности сторон, условия расторжения договора и рассмотрения споров, срок действия договора, форс-мажорные обстоятельства.

Сумма арендной платы оговаривается в целом и по статьям, включаемым в нее, четко устанавливаются сроки и порядок внесения платежей. Договор об аренде может заключаться на различный срок - несколько дней, месяц, сезон.

Основными обязанностями перевозчика являются: предоставление автобуса в технически исправном состоянии; соответствие квалификации экипажа установленным требованиям; наличие страхования транспортного средства; заправка автобуса топливом; быстрый ремонт в случае поломки автобуса или замена его равноценным автобусом; оплата штрафа за нарушение правил дорожного движения по вине водителя; обеспечение автобуса оборудованием, повышающим комфортность и безопасность перевозки.

К основным обязанностям заказчика относятся: использование автобуса по значению в пределах срока и по маршруту, указанным в заявке; поддержание порядка в салоне транспортного средства; выделение средств на эксплуатацию автобуса (расходы на топливо, дорожные сборы, стоянки автобуса и т.д.); обеспечение проживания водителей в гостиницах; оплата штрафов за нарушение режима труда и отдыха водителей по вине арендатора и др.

Арендный договор дополняется паспортом маршрута, содержащим полную информацию о перевозке. Он включает: наименование маршрута, его схему с указанием населенных пунктов, остановок, мест ночлега, линейных и дорожных сооружений, пунктов питания, медицинской помощи, связи, автозаправочных станций, постов ГИБДД, железнодорожных переездов и других опасных участков пути. В паспорте отражается протяженность дорог, их состояние и покрытие, скорость движения на отдельных участках.

В случае осуществления регулярных туристско-экскурсионных перевозок за пределы области (края, республики) организация-заказчик может заключать договоры с организациями других областей (краев, республик) на техническое обслуживание, охрану и подготовку автобуса к обратному рейсу или оплачивать перевозчику стоимость услуг при заключении им договоров самостоятельно.

В случае заказа автобуса на разовую поездку заявку для перевозки пассажиров на расстояние до 50 км включительно следует подавать в АТП не

позднее 1 суток до начала поездки, а для перевозки на расстояние более 50 км - не позднее чем за 3 суток.

В заявке указывается конкретный маршрут, дата перевозки, количество перевозимых пассажиров и фамилия лица, ответственного за перевозку (руководителя группы), а также продолжительность поездки.

На рынке туристских автомобильных услуг существуют следующие пакеты туров:

1) Чартерные туры – обслуживание вечеров, однодневные поездки на соревнования, недельные поездки – праздничные туры;

2) Сопровождаемые туры – поездки заранее запланированных групп продолжительностью от пяти дней до одного месяца в сопровождении руководителя;

3) Независимо сформированные группы – в тур включается посещение городов и достопримечательностей с использованием рейсовых автобусов;

4) Гибкие туры – сочетание автобусного транспорта с другими транспортными средствами.

Согласно «Временным правилам перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации» движение туристско-экскурсионных автобусов по маршрутам большой протяженности (более 100 км) допускается с 6 до 22 часов.

Следует иметь в виду, что туристско-экскурсионные перевозки детей и учащихся учебных заведений требуют особых условий их осуществления.

При реализации таких перевозок:

1) требуется получить письменное разрешение соответствующих органов сферы образования;

2) транспортным организациям необходимо поставить в известность органы Госавтоинспекции о времени и маршруте поездки;

3) заявки на организацию туристско-экскурсионных перевозок детей принимаются автотранспортными предприятиями при условии

сопровождения групп преподавателями или специально назначенными взрослыми из расчета один взрослый не более чем на 15 детей;

4) для осуществления перевозки детей в возрасте до 16 лет является непрерывный стаж работы водителем в течение 3 последних лет.

Если маршрут перевозки туристов на туристско-экскурсионных автобусах не совпадает с маршрутом регулярных перевозок, то его необходимо предварительно обследовать на соответствие дорожных условий требованиям безопасности.

В любом случае владелец автобуса должен назначить контрольное время возвращения автобуса в автотранспортное предприятие после завершения туристско-экскурсионного маршрута. Через 2 часа после истечения контрольного времени он должен принять меры к установлению места нахождения автобуса.

Туристско-экскурсионные автобусные перевозки широко используются турфирмами при реализации внутреннего и въездного туризма. С этой целью разработано большое количество автобусных маршрутов для российских и иностранных граждан. Такие маршруты различаются географическими регионами их проведения, тематической направленностью экскурсионных программ, продолжительностью и условиями поездки. Продолжительность автобусных туров во внутреннем сообщении может составлять от 1 до 10 дней.

Помимо организации автобусных туристско-экскурсионных сопровождаемых туров на внутренних автомобильных маршрутах организуются чартерные несопровождаемые туры и экскурсионные поездки для независимо сформированных групп туристов.

Обслуживание пассажиров, пользующихся услугами автотранспорта, может осуществляться с помощью автомобилей-такси индивидуального пользования. При этом автомобили-такси должны быть технически исправны, иметь соответствующую экипировку внутри и снаружи.

Таксомоторные перевозки осуществляются на основании лицензий, выдаваемых территориальными органами Российской Федерации транспортной инспекции организациям или предпринимателям.

В лицензии помимо организационных вопросов указывается перечень услуг, предоставляемых пассажирам, вид и порядок применения тарифов, режим работы автомобилей-такси на линии. Заказы на подачу автомобиля-такси в черте города могут приниматься по телефонам (кроме автоматов) и лично от пассажиров в зависимости от наличия свободных автомобилей-такси в городе. Стоимость подачи такси по заказу оплачивается заказчиком по показанию таксометра или по действующему тарифу.

Прием заказов на автомобили-такси может быть организован в гостиницах, санаторно-курортных комплексах, зрелищных мероприятиях, на борту самолетов, в поездах дальнего следования и т.п. Предварительные заказы принимаются на следующие сутки не менее чем за 12 ч до времени подачи.

#### **2.4 Документационное обеспечение автобусных маршрутов и туров**

Набор документов, обязательных при выполнении внутренних и международных перевозок, определяется, прежде всего, статусом перевозки. Для осуществления регулярной перевозки автотранспортному предприятию необходимо иметь разрешение на перемещение его транспортного средства по территории страны назначения и транзитных государств.

С целью получения разрешения на регулярную перевозку перевозчик обязан подать в Департамент автомобильного транспорта Министерства транспорта РФ заявление с просьбой разрешить ему работать на регулярной автобусной линии. В заявлении должна быть указанная иностранная партнерская фирма, в сотрудничестве с которой будут осуществляться перевозки пассажиров. К заявлению прилагаются: договор о сотрудничестве

между перевозчиками; расписание движения с указанием пунктов посадки и высадки пассажиров на территории каждой страны; тарифы на проезд пассажиров; тарифы на провоз багажа; копии лицензий на осуществление международных перевозок; лицензионные карточки автобусов российского перевозчика.

В случае положительного решения разрешения на регулярные перевозки по территориям стран назначения и транзита выдаются сроком на 3 года. Копии разрешений должны находиться на борту автотранспортных средств и предъявляться по требованию лиц, уполномоченных производить контроль.

К водителям, осуществляющим управление автобусом в международном сообщении, предъявляется ряд требований, изложенных в «Европейском Соглашении, касающемся работы экипажей транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки». Требования касаются: возраста водителей (не менее 21 года); стажа работы и профессиональной пригодности. Кроме того, для повышения безопасности дорожного движения Соглашением устанавливаются правила по соблюдению водителями режима труда и отдыха. Так, водитель не должен управлять транспортным средством более 9 ч в сутки (дважды в течение недели эта норма может быть увеличена до 10ч). При этом после непрерывного управления автотранспортным средством в течение 4,5 ч у водителя должен быть перерыв продолжительностью 45 мин или небольшие перерывы по 15 мин, распределенные на протяжении непрерывного срока управления машиной. Время ежедневного отдыха должно составлять у него не менее 11ч. Если на маршруте работают два члена экипажа, то каждый из них должен иметь период непрерывного отдыха не менее 8 ч.

Одним из важных требований, предъявляемых к водителям международных автобусов (и индивидуальных транспортных средств), является наличие у них *страхового полиса*, подтверждающего факт страхования ответственности владельца автотранспортного средства за

ущерб, нанесенный третьим лицам. Страховой сертификат может быть оформлен на срок от 15 дней до 1 года.

Каждое автотранспортное средство должно иметь свидетельство о регистрации, которое выдается соответствующими органами государства. Каждая организация, занимающаяся перевозками людей 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 маршрута.

Автобусный маршрут предварительно тщательно готовится туроператором совместно с АТП, составляются карта движения, маршрутные листы, прокладывается трасса и указывается состояние дорожного покрытия, рекомендуемые скорости движения. При расчетах маршрутов и составлении калькуляции автобусных туров необходимо учитывать вопросы организации питания водителей, их отдыха, бронирование размещения в отелях на отдых. При этом возможны два варианта размещения водителя:

- 1) самостоятельное решение проблемы за счет командировочных;
- 2) размещение совместно с туристской группой.

На каждый автобусный маршрут должен быть оформлен паспорт маршрута, в котором указывается: наименование маршрута, расписание движения автобуса, схем маршрута, обследование трассы маршрута, время и скорость движения автобуса, паспортные данные автодороги, финансовый план маршрута, расписание движения автобуса.

## **2.5 Вопросы для самоподготовки по теме 2**

- 1) Какими нормативно-правовыми документами регулируются международные и внутренние автомобильные перевозки?



- 2) Определите основные виды автомобильных перевозок. Каковы особенности их правового регулирования?
- 3) Опишите особенности правового регулирования внутренних автомобильных перевозок в Российской Федерации.
- 4) Каковы основные преимущества и недостатки автомобильных перевозок?
- 5) Определите особенности организации автобусных туристских путешествий на внутренних маршрутах.
- 6) Определите особенности организации автобусных туристских путешествий на международных маршрутах.
- 7) Охарактеризуйте современное состояние автобусного туризма в странах Европы и Российской Федерации.
- 8) Перечислите и охарактеризуйте основные способы организации и реализации нерегулярных перевозок туристов.
- 9) Какие пакеты автобусных туров предлагают современные автобусные компании? Дайте им характеристику.
- 10) Расскажите о правилах оформления договорной документации автопутешествия.
- 11) Перечислите основные правила перевозки багажа автомобильным транспортом.
- 12) Перечислите основную документацию, которая должна быть в наличии на автобусном маршруте.

### **3 Тема 3 Организация перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте**

#### **3.1 Правовое регулирование железнодорожных перевозок туристов**

Наиболее полным документом в области международного железнодорожного сотрудничества является Единая Конвенция о международных перевозках (в редакции 1980 г.). 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.

Железные дороги Российской Федерации являются участниками многостороннего «Соглашения о международном грузовом сообщении» (СМГС) и многостороннего «Соглашения о международном пассажирском сообщении» (СМПС).

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 (ОСЖД), основанная в 1956 г. Международная Ассоциация Железнодорожных Конгрессов (МАЖК), созданная в 1885 г. Международный Союз Железных Дорог (МСЖД), основанный в 1922г. В 1975 г. была создана Международная Конференция по Пассажирским Тарифам. Это неправительственная организация по работе и согласованию тарифов на перевозки пассажиров и баржа между европейскими странами.

Помимо этого, существует целый ряд региональных объединений, занимающихся вопросами технического и технологического обслуживания пассажирских и грузовых железнодорожных перевозок: Европейская Конференция Министров Транспорта (ЕКМТ), Латиноамериканская железнодорожная ассоциация (АЛАФ), Союз Африканских Железных Дорог (САЖД), Ассоциация высокоскоростного движения на железнодорожном транспорте, включающая 12 стран мира, и др.

Основными документами, регулирующими железнодорожные перевозки во внутреннем сообщении в РФ, являются:

1) Закон РФ «О федеральном железнодорожном транспорте» (от 25.08.1995 г.);

2) «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (от 10.01.2003 г.);

3) Федеральный Закон «О естественных монополиях» (от 17.08.1995 г.);

4) «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.).

Закон «О федеральном железнодорожном транспорте» определяет железнодорожный транспорт как основу транспортной системы Российской Федерации, которая должна обеспечивать потребности населения в перевозках и услугах, а также жизнедеятельность всех отраслей экономики. Кроме того, законом подчеркивается значение железнодорожного транспорта в обеспечении национальной безопасности страны и в развитии социальной сферы государства, определяются его роль и место в осуществлении международных перевозок.

Последний Устав железнодорожного транспорта был принят Государственной Думой РФ в январе 2003 г. Уставом прописаны определения основных понятий, применяемых в практике железнодорожных перевозок. Согласно Уставу для осуществления перевозок пассажиров,

грузов, багажа, грузобагажа между инфраструктурой и перевозчиком заключается договор об оказании услуг по использованию инфраструктуры. 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;
- 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.

Информация, касающаяся перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа, изложена в главе VI Устава.

### **3.2 Железнодорожные перевозки: сущность, классификация**

В основе структуры железнодорожного транспорта лежит производственно-территориальный принцип, согласно которому вся железнодорожная сеть страны разделена на отдельные крупные участки. 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 данной железной дороги: станций, вокзалов, железнодорожных путей, путевой инфраструктуры, путевых сооружений и т.д.

Современные железные дороги используются для перевозки туристов и пассажиров на следующие маршруты:

- 1) перевозки в прямом железнодорожном сообщении;
- 2) перевозки в прямом смешанном сообщении;
- 3) перевозки в непрямом смешанном сообщении
- 4) пригородные маршруты;
- 5) маршруты дальнего сообщения;
- 6) скоростные линии;
- 7) специальные маршруты;
- 8) туристские поезда;
- 9) клубные и агитационные маршруты.

**Перевозки в прямом железнодорожном сообщении** - это перевозки грузов и пассажиров между железнодорожными станциями РФ с учетом одной или более структур по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования.

**Перевозки в прямом смешанном сообщении** - это перевозки осуществляются в пределах РФ несколькими видами транспорта по единому транспортному документу, оформленному на весь маршрут следования.

**Перевозки в непрямом смешанном сообщении** – это перевозки, осуществляемые в пределах территории РФ несколькими видами транспорта по отдельным перевозочным документам, оформленным на транспортное средство каждого вида.

**Пригородные маршруты** – железнодорожное сообщение, осуществляемое пригородными поездами, следующих достаточно часто и по установленному расписанию. Состав имеет, как правило, 10 - 12 вагонов, вместимостью до 1500 человек. Поезда совершают остановки на всех станциях и остановочных площадках. Местное сообщение осуществляется между станциями одной железной дороги на расстоянии до 700 км. На железнодорожных маршрутах местного сообщения используются вагоны с индивидуальными местами для сидения, имеющие более высокий уровень

комфортности.

**Маршруты дальнего следования.** Разделяются на скоростные круглогодичные и сезонные, пассажирские круглогодичные и сезонные, вывозные (чартерные). Маршруты дальнего сообщения – трасса свыше 700 км. Часто для сообщения между крупными городами используют специальные ночные поезда, время движения которых согласуется со временем, достаточным для сна пассажиров.

**Скоростные линии.** В настоящее время технический прогресс создал все условия для организации скоростного сообщения между крупными туристскими и административными центрами. Средняя скорость движения скоростных комфортабельных поездов 220 - 250 км\ч.

**Специальные маршруты.** Отдельные железнодорожные маршруты получили всемирную известность и пользуются особой популярностью у туристов.

По регулярности движения поезда подразделяются на круглогодичные, летние и разового назначения. Каждому поезду в соответствии с его категорией присваивается номер, состоящего из двух чисел – четного и нечетного. При этом соблюдается правило – поезда более высокой категории имеют меньший номер. В РФ приняты следующие категории поездов:

- Скорые №001-149
- Скоростные №150-169
- Пассажирские №170-699
- Туристско-экскурсионные № 801-899
- Почтово-багажные №901-968
- Грузопассажирские №951-968
- Пригородные № 6001-6998

В Европе принята следующая классификация поездов:

TD - межконтинентальный экспресс:

JS - международный экспресс:

JCL - скоростной суперэкспресс;

TEE - фирменный экспресс:

EC - скоростной экспресс:

RE - региональный поезд.

Все вагоны подразделяются на три типа: пассажирские, грузовые и почтово-багажные. Пассажирские вагоны в свою очередь подразделяются на общие, плацкартные, купейные, спальные повышенной комфортности (СВ).

**Планирование железнодорожных перевозок** – назначение регулярных маршрутов, введение дополнительных, их отмена, формирование прицепных вагонов по направлениям – сложный процесс, требующий составления прогнозов формирования пассажиропотоков в определенных направлениях. Рациональное использование подвижного состава и эффективное использование технических и основных средств и пропускной способности дороги в целом требует надежного оперативного регулирования и корректировки протяженности маршрутов.

Планирование ведется по долгосрочным прогнозам на полтора-два года вперед, годовое, краткосрочное в течение года, оперативное, по мере продажи билетов или возникновения нагрузки. С этой целью службы контролируют пассажиропотоки и планируют возможные их изменения, выявляются возможные экстремальные изменения нагрузки пассажиропотоков, разрабатываются стратегические и тактические решения ликвидации отклонений в загрузке дороги. Все эти мероприятия формируют цикл управления дорогой и движением. Среди важных критериев использования коэффициента загрузки поезда, который определяется через коэффициент использования вместимости. Населенность поезда постоянно меняется по пути следования и поэтому определение и учитывается по отправлению со станции и в среднем за рейс.

Огромное значение имеет фактор правильной информированности пассажиров расписаниях, стоимости билетов, правилах проезда, информация о прибытии и отправлении поездов. При управлении дорог организуются развитые информационно-справочные службы, в том числе и системы бронирования и продажи билетов.

### 3.3 Технология разработки железнодорожного тура

Туристское путешествие может быть организовано как обычными графиками поездами, так и специализированными туристскими поездами. Перевозка туристов на железнодорожном транспорте осуществляется по трем основным группам маршрутов:

- групповые маршруты;
- туристско-экскурсионные поезда;
- поезда «Здоровья».

Туристы размещаются по 2 - 4 человека в купе. Отдельные купе предоставляются: директору маршрута, штабу туристского поезда, инструкторов, врача. В каждом вагоне должна быть программа обслуживания, ф.и.о. директора поезда, проводников, инструкторов, врача.

**Методика разработки железнодорожных туров** – это совокупность методов, приемов целесообразного выполнения организации и реализации нового маршрута. На рисунке 3.1 изображен алгоритм разработки и формирования железнодорожного тура.

Основные этапы разработки и формирования железнодорожных туров:

1. Начальный этап – проектирование и разработка маршрута. Данный этап занимает несколько месяцев. Согласно ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг», проектирование тура предусматривает согласование возможностей предприятия, осуществляющего это проектирование, с запросами туристов. В результате проектирования тура появляется технологическая документация, которая необходима для четкой оперативной гибкой работы сотрудников турфирмы, а также для возможности постоянного контроля за содержанием тура, его выполнением и совершенствованием. В технологическую документацию входят: технологическая карта туристского путешествия, лист бронирования, график движения по маршруту, карта-схема маршрута и др. инструкции схемы, правила.





Рисунок 3.1 – Разработка и формирование железнодорожного туристского маршрута

При разработке тура туроператор обязан подготовить и представить на утверждение руководства описание маршрута, программу тура, характеристику объектов размещения, условия питания, условия безопасности туристов на маршруте, требуется также провести комплексную оценку туристско-рекреационного потенциала выбранного маршрута. Результатом разработки является согласование и утверждение паспорта маршрута, который представляет собой подробное описание маршрута, его тип, включает организационные и правовые моменты, даты заездов, величину

группы и программу обслуживания. Дается технико-экономическое обоснование маршрута.

2. Этап оформления принятых решений в план маркетинговой деятельности (составление маркетингового плана). Задача документа - доведение до менеджеров и руководителя турфирмы информации о разработанном маршруте и его аспектах, а также инициация обслуживания и оценки потенциальных возможностей реализации тура. План маркетинга состоит из нескольких взаимосвязанных элементов: анализ текущей ситуации, прогноз, возможности и перспективы, цели и задачи в области маркетинговой и финансовой деятельности, целевые сегменты рынка, отличительные преимущества нового тура, составления плана действий и бюджета.

3. Апробация нового маршрута. Данный этап осуществляется с целью выявления возможных недостатков, недочетов нового маршрута, более точно оценить туристский спрос на данный маршрут. При выявлении недостатков тур необходимо пересмотреть, после чего происходит окончательное утверждение паспорта туристско-экскурсионного железнодорожного маршрута.

4. Этап выбора компании для реализации данного проекта. Происходит оформление совместной документации и документации транспортной компании.

5. Процедура выделения, назначения и формирования составов туристско-экскурсионных поездов. Назначение туристско-экскурсионных специализированных поездов, следующих в пределах двух и более дорог, осуществляется начальником железной дороги отправления по заявкам туристской организации.

Оплата турпоездов осуществляется при заключении договора на перевозку в туристско-экскурсионном поезде. При этом взыскиваются:

- арендная плата за все пассажирские вагоны. Оплата аренды вагонов-ресторанов не включается в договор, аренду оплачивает предприятие

питания;

- плата за пользование постельным бельем;

- стоимость проезда в соответствии с расстоянием и родом вагонов по тарифу пассажирского поезда, кроме оплаты за места, занимаемые работниками поезда;

- плата за пересылку с одной железной дороги на другую туристского поезда в порожнем состоянии от пункта его приписки к месту посадки туристов, а также пункту приписки от места высадки туристов.

Стоимость проезда определяется финансовой службой управления или отделения по тарифам с учетом расстояния поездки. Турфирме предоставляется справка, на основании которой стоимость поезда включается в стоимость путевки. При заключении договора управлению железной дороги должны быть представлены все причитающиеся платежи не позднее чем за 20 дней до отправления туристского поезда. Турфирме выдаются два экземпляра договора и две квитанции формы ГУ-57 (одна – на проезд туда, вторая - обратно), в которых указываются маршрут следования поезда, пункты остановки, стоимость одного билета, общее количество пассажиров и полученная сумма за проезд.

Копия договора и квитанция хранятся у руководителя туристского маршрута. После окончания поездки директор маршрута сдает все документы в бухгалтерию турфирмы. В случае отказа арендатора от аренды туристского поезда после подписания договора менее чем за 20 дней до его отправления по причинам, зависящим от арендатора, он оплачивает железной дороге неустойку в размере 20 % от суммы аренды по договору. Указанная неустойка удерживается железной дороге при возврате арендатору внесенных им платежей. По данному принципу выплачивает неустойку железной дороге.

Готовность состава, его соответствия всем требованиям проверяется за 6 часов до отправления комиссией с участием представителей следующих служб: пассажирской, врачебно-санитарной, туристско-экскурсионной организации, и предприятия, отвечающего за питание туристов. результаты

проверки оформляются актом общей формы. Затем начинается посадка туристов в вагоны, которые сдают свои путевки инструктору туристского поезда в обмен на специальную туристскую книжку, в которой указываются: № вагона, места вагона ресторан, смена питания; расписание движения поезда; примерный распорядок дня.

### **3.4 Организация основных и дополнительных услуг на железнодорожном транспорте**

Особенность российских железнодорожных маршрутов — их существенная продолжительность. На некоторых направлениях поездка на поезде может длиться более недели. В связи с этим задачей перевозчиков является создание комфортных условий для путешествия, чтобы оно не казалось пассажиру слишком утомительным.

За своевременное и качественное предоставление услуг на железнодорожном транспорте как основных, так и дополнительных несет ответственность проводник вагона. Перед отправкой в рейс проводник обязан проверить готовность вагона к рейсу, в частности: обеспечить пассажирский вагон водой, проверить исправность технического оборудования, наличие аптечки для оказания медицинской помощи, а также санитарных носилок в штабном вагоне; проверить наличие комплектов постельных принадлежностей, мыла, моющих и дезинфицирующих веществ, туалетной бумаги; наличие уборочного инвентаря. В пути следования пассажирского поезда проводник обязан поддерживать постоянную чистоту и температуру воздуха в помещении вагона согласно «Санитарным правилам содержания пассажирских вагонов в пути следования».

В вагонах пассажирских поездов не менее 3 раз в сутки (с 8 до 10, с 14 до 17 и с 20 до 22 ч по местному времени) проводники обязаны обеспечивать пассажиров чаем, кофе, кондитерскими изделиями. В

фирменных поездах и вагонах СВ всех категорий поездов пассажиры должны обеспечиваться этими продуктами в любое время суток. В вагонах со спальными местами пассажирам на весь путь следования выдаются постельные принадлежности.

При получении информации об изменении маршрута следования поезда проводник обязан оповестить пассажиров о порядке следования по новому маршруту.

Проводник, обслуживающий поезда международного сообщения, имеет ряд дополнительных обязанностей. В частности, помимо общих нормативных документов он обязан еще знать основные положения «Соглашения о международном пассажирском сообщении» (СМПС) и служебную инструкцию к нему, а также правила ведения дорожной документации.

Комплекс услуг и порядок их предоставления в вагонах повышенной комфортности определяется федеральным органом исполнительной власти в областях железнодорожного транспорта.

В комплекс услуг, предлагаемых в вагонах повышенной комфортности, входит гарантированное питание, предоставление печатной продукции, комплекта постельных принадлежностей и санитарно-гигиенического набора, а также дополнительные меры по обеспечению личной безопасности.

Для комплектации набором питания используются продукты в индивидуальной упаковке и мелкой промышленной расфасовке. В вагонах бизнес-класса питание отличается более широким выбором продуктов.

В соответствии с Уставом и Правилами перевозки пассажиров на транспорте предоставление транспортных услуг реализуется с соответствующим уровнем комфорта и качеством обслуживания:

- 1) наличие в вагонах маршрута движения необходимой информации;
- 2) поддержание санитарно-гигиенических условий;
- 3) оказание первой доврачебной помощи;
- 4) предоставление дополнительных услуг.

В поездах международного назначения кроме вышесказанного

проводник вагона обязан:

- 1) знать телефоны, адреса и реквизиты представительств страны за рубежом;
- 2) делать отметки по требованию пассажира на проездных документах и заверять их штампом;
- 3) принимать от пассажиров заявки на завтрак, обед и ужин в ресторане.

Отдельные перевозчики начали осуществлять программы, направленные на обслуживание такой категории пассажиров, как люди с ограниченными возможностями. С этой целью вагоны оборудуются специальными купе для людей с ограниченными возможностями самостоятельного передвижения. Такие вагоны имеют скаты или механические подъемники для инвалидных колясок, расширенные двери купе, более широкие постельные полки, кнопки вызова проводников. Для пассажиров со слабым зрением и слухом предусмотрены световые и звуковые табло.

Для коммерческого успеха перевозчиков обслуживание, связанное с расширением ассортимента услуг, предоставляемых пассажирам, в последнее время приобретает все большее значение. При этом помимо традиционных видов сервиса появляются новые формы организации обслуживания пассажиров, учитывающие различные аспекты, связанные с процессом перевозки. К инновационным способам обслуживания, эффективно влияющим на весь процесс перевозки в рамках железнодорожного сообщения, можно выделить следующее:

- 1) увеличение скорости движения поездов, что позволяет сократить время доставки пассажиров в пункты назначения;
- 2) увеличение срока бронирования билетов;
- 3) предоставление телефонной спутниковой связи;
- 4) внедрение мероприятий по улучшению информационного обслуживания клиентов;

5) строительство мультимодальных вокзалов.

Особое внимание необходимо уделять процессу обслуживания организованных пассажиров - туристских групп.

### **3.5 Особенности подвижного состава туристских поездов**

Перевозки 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 на регулярных поездах железнодорожные перевозчики осуществляют продажу проездных документов 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 список группы пассажиров в двух экземплярах с указанием реквизитов их документов и руководителя группы.

Прием заказов на оформление билетов по групповым заявкам производится в период от 60 до 10 суток до отправления поезда. За резервирование мест в поездах для перевозки организованных групп с юридических лиц взимается сбор, установленный в определенном размере. В случае отказа от выделенных мест сбор не возвращается.

Оплата заказанных билетов должна производиться не позднее установленного перевозчиком срока наличными деньгами или по безналичному расчету. Если в установленный срок проездные документы представителем организованной группы не оформлены, заявка аннулируется и билеты передаются в общую продажу. В случае поступления заявки на билеты менее чем за 10 суток до отправления поезда и при возможности ее оформления стоимость проезда должна быть оплачена в течение суток с

момента предъявления заявки.

Оформление проезда группы туристов по заявке производится на одном бланке проездного документа в каждый вагон. При этом в билете указываются фамилия руководителя группы и реквизиты документа, удостоверяющего его личность. На двух экземплярах списка пассажиров ставится отметка пункта оформления документа. Один экземпляр списка остается в пункте оформления билета, а второй предъявляется руководителем группы проводнику вагона при посадке в поезд.

Перевозчики могут предоставлять юридическим лицам (в том числе турфирмам) во временное пользование вагоны пассажирского парка на условиях аренды. Договор на право пользования вагонами в пределах срока аренды должен находиться в одном из таких вагонов у сопровождающего. Плата за аренду вагонов устанавливается перевозчиком. Кроме того, при перевозке пассажиров в арендованных вагонах взимается плата за пробег вагонов в порожнем состоянии и за оформление группового проездного документа, выдаваемого от станции отправления до станции назначения вагона.

Пунктом назначения вагона считается станция, где по требованию арендатора производится отцепка вагона. Число пассажиров, проезжающих в вагонах, не должно превышать количества мест в нем. Перевозка ручной клади производится в соответствии с общепринятыми правилами. Оплата проезда пассажиров в арендованных вагонах за весь путь следования (туда и обратно) производится до начала поездки.

Согласно Правилам перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте в составе пассажирского, скорого, грузопассажирского и почтово-багажного поезда допускается следование вагонов пассажирского парка, принадлежащих юридическим или физическим лицам. Перевозка пассажиров в таких вагонах оформляется станцией отправления в виде выдачи проездного документа (билета) в соответствии с данными, указанными в заявке, при наличии документов об



оплате за перевозку.

Перевозка организованных групп туристов может осуществляться и в специальных поездах (том числе туристско-экскурсионных), на аренду которых также должен быть заключен договор. При перевозке пассажира в арендованных поездах взимается:

1) арендная плата за все вагоны поезда, за время фактического пользования ими (в соответствии с типом вагонов);

2) стоимость проезда пассажиров в пассажирском поезде в соответствии с тарифом (при этом число путешественников не должно превышать количества мест в вагоне поезда);

3) стоимость пробега вагонов в порожнем состоянии;

4) стоимость комплектов постельного белья за дополнительную плату.

Если в арендованном пассажирском поезде перевозится багаж проезжающих, то на аренду багажного вагона также должны быть оформлены документы. В этом случае перевозка, хранение и выдача багажа производятся арендатором пассажирского поезда, а багажные квитанции перевозчиком не выдаются.

Если для туристско-экскурсионной поездки предоставляется пригородный поезд, то в арендную плату включается стоимость его аренды за все время использования, но не менее чем за 1 сутки, а также стоимость пробега вагонов в размерах, установленных перевозчиком. При этом допускается использование в пригородном сообщении пассажирских поездов, сформированных из вагонов со спальными местами (плацкартных, купейных), что, естественно, отражается на стоимости аренды такого поезда.

Формирование туристско-экскурсионных поездов осуществляется по принципу:

1) при следовании по двум дорогам и более в составе должны быть 13-17 пассажирских вагонов, включая вагоны-рестораны и дизель-электростанции;

2) при следовании в местном сообщении в составе должно содержаться

не менее 10 пассажирских вагонов;

3) при следовании в пригородном сообщении состав поезда комплектуется не менее чем 6 пассажирскими вагонами пригородного типа.

Для туристско-экскурсионных поездов дальнего следования принята единая для всех схема формирования составов:

1) при включении двух вагонов-ресторанов – под номерами 3 и 8, или 3 и 13, или 8 и 13;

2) при включении трех вагонов-ресторанов - ставятся под номерами 3,8,13;

3) при включении одного такого вагона - ставится под номером – 3,8 или 13;

4) при включении дополнительных пассажирских вагонов, они ставятся под номерами – 0,16, и такой вагон является штабным;

5) в туристских поездах на каждые 4 вагона приходится один вагон-ресторан. Это значит, что примерно на 150 пассажиров имеется 48 посадочных мест в вагоне-ресторане. Поэтому туристы питаются в три смены: завтрак с 8 до 10 часов, обед с 13 до 15 часов, ужин с 20 до 21 часа.

Арендатору поезда выдаются два экземпляра договора на аренду туристско-экскурсионного поезда и два групповых проездных документа: один – на проезд «туда», второй – на проезд «обратно». Копия на аренду туристско-экскурсионного поезда с отметкой перевозчика о получении им всех причитающихся платежей и групповой проездной документ должны храниться у руководителя (директора), сопровождающего туристов, и предъявляться при контроле в пути следования.

В случае если пассажир, проезжающий в туристско-экскурсионном поезде, отстал от него по вине перевозчика, начальник станции (вокзала) составляет акт, на основании которого пассажиру оформляется бесплатный билет для проезда до места нахождения туристско-экскурсионного поезда.

Питание путешественников в туристско-экскурсионном поезде осуществляется в вагонах ресторанах как в пути следования, так и на

стоянках, оборудованных специальными техническими устройствами. Питаются туристы в две-три смены. Для удобства заполнения вагонов-ресторанов составляются схемы размещения.

В таблице 3.1 представлены нормы численности работников туристского поезда.

Таблица 3.1 - Нормы численности работников туристского поезда, чел.

Должность	Продолжительность маршрута, дней	
	до 5 дней	свыше 5 дней
Руководитель маршрута	1	1
Инструктор-методист	1-2	2
Организатор досуга, аниматор	2	2-3
Врач	1	1

Условия следования вагонов-ресторанов и вагонов-кафе, курсирующих в составе обслуживаемых ими поездов, устанавливаются договором аренды этих вагонов.

### **3.6 Железнодорожные тарифы, их виды**

По договору перевозки железная дорога обязуется перевезти в пункт назначения пассажиров с предоставлением им места в поезде, их багаж, а также грузобагаж грузоотправителей. При этом согласно установленным тарифам пассажиры обязуются оплатить свой проезд, при сдаче багажа – его провоз, а грузоотправители грузобагажа – провоз грузобагажа.

Заключение договоров перевозок пассажиров удостоверяется проездными документами, сдача пассажирами багажа – багажными квитанциями.

Лица, имеющие право проезда со скидкой, пользуются этим правом в поездах и вагонах всех категории, а лица, имеющие право бесплатного проезда, - в жестких вагонах с 4-х местными купе скорых поездов, в вагонах

и поездах более низких категорий, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

Приобретение проездных документов, кроме билетов на пригородные поезда, производится на основании сведений о документе, удостоверяющем личность пассажира. При оформлении проездных документов на поезда дальнего и местного следования указание фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность, обязательно. Отдельные категории граждан в соответствии с законодательством РФ имеют право на внеочередное приобретение проездных документов.

Железнодорожный билет дает право пассажиру:

- 1) выехать на поезде, отправляющемся ранее;
- 2) сделать остановку с продлением срока действия билета до 10 суток;
- 3) при отказе от поездки получить стоимость билета;
- 4) при опоздании на поезд до трех суток по причине болезни или несчастного случая пассажир имеет право возобновить проездные документы при условии доплаты стоимости плацкарты;

5) при опоздании на поезд без уважительной причины до 3 часов пассажир может уехать до станции назначения другим поездом с доплатой стоимости плацкарты.

Возврат денег по неиспользованным проездным документам осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность пассажира.

Пассажиры имеют право для проезда в поездах дальнего и местного следования:

1) приобретать проездные документы в любой поезд и любой вагон до указанной ими железнодорожной станции назначения, открытой для осуществления операций по перевозке пассажиров;

2) провозить с собой бесплатно одного ребенка до 5 лет, если он не занимает отдельного места, а также детей в возрасте от 5-10 лет с оплатой в соответствии с тарифом;

3) провозить с собой кроме мелких вещей ручную кладь, размер и масса которой определяется правилами оказания услуг при перевозке пассажиров, а также грузов, багажа, грузобагажа для личных нужд на железнодорожном транспорте;

4) сдавать для перевозок багаж согласно перевозочным документам за плату в соответствии с тарифом;

5) делать остановку в пути следования с продлением срока действия проездных документов не более чем на 190 суток;

6) продлевать срок действия билетов в случае болезни в пути следования на время болезни;

7) выезжать поездом, отходящим ранее того поезда, на который приобретены проездные документы, с необходимой отметкой в железнодорожной кассе.

Проезд детей в поездах дальнего и местного следования в возрасте до 10 лет без сопровождения взрослых не допускается, за исключением учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для посещения школы.

При возврате использованного проездного документа для проезда в поездах дальнего следования в железнодорожную билетную кассу пассажир имеет право:

1) не позднее чем за 8 часов до отправления поезда (ранее данный срок составлял 15 часов), получить обратно стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарта;

2) менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 4 часа до отправления поезда получить стоимость билета и 50 % стоимости плацкарта;

3) менее чем за 4 часа до отправления поезда получить обратно стоимость билета, а стоимость плацкарты не выплачивается.

Удержание стоимости проезда при возврате проездного документа не производится при опоздании пассажира в пункте пересадки на согласованный поезд по вине железной дороги. Пассажир имеет право занять в пути

следования свободной место в вагоне более высокой категории в порядке, установленном правилами оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа.

В случае невозможности предоставить пассажиру место в вагоне согласно билету железная дорога обязана предоставить пассажиру при его согласии место в другом вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории, без взимания доплаты. Если пассажиру предоставлено с его согласия место, стоимость которого ниже стоимости купленного билета, пассажиру возвращается разница в стоимости проезда.

**Железнодорожные пассажирские тарифы** – установленная плата за проезд пассажиров на железнодорожном транспорте, перевозку грузов и багажа.

**Основные тарифы:** общий пассажирский, доплаты за дополнительные услуги. Общий пассажирский тариф образован таким образом, что абсолютная стоимость проезда с увеличением дальности поездки увеличивается, однако с увеличением расстояния стоимость одного пассажиро-километра снижается.

Доплата за скорость учитывается, стоимость проезда в скором поезде выше на 10-12%, учитывается тип вагона. Стоимость проезда в вагонах международного класса выше на 40-50%.

Каждый пассажир имеет право бесплатного провоза с собой на 1 проездной билет кроме мелких вещей, также ручной клади, багаж, весом не более 36 кг, размер которого по сумме трех измерений не превышает 180 см. Указанная ручная кладь независимо от рода и вида упаковки должна размещаться в вагонах в специально отведенных для этого местах. Предел веса грузобагажа достигает 165 кг.

Каждый пассажир имеет право перевозить в поездах домашних животных и птиц за отдельную плату и с предоставлением соответствующих документов. За естественную порчу сданных на хранение скоропортящихся продуктов железная дорога ответственности не несет. Вес одного места ручной клади, принимаемой на хранение, не должен превышать 50кг, а

длиной не более 3 метров и каждое место ручной клади должно иметь приспособление, позволяющее его переносить. Минимальный вес отправки – 10 кг. Каждая вещь, в том числе привязанная к сдаваемой ручной клади, считается за отдельное место.

Пассажир имеет право предъявить для перевозки багаж с объявленной ценностью, за что взимается сбор. В случае утраты багажа без установленной ценности возмещается действительная ценность багажа, но не более установленного лимита за каждый кг веса. Срок доставки багажа, грузобагажа определяется временем следования поезда, которым отправлен багаж до железнодорожной станции назначения. Дата отправления багажа, грузобагажа указывается в перевозочных документах.

Багаж или грузобагаж считается утраченным, если не прибывает на железнодорожную станцию назначения по истечении 10 суток после окончания срока доставки багажа и его стоимость подлежит возмещению. Если багаж прибыл по истечении срока, указанного в настоящей статье, получатель может получить багаж и должен вернуть сумму, ранее выплаченную ему за утрату багажа в порядке, предусмотренном Уставом. Багаж выдается на железнодорожной станции при предъявлении багажной квитанции и проездных документов. На железнодорожной станции прибывший багаж хранится бесплатно 24 часа без учета дня прибытия. Багаж не востребованные в течение 30 дней со дня его прибытия подлежат реализации в порядке, предусмотренном Уставом.

Если с пассажиром по вине железной дороги произошел несчастный случай, то он имеет право на получение страхового возмещения, т.к. в стоимость билета входит страховой взнос.

### **3.7 Вопросы для самоподготовки по теме 3**

1) Назовите правовые аспекты перевозок туристов железнодорожным транспортом.

2) На какие виды подразделяются перевозки пассажиров железнодорожным транспортом? Кратко охарактеризуйте каждый из них.

3) Каковы особенности организации железнодорожных перевозок в Российской Федерации?

4) Дайте характеристику основным этапам формирования железнодорожного туристского маршрута.

5) Дайте характеристику категорий поездов, вагонов, мест в поездах.

6) Определите основные принципы формирования туристско-экскурсионных поездов.

7) Что включает в себя понятие основные и дополнительные услуги на железнодорожном сообщении?

8) Как и в какие сроки производится оплата туристско-экскурсионных поездов?

9) Состав и основные обязанности работников туристско-экскурсионного поезда.

10) Перечислите основные правила перевозок при организации групповых туров на железнодорожном транспорте.

11) Каковы особенности и правила перевозки туристского багажа на железнодорожном транспорте?

12) Основные правила бронирования и продажи железнодорожных билетов.

## **4 Тема 4 Организация перевозки и обслуживания туристов на авиационном транспорте**

### **4.1 Правовое регулирование воздушных перевозок туристов**

Регулирование перевозок воздушным транспортом осуществляется в соответствии с международным законодательством (если перевозка носит



международный характер) или с национальным законодательством (если перевозка носит внутренний характер).

Одним из первых правовых документов в области международной гражданской авиации явилась Варшавская Конвенция «Соглашение для унификации основных правил международных воздушных перевозок» от 12 октября 1929 г. с изменениями и дополнениями 1955 и 1975 гг.. Впоследствии Варшавская конвенция нашла развитие в дополнениях и изменениях, внесенных Гаагским протоколом 1955г., Гватемальским протоколом 1971г. и Монреальским протоколом 1975г.

4 ноября 2003г. вступила в силу Монреальская конвенция, (заключенная под эгидой ИКАО в 1999г.), которая отменила лимиты, установленные Варшавской конвенцией по выплатам пострадавшим в авиакатастрофе и их родственникам. Более того, эта конвенция ввела двухуровневую систему ответственности. К моменту вступления в силу Монреальскую конвенцию подписало 31 государство.

Другим важным документом международного воздушного права в области регулярного воздушного сообщения является Чикагская «Конвенция о международной гражданской авиации» 1944г. Чикагской конвенцией был заложен ряд принципов осуществления полетов в мировом воздушном пространстве, согласно которым каждое договаривающееся государство предоставляет другим договаривающимся государствам определенные права.

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

Наиболее значимыми международными организациями гражданской

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

ИКАО ( International Civil Aviation Organization ) образовалась 7 декабря 1944 г. в Чикаго подписанием 52 странами Конвенции по международной гражданской авиации. ИКАО занимается воздушной навигацией, безопасностью воздушного транспорта и координацией летных служб.

Международная организация IATA (The International Air Transport Association) была образована в Гаване (Куба) в апреле 1945 г. Цель организации заключалась в объединении авиакомпаний для совместной работы по повышению безопасности полетов, надежности авиатехники и экономической эффективности на благо всех пользователей авиатранспортом. Сегодня IATA насчитывает 230 членов из более чем 130 стран мира.

IATA проводит активную политику, направленную на снижение всевозможных аэронавигационных и аэропортовых сборов, взимаемых с участников воздушного движения; содействует тому, чтобы взимаемые в виде сборов средства использовались для развития авиационной инфраструктуры.

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

IATA разрабатывает процедуры аэропортового обслуживания пассажиров и багажа; проводит конференции по координации расписания

авиакомпаний и проблемам загруженности аэропортов; предоставляет возможность коллективного обсуждения авиакомпаниями соответствующих правил и процедур.

IATA предоставляет консультационные услуги по вопросам воздушных перевозок; занимается информационной деятельностью – публикует тарифы на международные рейсы, издает руководство ТИМ (Travel Informational Manual), в котором содержатся требования к документации, сопровождающей воздушные перевозки, санитарные и таможенные правила и другую необходимую документацию (всего свыше 360 специфических для отрасли воздушного транспорта изданий).

Данные организации совместно с ООН и ВТО (Всемирной туристской организацией) решают вопросы совершенствования туристских перевозок авиационным транспортом. Прогнозирование развития воздушного транспорта в мире базируется на данных ИКАО, IATA, на статистических данных ООН и других международных организаций.

Каждая авиакомпания определяет правила перевозки людей и грузов самостоятельно. Эти правила должны соответствовать национальному законодательству стран, по которым проходит маршрут поездки, и международным двухсторонним и многосторонним договорам. Если они вступают в противоречие с национальным законодательством какого-либо государства, то на территории этого государства они имеют силу лишь в части, не противоречащей законам.

Целью государственного регулирования деятельности гражданской авиации является создание условий для формирования современной авиатранспортной системы, соответствующей потребностям общества в перевозке пассажиров и грузов, а также выполнения социальных, оборонных и других специальных требований в интересах национальной и экономической безопасности РФ

В законодательстве Российской Федерации регулирующим и устанавливающим правовые основы использования воздушного пространства

РФ и деятельности физических и юридических лиц в области воздушных перевозок является Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 года (последние изменения от 4 декабря 2007 года)

Воздушный кодекс определяет государственное регулирование, которое направлено на использования воздушного пространства Российской Федерации и деятельности в области авиации направлено на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, а также на обеспечение обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности.

#### **4.2 Воздушные перевозки: сущность, классификация**

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

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

**Международная воздушная перевозка** — воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: соответственно на территории двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

**Период перевозки** включает в себя: при перевозке пассажира — период времени с момента входа пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно и до момента, пока он не покинет перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика; при перевозке багажа —

период времени с момента принятия багажа к перевозке и до выдачи получателю или передачи его согласно установленным правилам другой организации.

Полеты на международных воздушных линиях по форме их выполнения можно классифицировать:

1) регулярные (выполняемые в соответствии с условиями соглашений о воздушном сообщении между государствами);

2) нерегулярные (выполняемые на основании специальных разрешений на разовые полеты), при этом выделяют: дополнительные специальные, чартерные рейсы.

**Регулярные рейсы** – это рейсы, выполняемые в соответствии с опубликованным расписанием по договорным авиалиниям

**Нерегулярные авиаперевозки** выполняются на основании разрешений на разовые полеты и подразделяются на дополнительные, специальные и чартерные.

**Дополнительные рейсы** – это рейсы, выполняемые по тем же авиалиниям, что и регулярные, но по особому расписанию. Дополнительный рейс может быть выполнен с согласия партнера, при условии, что коммерческая перевозка не может быть осуществлена регулярными рейсами. Дополнительный рейс, как правило, выполняется в тот же день, что и регулярный, но в любом случае не позже и не раньше, чем за 24 ч от времени выполнения регулярного рейса, указанного в расписании полетов.

**Специальные рейсы** – это рейсы, выполняемые со специальным заданием как по маршруту регулярных рейсов, так и по особому маршруту. Как правило, разрешение на выполнение специальных рейсов запрашивается по дипломатическим каналам.

**Чартерные рейсы** – это рейсы, выполняемые в соответствии со специальным контрактом между перевозчиком и заказчиком.

#### **4. 3 Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний**

Основная работа туристской фирмы состоит в составлении маршрутов поездок для туристов в соответствии с их заказами. При этом приходится производить взаимоувязку по времени от одного до нескольких авиарейсов с бронированием мест в гостинице, заказом питания, экскурсий и других услуг. Прокладка и увязка всех компонентов в сложных маршрутах требует от туроператора высокого профессионализма и знания порядка работы всех поставщиков услуг, в том числе и авиакомпаний.

При организации туров в большинстве случаев туристская организация бронирует для туристов авиабилеты. Каждая авиакомпания обычно самостоятельно определяет порядок продажи билетов на свои рейсы. Обычный срок - примерно за 40 дней до вылета, но при наличии мест срок может быть увеличен.

Билет является документом, удостоверяющим заключение договора и условия международной воздушной перевозки пассажира. Пассажир допускается к перевозке только при наличии у него действительного билета и не допускается, если предъявленный им билет содержит исправления или изменения, внесенные в него лицом иным, чем перевозчик или агент по продаже.

Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанным в нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который забронировано место.

Бронирование мест является необходимым условием перевозки пассажиров. До тех пор, пока пассажиру не выдан должным образом оформленный билет, бронирование считается предварительным и может быть в случае необходимости аннулировано. Авиакомпания обычно не проставляет в билете конкретное место, поэтому приобретение пассажиром

билета означает его согласие на любое место, которое будет ему предоставлено на борту с обслуживанием по классу, указанному в билете.

При составлении маршрута поездки туроператор должен состыковать (заказать для клиента) все рейсы на маршруте таким образом, чтобы у пассажира было достаточно времени для пересадки и получения багажа. Если маршрут поездки начинается не в том городе, где оформляется заказ, туроператору также необходимо знать, каким образом пассажиры попадут в первый город маршрута. Для организации авиационных путешествий советам по туризму и экскурсиям, бюро путешествий и различным туристским фирмам необходимо:

- 1) спланировать и составить маршрут путешествия;
- 2) заключить между туристско-экскурсионными организациями соглашения и договора о направлении и приеме туристских групп в соответствии с утвержденными графиками;
- 3) осуществить взаимосвязь между экскурсионными организациями и транспортными предприятиями.

Для упорядочения деятельности по обеспечению туристов авиабилетами заключаются договора между турфирмами и агентствами авиакомпаний о перевозках туристов по воздушным линиям внутри страны и межгосударственным. В договоре должны быть предусмотрены:

- 1) сроки подачи заявок;
- 2) сроки внесения гарантийных авансов;
- 3) сроки выкупа авиабилетов;
- 4) внеочередность оформления групповых авиабилетов, а также регистрация групп туристов;
- 5) право руководителя тургруппы пользоваться каналами служебной связи в случае задержки вылета самолетов по вине авиакомпании или из-за метеоусловий для ведения необходимых переговоров с туристской организацией об изменении графика обслуживания группы в связи с опозданием прибытия;

б) предоставление туристской организации необходимой информации внутри авиакомпании;

7) имущественная ответственность сторон.

Сторонам предоставляется право внесения в договор изменений, дополнений и поправок, вызванных необходимостью. При несогласии одной из сторон на внесение в договор изменений, дополнений или поправок спор разрешается в установленном законом порядке.

#### **4.4 Чартерные перевозки: виды, направления, особенности организации**

Нерегулярные перевозки осуществляются как специализированными чартерными авиакомпаниями, так и регулярными авиакомпаниями.

Все чартерные рейсы выполняются на основе особого договора (контракта) между заказчиком и перевозчиком. Как правило, заказчик покупает всю вместимость самолета на определенных участках перевозки и на определенных условиях. Он имеет право использовать вместимость зафрахтованного самолета по своему усмотрению. Применяются заказы на выполнение чартерных перевозок как на отдельные рейсы, так и на серию рейсов для целевой перевозки, например для перевозки между пунктами, не связанными между собой регулярными авиалиниями.

По методу организации чартерные перевозки классифицируются по следующим видам.

**Закрытый чартер** – некоммерческая перевозка, заказчиком которой является, как правило, какая-либо организация для доставки своих работников к месту работы, деловой встречи или отдыха. Заказчик непосредственно входит в контакт с авиакомпанией, и поездка организуется по ценам, согласованным между ними. Удельный вес такого типа чартерных перевозок в настоящее время сокращается.



**Эфинити-чартер** – полукommerческая (полузакрытая) целевая поездка, организуемая для своих членов клубами или ассоциациями, объединяющими лиц одной профессии или определенной общности интересов (спортивные клубы, союзы ветеранов и т. д.). Руководство клуба или ассоциации самостоятельно или через туристическую фирму заключает договор с авиакомпанией, выступая в качестве юридического лица с финансовой ответственностью и обязательством соблюдать правила, установленные IATA для комплектования групп пассажиров.

**Инклюзив-тур-чартер** – коммерческая туристическая перевозка (чартерная перевозка по инклюзив-туру), стоимость которой включает оплату перевозки «туда и обратно» и стоимость экскурсионного и бытового обслуживания во время тура. Особенностью инклюзив-тур-чартера является то, что арендуется весь самолет и одновременно с перевозкой обязательно оплачивается наземное обслуживание в течение определенного срока, обычно не менее 7-14 дней между отправлением и возвращением.

При **блок-чартерной перевозке** арендуется не весь самолет, а только его определенная часть – установленный блок мест (обычно 30 - 40 мест). Как правило, продается блок мест на самолет, выполняющий регулярный рейс, но чартерная цена каждого места в этом случае значительно ниже минимального опубликованного тарифа. Блок мест на каждом рейсе и цена одного кресла оговариваются конфиденциально между перевозчиком и турфирмой.

Турфирма оплачивает блок мест полностью независимо от того, будет ли он использован весь или нет. Блок-чартерные перевозки организуются в основном в несезонное время (осенне-зимний период) с целью обеспечения дополнительной загрузки на рейсовые самолеты.

**Нецелевой коммерческий чартер (нон-эфинити-чартер)** – новый тип чартера. В отличие от эфинити-чартера, при котором лица группируются по общности интересов, в данном случае разрешается объединять в группу для перевозки любых лиц, желающих совершить поездку, вне зависимости от их принадлежности к какой-либо организации или клубу. Группа должна

составлять не менее чем из 50 человек.

Участники полета оплачивают 25 % стоимости чартерной перевозки за 6 месяцев до начала перевозки, а за 30 дней до вылета турфирма, организующая чартерную перевозку, должна полностью оплатить стоимость полета группы, состоящей из 40 пассажиров.

В настоящее время нон-эфинити-чартер получил широкое распространение, особенно при трансатлантических перевозках в связи со снятием строгих ограничений для формирования групп, перевозимых чартерными рейсами.

**Прорейтовый чартер, или сплит-чартер** – вид чартера, при котором перевозка осуществляется поэтапно. На первом участке полета перевозка осуществляется на рейсовых самолетах в соответствии с правилами IATA, на втором или последующем участке – начинается собственно чартерная перевозка на условиях блок-чартера или инклюзив-тур-чартера. При сплит-чартере разрешается комбинировать разные группы пассажиров, причем конечный пункт их маршрута может быть различным.

С точки зрения использования самолетов авиачартерные перевозки можно разделить на три вида:

1) разовая перевозка «туда и обратно» – вид чартерной перевозки, при которой турфирма или организация арендуют самолет для перевозки одной или нескольких групп пассажиров, родственных по виду занятий или интересов, в определенное время. В этом случае в промежутке между чартерными рейсами авиакомпания, сдающая самолет в аренду, может использовать этот самолет для своих нужд;

2) тайм-чартер – вид операции, при которой самолет арендуется на определенный период, поступая в полное распоряжение арендатора. В этом случае организация, заключая договор с перевозчиком, оплачивает полностью все то время, в течение которого самолет будет находиться в ее распоряжении, исходя из норм летных часов, стоимости летного часа и часа простоя самолета;

3) чартерная цепочка – вид целевой перевозки большого количества пассажиров в пункт назначения и обратно; при этом полеты совершаются по челночной схеме. Турфирма-заказчик, как правило, одну из своих групп туристов отправляет заранее в пункт, где проводится тур, чтобы к моменту начала чартерной цепочки тур этой группы закончился и ее можно было бы перевозить чартерным рейсом в обратном направлении. При чартерной цепочке сокращается число холостых прогонов и повышается экономическая эффективность перевозки.

Чартерного тарифа в буквальном смысле этого слова не существует. Заказчику объявляется чартерная цена самолета для перевозки на определенном участке или в случае тайм-чартера цена фрахтования самолета на определенное время. Чартерная цена самолета рассчитывается исходя из себестоимости летного часа данного типа самолета. В некоторых западных авиакомпаниях за основу берется себестоимость 1 км (мили) полета. Помимо себестоимости летного часа или мили при определении чартерной цены полета учитываются и существующие нормальные льготные тарифы, маршруты перевозки, избранные заказчиком, срочность перевозки, а также сезон и время суток, условия эксплуатации регулярных авиалиний, если они имеются в данном районе, конъюнктура пассажирского рынка страны, из которой поступила заявка, и возможность конкуренции со стороны других авиакомпаний. Исходя из всех этих факторов устанавливаются предварительная чартерная цена самолета, которая предлагается заказчику, и стоимость одного места в чартерном самолете, которая не объявляется клиентам.

В случае продажи для чартерной перевозки не всей емкости самолета, а части мест на рейсовом самолете (блок-чартер) устанавливаются количество мест, продаваемых по чартерной цене (блок мест), и цена одного места в блоке (блок-чартерный тариф). Блок-чартерные тарифы применяются для реализации свободной емкости самолета на регулярных рейсах, особенно в несезонное время (осенне-зимний период). Блок мест устанавливается в

зависимости от загрузки линии в пределах 30 - 40 мест на рейс.

Блок мест продается целиком независимо от того, будет ли он полностью заполнен заказчиком или останутся свободные места. Блок-чартерные тарифы являются самыми низкими тарифами. Они определяются в зависимости от конъюнктуры пассажирского рынка и, как правило, ежегодно пересматриваются. Блок-чартерные тарифы никому не объявляются: для каждой фирмы, организующей туристические перевозки, они устанавливаются конфиденциально, конкретно в каждом случае, в зависимости от количества мест, необходимых данной фирме.

Блок-чартерный тариф, как правило, устанавливается для перевозки в обоих направлениях («туда и обратно»).

#### **4.5 Обслуживание пассажиров в различных классах перевозки авиационным транспортом**

Воздушные перевозки отличаются достаточно высоким уровнем сервиса для пассажиров. Факторы, влияющие на уровень обслуживания путешественников, многообразны. В целом можно выделить следующие составляющие, которые определяют качество обслуживания воздушных перевозок:

- 1) технологические;
- 2) технические;
- 3) социальные;
- 4) культурно-развлекательные и питание.

Основные виды обслуживания на борту воздушного судна:

- 1) встреча пассажиров и размещение их в салоне воздушного судна;
- 2) зрительная и устная информация;
- 3) выдача предусмотренных картой полётов рационов питания и напитков;

- 4) торговля сувенирами;
- 5) оказание доврачебной медицинской помощи;
- 6) организация культурного досуга;
- 7) проведение мероприятий, связанных с обеспечением безопасности полёта и действиями в экстремальных ситуациях;
- 8) высадка пассажиров с их ручной кладью с воздушного судна.

Виды и объём обслуживания зависят от следующих факторов:

- 1) класса перевозки, которой следует пассажир;
- 2) дальности полёта и количества промежуточных посадок;
- 3) типа воздушного судна, его пассажироместимости и установленного оборудования;
- 4) характера рейса (внутренний или международный).

Исходя из объёмов обслуживания, типа воздушного судна, класса обслуживания зависит количество бортпроводников, которые входят в состав бригады.

Услуги, предоставляемые на борту воздушного судна:

- 1) обязательные услуги (информационно-справочные, индивидуальные, медицинские, борТПитание, реклама, газеты, телевидение)
- 2) рекомендуемые услуги (торговля сувенирами, другими товарами, демонстрация кинофильмов, заказ гостиниц, такси, экскурсионное обслуживание, бронирование билетов, телефонная связь, викторины, конкурсы, лотереи, настольные игры)

Во всех авиакомпаниях мира существуют обычно три класса обслуживания. В таблице 4.1 представлены классы обслуживания на воздушном транспорте.

Главное отличие классов - в комфортабельности кресел, качестве питания и размере бесплатно провозимого багажа. Авиакомпании практикуют собственные дополнительные бортовые услуги.

Таблица 4.1 – Классы обслуживания на воздушном транспорте

Класс обслуживания	Код класса	Краткая характеристика
Первый класс	R	сверхзвуковой самолет, первый класс (Supersonic)
	P	первый класс “Премиум” (First class premium)
	F	первый класс (First class)
	A	первый класс со скидкой (First class discounted)
Бизнес-класс	J	бизнес-класс “Премиум”
	C	бизнес-класс
	D, Z	бизнес-класс со скидкой (в зависимости от величины и варианта скидки).
Экономический класс	W	экономический класс “Премиум”
	S, Y	экономический класс
	B, H, K, L, M, N, Q, T, V, X	экономический класс со скидкой (в зависимости от срока бронирования, действия билета, дня отправления и возврата, а также от различных ограничений по возврату, аннулированию и пр.).

Большинство авиакомпаний предлагает целый пакет услуг, когда при покупке билета можно забронировать и оплатить проживание в гостинице, купить тур и т. д.

При желании любой пассажир может пересесть из экономического класса в бизнес-класс. Только разницу в цене надо доплатить заранее, и лучше это сделать за 72 часа до вылета.

#### ***Обслуживание пассажиров при задержках рейса***

Аэропорт может не принимать и не выпускать воздушные суда по метеоусловиям или по техническим причинам. При этом происходит постепенное накопление «невывлетающих» пассажиров, встречающих и провожающих пассажиров. В таких случаях аэропорт переходит на график особого режима и создаётся оперативная группа.

При задержках рейса более чем на 1 час, пассажир получает право на вынужденный отказ от перевозки (пассажиру возвращается не только тариф за невыполненную перевозку, но и все сборы за платные услуги, если они

оказывались и были оплачены пассажиром, но только в первоначальном аэропорту до начала перевозки). Также в соответствии со ст.120 ВК РФ пассажир имеет право на компенсацию за просрочку в перевозке, если просрочка произошла по вине перевозчика (25 % установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50 % провозной платы).

Перевозчик не выдает устных и письменных справок отдельным лицам о вылете и прилете пассажиров, о проданных билетах, а также письменных справок о наличии мест. Справки выдаются только по официальным запросам предприятий, учреждений, организаций и пассажиров, если запрос связан с несчастным случаем, задержкой вылета или причиной, признанной Перевозчиком уважительной.

**Перевозчик предоставляет бесплатно пассажирам следующие услуги:**

1) доставляет багаж из аэровокзала до воздушного судна и обратно, а также производит погрузку (выгрузку) багажа на воздушное судно;

2) предоставляет комнаты отдыха, комнаты матери и ребенка при перерыве в перевозке по вине Перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна в пути;

3) обслуживание в пунктах, транзита или трансфера при условии подтвержденного бронирования на последующий участок полета, если опоздание воздушного судна, задержка вылета или отмена рейса произошли по вине Перевозчика; принимает на хранение вещи при вынужденной задержке воздушного судна.

Перевозчик может самостоятельно устанавливать и изменять нормы и объем предоставляемых услуг по классам обслуживания.

Пассажир обязан прибыть на место регистрации заблаговременно до отправления рейса. По правилам безопасности рейс задерживают только в том случае, если пассажир сдал багаж, а на борту он отсутствует.

Можно отметить два основных вида регистрации:

- 1) порейсовая, с закреплёнными стойками регистрации на данный рейс;
- 2) свободная, с регистрацией по принципу «на любой рейс у любой стойки»;

Осуществляется порейсовая регистрация тремя методами:

- 1) Основным методом порейсовой регистрации, применяется для рейсов любой протяжённости с любым количеством промежуточных посадок, но характерен тем, что к стойке выстраивается очередь, а сам процесс регистрации продолжается сравнительно длительное время.

- 2) Упрощённый метод порейсовой регистрации применяется в основном на рейсах без промежуточных посадок на направлениях, где средне статистическая норма массы багажа не превышает установленной перевозчиком бесплатной нормы. В этом случае ведомость регистрации не ведётся, из билета изымается полётный купон, а на багаж без взвешивания навешивается багажная бирка. Это позволяет сократить время регистрации.

- 3) Аэробусный метод порейсовой регистрации применяют на воздушных линиях с интенсивным пассажиропотоком. При этом регистрацию можно производить одновременно у трёх стоек, по числу салонов.

Авиапредприятие не несет ответственности за вопросы взаимоотношения пассажира с государственными службами (таможня, пограничная, иммиграционная, безопасности), если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда, - трансфера - остановки - въезда. Если предполагается такая ответственность авиапредприятия в соответствии с требованиями государственного законодательства о въезде/выезде, авиапредприятие имеет право проверить все необходимые документы при регистрации, до момента принятия пассажира и его багажа к перевозке.

С пассажира, опоздавшего на регистрацию или посадку, а также прибывшего с неправильно оформленными или отсутствующими въездными/выездными документами, в результате чего он не использовал



забронированное для него место, может быть удержан сбор в соответствии с правилами применения соответствующего тарифа.

Такой сбор не взимается, если пассажир не прибыл на регистрацию: по состоянию здоровья; вследствие отмены, задержки стыковочного рейса, пролета пункта посадки; из-за непредставления этому пассажиру забронированного места на стыковочном рейсе.

#### **4.6 Авиационные тарифы, их виды**

**Авиационные тарифы** – это утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая авиаперевозчиком за перевозку пассажира в соответствии с применяемым классом обслуживания, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

Различают несколько видов тарифов: опубликованные тарифы IATA; опубликованные тарифы авиакомпаний; конфиденциальные тарифы авиакомпаний; специальные предложения.

Цена билет зависит от многих факторов: базового тарифа, класса авиакомпании, срока пребывания на борту, условий бронирования, возраста, социальной категории, наличия льгот, скидок, спрос на перевозки, тарифы, предлагаемые другими видами транспорта, наличие чартерных перевозок, несбалансированность авиаперевозок по направлениям, различные интересы перевозчиков, агентов, отправителей и пассажиров.

Правилами перевозчика или другими нормативными актами устанавливаются базовые тарифы, в рамках которых утверждается система скидок и льгот. Базовые тарифы могут изменяться в зависимости от сезона.

Регулярные авиаперевозки оплачиваются по международным авиационным тарифам, опубликованным и неопубликованным.

**Опубликованные (сквозные) тарифы** – это тарифы и сборы от аэропорта отправления до аэропорта назначения, помещенные в тарифных

справочниках. Если между двумя пунктами имеется опубликованный (сквозной) тариф, то перевозка должна осуществляться только по этому тарифу.

**Неопубликованные тарифы** – это тарифы, которые при отсутствии опубликованного (сквозного) тарифа между данными пунктами образуются двумя способами:

1) путем прибавления к опубликованному (сквозному) тарифу дополнительной суммы, так называемой суммы «эд-он». Суммы пропорциональных тарифов «эд-он» публикуются на «оранжевых страницах» справочников АРТ и АСТ;

2) при отсутствии пропорционального тарифа – путем сложения участковых тарифов отдельных сквозных участков перевозки с соблюдением соответствующих правил построения тарифов.

Регулированием международных авиационных тарифов занимается Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА). Официальные международные авиатарифы опубликованы в справочниках.

В справочнике по пассажирским тарифам АРТ опубликованы все официальные международные пассажирские авиатарифы, а также правила, которые регулируют построение и применение тарифов, скидок, сборов и маршрутов перевозки.

Тарифы и сборы, содержащиеся в этом справочнике, а также экскурсионные тарифы, включая инклюзив-тур (АРТ-ИТ), указаны в расчете на одного пассажира и применимы к воздушной перевозке по маршрутам, указанным в справочнике, от аэропорта отправления до аэропорта назначения. Кроме того, они включают тарифы сборов за транзит, наземную транспортировку, а также других сборов, взимаемых правительственными органами.

В справочнике по авиационным грузовым тарифам АСТ опубликованы все правила построения и применения грузовых тарифов на мировых авиалиниях. Помимо этого в разделе «Правила по странам» указаны

особенности грузовых перевозок в каждой стране мира.

Грузовые тарифы, указанные в справочнике, применяются только для перевозок от пункта отправления до пункта назначения и не включают сборы за доставку грузов в аэропорт отправления, хранение грузов, их страхование, выполнение таможенных формальностей и т.д.

Как правило, международные авиатарифы устанавливаются на двусторонней основе путем соглашений между авиакомпаниями, эксплуатирующими одни и те же авиалинии. Но по одному и тому же маршруту осуществляют перевозки многие авиакомпании. Кроме того, тарифы, установленные между теми или иными пунктами, затрагивают интересы авиакомпаний, выполняющих полеты на смежных авиалиниях. Поэтому международные тарифы выходят за пределы двусторонних соглашений между авиакомпаниями и образуют сложную систему, включающую различные виды тарифов для перевозки между двумя пунктами и более.

Международные авиационные тарифы могут быть подразделены на: пассажирские; багажные; грузовые.

**Багажный тариф** – норма бесплатного провоза багажа, как зарегистрированного, так и незарегистрированного, которая определяется классом обслуживания. Для первого класса она составляет 30кг, для экономического класса - 20 кг. В зависимости от класса обслуживания эта норма распространяется на всех пассажиров, имеющих билет с оплатой не менее 50 %тарифа.

Багаж, перевозимый сверх нормы бесплатного провоза, подлежит оплате пассажиром. Багажный тариф за 1 кг определяется как 1 % от применяемого на данном маршруте прямого нормального сквозного тарифа первого класса в одном направлении независимо от класса, которым следует пассажир.

Существуют также специальные багажные тарифы на отдельные категории багажа (спортивное снаряжение, дипломатический багаж и др.).

**Грузовые тарифы** на международных воздушных линиях разделяются на три вида:

- 1) основные: нормальные (до 45 кг), количественные (более 45 кг), минимальный сбор;
- 2) классовые;
- 3) специальные.

**Основные тарифы** – это стандартные тарифы, установленные для оплаты за провоз 1 кг груза от пункта отправления до пункта назначения. Они являются наиболее распространенными при перевозке всех видов груза, за исключением некоторых случаев, когда применяются льготные специальные и классовые тарифы.

**Нормальные тарифы** являются базовыми для определения скидок или доплат при образовании классовых, количественных и специальных тарифов.

**Количественные тарифы** в основном применяются авиакомпаниями, эксплуатирующими самолеты большой вместимости. Они предусматривают скидку по дополнительным весовым категориям.

**Минимальный сбор** представляет собой минимальную оплату за отправку груза, взимаемую за одну отправку в том случае, если плата за перевозку по нормальному грузовому тарифу окажется ниже минимального сбора. Уровень минимального сбора на разных маршрутах отличается. Во многих случаях он равняется стоимости перевозки по нормальному тарифу груза весом 5 кг.

**Классовые тарифы** применяются для перевозки грузов определенного класса. Они выражаются в определенном проценте к нормальному грузовому тарифу до 45 кг. Классовые тарифы устанавливаются на виды груза, требующие особых условий для перевозки: животные; клетки для животных; ценный груз; несопровождаемый багаж; печатная продукция и др. Классовые тарифы исчисляются на основе нормального сквозного тарифа до 45 кг, который умножается на соответствующую процентную надбавку, затем округленный результат умножается, на вес отправки.

Процентная надбавка зависит от класса груза и зоны перевозки и составляет от 150 до 300% от нормального грузового тарифа до 45 кг. Например, за перевозку ценных грузов (золота, платины, драгоценных камней, банкнот, ценных бумаг и т.д.) взимается плата в размере 200 % от нормального грузового тарифа до 45 кг для всех зон ассоциации.

**Специальные тарифы (корейты)** – это льготные грузовые тарифы со скидкой. Они применяются для перевозки определенных категорий грузов от/до определенных пунктов только в одном направлении. Они публикуются вместе с основными грузовыми тарифами на «желтых страницах» справочника АСТ и имеют кодовые цифровые обозначения, определяющие характер груза. Скидки, предусматриваемые при использовании корейта, различаются в зависимости от зоны применения.

Специальные службы маркетинга авиакомпаний следят за состоянием мировых авиационных тарифов и выдают рекомендации по их применению коммерческим директорам и своим представительствам за границей. На основе этих рекомендаций вырабатывается тарифная политика, направленная на обеспечение загрузки и рентабельности международных авиалиний. Разрабатываются также практические рекомендации по построению и применению всех видов пассажирских и грузовых авиатарифов, особенно специальных и льготных с целью увеличения загрузки на рейсах авиакомпаний прежде всего во внесезонные периоды, когда наблюдается спад в перевозках.

В международной практике существует ряд правил, распространяющихся на все тарифы:

- 1) по оплаченному тарифу производится перевозка из пункта отправления в пункт назначения;
- 2) никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия перевозки;
- 3) применяемый тариф должен быть действующим на момент начала перевозки;

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

5) пассажир имеет право изменять маршрут перевозки.

В тарифной политике различаются:

1) цены отличные от цен экономического или туристского класса, с учетом дополнительного сервиса или услуг;

2) усредненные согласованные цены, используемые при организации перевозки пассажира, в которой участвуют не один, а два или более перевозчиков;

3) обычные тарифные цены на регулярных рейсах, указанные в расписании или прейскуранте;

4) цены с учетом класса обслуживания, выбранного или применяемого тарифа, учитывающего скидки, особые условия перевозки, тарифы других перевозчиков;

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

Общие принципы формирования цены состоят в следующем:

1) стоимость перевозки зависит от расстояния, на которое совершается перелет;

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

3) при расчете тарифа преобладает более высокий тариф;

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

5) при расчетах тарифов перелета с использованием перевозчиков разных стран используются нейтральные единицы.

#### 4.7 Вопросы для самостоятельного изучения по теме 4

- 1) Охарактеризуйте правовое регулирование в области воздушных перевозок туристов.
- 2) Каковы основные требования и общие правила организации международных авиационных перевозок?
- 3) Каковы основные требования и общие правила организации внутренних авиационных перевозок?
- 4) Какова роль международных организаций в области организации и совершенствования качества воздушных перевозок?
- 5) Назовите и кратко охарактеризуйте основные формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний.
- 6) Расскажите о порядке и правилах бронирования авиационных билетов.
- 7) Что представляет собой агентский договор между авиакомпанией и туристской фирмой?
- 8) Перечислите требования и особенности в организации регулярных рейсов.
- 9) Перечислите требования и особенности организации нерегулярных рейсов.
- 10) Перечислите и охарактеризуйте основные виды нерегулярных авиационных рейсов.
- 11) Перечислите и охарактеризуйте основные виды чартерных программ.
- 12) Каковы особенности функционирования структуры транспортного обеспечения на воздушном транспорте и деятельности субъектов транспортного рынка?
- 13) Охарактеризуйте технологию обслуживания пассажиров на международных авиалиниях.
- 14) Каково содержание сервисного обслуживания пассажиров на

авиационном транспорте?

15) Перечислите и охарактеризуйте разновидности авиационных тарифов.

16) Каковы основные особенности тарифной и ценовой политики на авиационном транспорте?

## **5 Тема 5 Организации перевозки и обслуживания туристов на водном транспорте**

### **5.1 Правовое регулирование перевозок туристов водным транспортом**

Международные морские перевозки пассажиров осуществляются в рамках межгосударственных соглашений и Афинской «Конвенции о перевозке морем пассажиров и багажа» от 13 декабря 1974 г. Афинская конвенция применяется к любой международной перевозке, если судно плавает под флагом государства, являющегося стороной настоящей Конвенции или зарегистрировано в таком государстве; договор перевозки заключен в государстве, являющемся стороной настоящей Конвенции; если в соответствии с договором перевозки место отправления или назначения находится в государстве, являющемся стороной настоящей Конвенции. Согласно Афинской Конвенции ответственность перевозчика в случае смерти пассажиров по причине нанесения ему телесных повреждений не должна превышать 700 тыс. франков. Однако, законодательством стран-участниц Конвенции в ряде случаев может быть уставлен более высокий предел ответственности. При утере багажа возмещение составляет 12500 франков на пассажира.

Кроме того, при морских перевозках действует ряд других документов: «Международная Конвенция об охране человеческой жизни на море» (1974



г.), «Международная Конвенция об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и багажа», (1967 г.) и др.

При морских перевозках в территориальных водах Российской Федерации, в водах открытого моря и при заходе российских судов в иностранные морские порты действует правовой документ национального законодательства «Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации» (КТМ), который вступил в силу с 1 мая 1999 г. Этот документ регулирует отношения, возникающие из торгового мореплавания, под которым понимается «деятельность, связанная с использованием судов для: перевозок грузов, пассажиров и их багажа; промысла водных биологических ресурсов; разведки и разработки минеральных и других неживых ресурсов морского дна и его недр; лоцманской и ледокольной проводки; поисковых, спасательных и буксирных операций; подъема затонувшего в море имущества; гидротехнических, подводно-технических и других подобных работ; санитарного, карантинного и другого контроля; защиты и сохранения морской среды; проведения морских научных исследований; учебных, спортивных и культурных целей; иных целей».

Перевозки пассажиров внутренним водным транспортом регулируются «Кодексом внутреннего водного транспорта Российской Федерации», который был принят Государственной Думой в феврале 2001 года. Положения Кодекса распространяются на внутренние водные пути Российской Федерации и расположенные на них судоходные гидротехнические сооружения (каналы, шлюзы); порты, расположенные на внутренних путях РФ; суда и иные плавучие объекты, эксплуатируемые на внутренних водных путях Российской Федерации.

Следует помнить, что жалобу по вопросу обеспечения перевозок, поступившую от пассажиров, начальник пароходства или начальник порта обязан рассмотреть в пятидневный срок и письменно уведомить заявителя о результатах рассмотрения жалобы и о принятых мерах. Претензии к пароходству могут быть предъявлены в случае утраты, порчи, повреждения

или просрочки в доставке багажа. Иск к пароходству может предъявляться только в случае полного или частичного отказа пароходства удовлетворить претензию или после истечения срока, установленного для рассмотрения претензии.

## **5.2 Схемы взаимодействия туроператоров и судовладельцев**

Организаторами (заказчиками) круиза согласно конвенций могут выступать:

- 1) судоходные компании – владельцы лайнера или их дочерние компании;
- 2) иные заинтересованные организации в том числе и в коммерческих интересах.

Среди последних наиболее активными субъектами (определяющими тенденции круизных рынков) являются туристические операторы.

Туроператоры фрахтуют судно с командой и обслуживающим персоналом для выполнения определенного маршрута, при этом они полностью принимают на себя риск непродажи кают на маршруте, оплачивая стоимость фрахта судовладельцу задолго до выполнения круиза.

Договор фрахта определяет статус перевозчика и туроператора в ходе подготовки и проведения круиза. Предметом такого договора является обязанность перевозчика безопасно для жизни туристов и их имущества реализовать водное путешествие по указанному маршруту и графику движения, предоставляя им в пути все оговоренные дополнительные услуги (питание, работа элементов инфраструктуры развлечений, посадку и высадку в портах следования и т.д.), с другой стороны, туроператор принимает на себя обязанность уплаты стоимости фрахта в указанный в договоре срок.

Одной из важных глав Кодекса торгового мореплавания является глава о договоре фрахтования судна на время (**тайм-чартер**). Этот договор

интересен турфирмам и другим организациям, использующим морские суда для массовых перевозок в туристских и иных целях.

По договору фрахтования судна на время судовладелец обязуется за установленную плату (фрахт) предоставить фрахтователю судно и услуги членов экипажа судна в пользование на определенный срок для перевозки пассажиров, грузов и иных целей торгового мореплавания.

При оформлении такого договора в обязательном порядке указываются: наименование сторон; цель фрахтования; название судна, его технические и эксплуатационные данные (грузоподъемность, скорость и др.); район плавания; время и место передачи и возврата судна; стоимость фрахта; срок действия тайм-чартера.

Поддержание судна в исправном состоянии в течение всего периода тайм-чартера является обязанностью судовладельца. Фрахтователь обязан своевременно внести плату за пользование судном – обычно плата вносится авансом за определенный срок (полмесяца, месяц). В случаях несоблюдения сроков оплаты судовладелец имеет право расторгнуть договор и отозвать судно.

По договору тайм-чартера капитан и другие члены экипажа должны подчиняться распоряжениям судовладельца, относящимся к управлению судном, внутреннему распорядку на нем и составу экипажа. Распоряжения, касающиеся коммерческой эксплуатации судна, отдает фрахтователь. При этом фрахтователь не имеет права использовать судно для целей, не предусмотренных договором, либо в районе плавания, не предусмотренном соглашением.

Кодекс торгового мореплавания предусматривает также договор фрахтования судна без экипажа (**бербоут-чартер**). По договору фрахтования судна без экипажа судовладелец обязуется за обусловленную плату (фрахт) предоставить фрахтователю в пользование и владение на определенный срок не укомплектованное экипажем и снаряженное судно для перевозок пассажиров, грузов или для иных целей торгового мореплавания. В этом

случае фрахтователь самостоятельно комплектует экипаж судна. Команда может состоять из лиц, ранее являвшихся или не являвшихся членами экипажа данного судна. Независимо от способа комплектования экипажа все его члены должны подчиняться распоряжениям фрахтователя во всех отношениях.

В договоре бербоут-чартера должны быть указаны: наименования сторон; название судна, его класс, флаг, технические и эксплуатационные данные; количество расходуемого топлива; район плавания; цель фрахтования; время и место передачи и возврата судна; стоимость фрахта и срок действия соглашения.

В туризме бербоут-чартер часто используется при реализации путешествий на небольших парусных судах – яхтах. Существует множество моделей яхт, которые различаются размерами и комфортабельностью. В случае аренды яхты без экипажа владельцу, желающему самостоятельно управлять судном, необходимо иметь шкиперское удостоверение.

Одной из отличительных особенностей морских перевозок является расширенный круг полномочий капитана морского судна. Помимо общепринятых обязанностей, касающихся командования и управления судном, поддержания порядка на нем, оказания помощи любому лицу, терпящему бедствие на море, или неотложной медицинской помощи пассажиру или члену экипажа, капитан морского судна располагает правами, не связанными непосредственно с судовождением. Так, при обнаружении состава уголовного преступления капитан может задержать подозреваемых в совершении преступления и проводить дознание; в определенных ситуациях он обладает правом удостоверять завещания; при невозможности сохранить тело умершего до прибытия в порт может предать тело морю согласно морским обычаям; может продать часть вверенного имущества при неотложной необходимости в деньгах для продолжения плавания судна.

#### **Размер суммы фрахта зависит от ряда факторов:**

- 1) тип судна и уровень его комфорта; длительность водного

путешествия; география маршрута (прежде всего, это запланированные расстояния, а также сложность прохождения участков маршрута);

2) состав и качество оказываемых на борту лайнера услуг (просто проживание и питание, либо вместе с работой объектов развлекательной и досуговой инфраструктуры);

3) численность требующегося обслуживающего персонала на борту и уровень их профессиональной подготовки;

4) стоимость стоянок в портах, прохождения шлюзов и каналов; длительность запланированных стоянок в портах по маршруту;

5) стоимость «холостого» или обратного хода лайнера (во избежание этого туроператоры планируют круизы таким образом, чтобы они завершались в портах – отправных пунктах, следующих за состоявшимся круизом).

Ценообразование круизных туров намного сложнее аналогичной процедуры в отношении авиа- или автобусных туров, требующее от туроператора не только глубоких экономических, но и маркетинговых, психологических, социальных знаний, опыта работы с круизами.

На практике, туристические операторы, работающие на круизном направлении, прибегают к следующей схеме ценообразования:

1) Определение порога минимальной допустимой загрузки.

2) Анализ каютного фонда. Планирование загрузки кают различных категорий. Определение количественного соотношения между ценностью проживания в каютах различных категорий.

3) Уравнивание запланированного количества койко-дней в каютах различных категорий, умноженного на среднюю стоимость койко-дня, с одной стороны и суммы стоимости фрахта с другой. Решение уравнения, определения средней стоимости койко-места. Исходя из дефинированных на втором этапе зависимостей между ценами проживания в каютах различных категорий, устанавливаются цены койко-мест в них.

4) Анализ конкурентоспособности полученных цен. В случае

отсутствия у полученных цен конкурентных преимуществ, проводится повторное ценообразование, исходящее из большего размера минимально допустимой загрузки.

В круизном плавании туроператор (пул туроператоров) решает ряд специфических задач, в частности, он должен:

1) спланировать и организованно проводить досуговые мероприятия во все дни круиза;

2) объявить перечень и программы планируемых в портах стоянок судна экскурсий, порядок и место их заказа и оплаты на судне;

3) перед прибытием в порт провести с борта судна заказ требуемого количества экскурсионных автобусов и гидов-экскурсоводов (гидов-переводчиков), исходя из числа оплаченных на борту заказов на экскурсии;

4) в каждом порту при отправке на экскурсии туроператор контролирует прохождение туристами пограничного и таможенного контролей при сходе на берег, распределяет туристов по автобусам.

Судовладелец, исходя из собственных возможностей и коммерческих интересов, оценивает рациональность и сложность круиза, – наличие отношений с администрациями портов захода судна и стоимость портовых услуг, а также сложность прохождения каждого участка маршрута исходя из режимов пассажирского судоходства, перехода морских границ и др. Судовладелец также предупреждает туроператора, что в круизе он за свой счет оплачивает штрафные санкции:

1) судовладельцу – за срыв или перенос на более поздние сроки начала отплытия в круиз по независящим от судовладельца причинам и при отсутствии форс-мажорных обстоятельств;

2) портовой администрации – за незапланированный простой судна, возникший по его вине или просьбе.

Туроператор, проанализировав собственные финансовые и рыночные возможности, принимает решение о фрахте судна или отказе от него. При положительном решении он излагает судовладельцу свой план расчетов, т. е.

называет конкретные даты и размеры вносимых платежей, а затем приступает к формированию прайс-листа на места и условия обслуживания в дни круиза.

При этом туроператор сталкивается с трудностями в определении стоимости туристской путевки, с распределением финансового участия туроператоров пула, – блоки мест на каждой палубе, различные категории кают и их расположение на судне в заявляемых блоках мест и др.

### **5.3 Перевозки туристов водным транспортом: сущность, классификация**

Перевозка групп туристов в дестинации водным транспортом или путешествие по водным просторам сочетает познавательный характер поездки с индустрией отдыха. В связи с этим необходимо различать:

- 1) пассажирские суда, используемые преимущественно для линейных перевозок туристов по заранее установленным расписаниям движения;
- 2) круизные суда на речных и морских маршрутах, выполняющие рейсы по эксклюзивным расписаниям.

Виды средств водного транспорта:

- 1) речной: моторные лодки, катера, трамвайчики, теплоходы, суда на подводных крыльях, суда на воздушной подушке, яхты;
- 2) морской: суперлайнеры, лайнеры, теплоходы, паромы, суда на подводных крыльях, экранопланы, океанские яхты.

Круизные лайнеры делятся на океанские (наиболее крупные, вместительные, с большой подводной и надводной частями), морские и речные (с наименьшей подводной и надводной частями для облегчения прохождения мелководий и мостов).

В современных условиях судоходные компании на туристском рынке работают по следующим направлениям:

- 1) предоставление транспортных услуг туристам при приобретении

проездных документов для групповых перевозок по разовым заявкам с продолжительностью поездки туристов до 24 часов;

2) перевозка отечественных и иностранных туристов по маршрутам, определяемым договорами между пароходством (иным владельцем) и туроператором-фрахтователем с продолжительностью поездки туристов более 24 часов - от 12 до 14 суток;

3) экскурсионно-прогулочные маршруты с продолжительностью поездки туристов менее 24 часов;

4) организация в навигационный период постоянных туристско-экскурсионных линий по программам внутреннего или въездного тура по кольцевым или линейным маршрутам;

5) использование в межнавигационный период плавсредств для временного размещения (плавучих гостиниц).

**Круиз** – есть путешествие по воде, предполагающее заходы в порты различных стран (или одной страны) с организацией в них экскурсий. Основной чертой, отличающей круиз от других туров, является единство места передвижения, проживания, питания и досуга – круизное судно.

На расстояние по маршруту морского или речного круиза оказывают влияние:

1) конфигурация береговой линии;

2) глубины и другие условия безопасного плавания;

3) гидрологические, гидрометеорологические и иные физические условия в водной и в воздушной средах.

Морской круизный лайнер может вмещать несколько сотен пассажиров, а также многочисленный обслуживающий персонал и команду. Как правило, круизное судно эксплуатируется не более 10 лет и один раз в 6 – 8 лет подвергается реконструкции. Некоторые из судов представляют собой 12 – 14-палубные «плавучие города», вмещающие 2 – 2,5 тыс. пассажиров.

В настоящее время для круизного бизнеса характерно повышение качества и количества услуг на борту судна. Качество услуг обеспечивается



достаточным числом обслуживающего персонала (соотношение – один человек на двух-трех пассажиров) и их высокой квалификацией.

Круизы сочетают в себе морской и береговой отдых, в том числе экскурсии. В зависимости от программы берегового отдыха принято различать две системы организации круизных поездок: европейскую и американскую.

**Европейская система** предусматривает путешествие по морю с заходом в различные порты и предоставление в них экскурсионной программы, причем могут даже практиковаться поездки на 1 – 2 дня в другие города. **Американская система** – предоставление возможности пассажирам, совершающим круиз, отдыхать и загорать на пляжах в пунктах захода по маршруту.

Морские круизы обслуживают комфортабельные лайнеры, отвечающие всем современным требованиям по уровню комфорта. Круизные суда сертифицируют по шести категориям (звездам).

По зарубежной классификации класс кают (Cabin class) на круизном теплоходе обозначается следующим образом:

Premium P-1 (2 – 3-местное размещение со всеми атрибутами комфорта – две комнаты, ванная, туалет, мини-бар и др.);

Premium P-2 (2-местное размещение с теми же атрибутами комфорта);

Standart SI (2 – 3-местное размещение с частичными удобствами);

Standart S2 (2 – 4-местное размещение с частичными удобствами);

Economy – E (экономический класс с 2-4-6-местным размещением и частичными удобствами).

Известно, что в настоящее время в мире насчитывается более 100 круизных компаний, из них 24 наиболее крупных входят в Международную Ассоциацию Круизных Компаний – CLIA. К наиболее известным относятся Costa Cruises, Princess Cruises, Carnival Cruises Lines, Royal Caribbean International (эта компания появилась одной из первых на российском рынке). Средний тоннаж современных круизных судов составляет от 70 до 100 тыс.

тонн и более.

Круизы на сезонно работающем речном и озерном транспорте по внутренним водным путям проводятся на реках, озерах, крупных водохранилищах, включая переходы по каналам и шлюзам. Речные круизы менее подвержены влиянию погоды, более информативны (береговой обзор), имеется возможность воспользоваться многочисленными, в том числе специальными туристскими, стоянками. Речные путешествия можно классифицировать следующим образом:

- 1) перевозка пассажиров и туристов на регулярных рейсах;
- 2) перевозка пассажиров и туристов на чартерных рейсах;
- 3) перевозка пассажиров и туристов на скоростных и экспрессных линиях;
- 4) паромные переправы;
- 5) прогулочные и экскурсионные рейсы;
- 6) перевозка водными видами транспорта самодеятельных туристов;
- 7) краткосрочные и длительные круизы;
- 8) специальные круизы;
- 9) использование плавательных средств в форме «плавающих отелей» и др.

Речные путешествия и круизы бывают кратковременными (1- 3 дня) и длительными (25- 30 дней). Они особенно популярны в странах, где имеются мощные речные и озерные системы, а также системы каналов. Речным круизам РФ присущи следующие специфические черты:

- 1) уникальные свойства туристского продукта, которые позволяют в сжатые сроки ознакомиться с неповторимыми природными и историческими местами в России и, возможно, зарубежных стран при выполнении круизов по схеме «река – море – река».

- 2) возможность проведения туров с различными программами, направленными только на отдых, сочетающие отдых и спорт, деловые поездки-семинары и т. д.;

3) упрощенный визовый режим для круизеров при посещении портовых городов в зарубежных странах (Греция, Испания, Португалия, Франция и др.), - дирекция круиза обеспечивает взрослых и детей, не оформлявших визы, разрешение на сход и пребывание на берегу по так называемым круизным спискам;

5) конкурентоспособные цены, позволяющие сформировать устойчивый спрос;

6) малая доля речных круизов в других странах.

Обычно при организации речных круизов в России используются многопалубные теплоходы на следующих транспортных водных системах:

1) Беломоро-Балтийский канал;

2) каналы системы Волго-Балтики;

3) Волго-Донской канал;

4) сибирские реки Обь и Иртыш;

5) круизы по реке Енисей;

6) круизы по реке Лена;

7) экскурсии и круизы по озеру Байкал.

Продолжительность навигации в разных районах зависит от климатических особенностей региона и класса судна и составляет от 130 суток для высококомфортабельных судов до 100 для судов средней и малой комфортности.

Большим спросом среди туристов пользуется такой вид путешествия как морские и речные прогулки. Следует иметь в виду, что основное отличие их заключается в продолжительности перевозки (не более 24 часов). При этом, как правило, туристам не предоставляются каюты, а питание организуется через рестораны, буфеты и бары. Водные прогулки могут дополняться непродолжительными экскурсиями на берег.

## **5.4 Обслуживание пассажиров при осуществлении водной перевозки**

Современный круизный лайнер должен обладать инфраструктурой, необходимой для эффективного предоставления услуг проживания, питания и организации досуга его пассажирам. К компонентам инфраструктуры можно отнести:

1) **Номерной (каютный) фонд.** Каюты располагаются чаще всего на средних палубах судна и представляют собой multifunctional помещения, предназначенные для сна и отдыха круизеров. Учитывая класс и вместимость судна, каюты классифицируются в зависимости от ряда ниже перечисленных факторов:

- номера палубы, на которой располагается каюта;
- месторасположения каюты на палубе;
- наличия в каюте иллюминатора, санитарно-гигиенических удобств и технических средств;
- наличия в каюте отдельного выхода на палубу;
- вместимости и площади каюты.

2) **Предприятия общественного питания.** Круиз предполагает полный пансион туристов. Обычно на судне организуется трехразовое питание пассажиров, широкое распространение получили виды питания по системам «все включено» и «ультра-все-включено», а также разнообразные ночные буфеты или снэк-столы в добавок к привычному полному пансиону.

На современном круизном судне обязательны кухня и ресторан, функционирование которых необходимо для обеспечения питания пассажиров. Располагаются они, обычно, на главной палубе в носовой или кормовой части судна. При этом кухня располагается внутри судна, а посадочный зал ресторана вокруг нее, чтобы обеспечить круизерам обзор морской глади во время приема пищи. Количество посадочных мест в зале ресторана должно быть не более чем в 1,5 - 1,7 раза меньше количества

принимаемых на борт пассажиров (чтобы эффективно обеспечивать питание пассажиров в две смены).

Во избежание очередей на входе в ресторан или длительного ожидания обслуживания во время еды, на круизных судах предполагается организация отдельного ресторана для каждых 500 человек загрузки. На каждой палубе круизного судна должны быть расположены буфеты или бары.

3) **Места общего пользования и проведения досуга.** Структура и состав мест общего пользования и досуга будет зависеть от класса судна, характера предоставляемых услуг, продолжительности путешествия. Стандартной структурой для удовлетворения потребностей пассажиров является наличие на судне: зон отдыха и досуга (наличие музыкальных салонов, кинозалов, детские игровые площадки, спортивные площадки и т.д.); бытовых служб (прачечная, гладильная), медицинского пункта, экскурсионного бюро.

При проектировании и реализации услуг круизного рынка, необходимо учитывать следующее:

- 1) круиз отличается наиболее высоким уровнем комфорта и сервиса;
- 2) возможность реализации различных целей туров;
- 3) наличие полного комплекса жизнеобеспечения.

При продаже туристских путевок туроператору необходимо учитывать следующие моменты:

1) четко изложить перечень услуг, включаемых в стоимость туристской путевки, и перечень платных услуг на борту судна. К последним обычно относятся экскурсии, алкогольные и прохладительные напитки в барах, телефонные переговоры, посещение сауны, парикмахерской, спортивных залов, прокат спортивного инвентаря, повторное медицинское обслуживание и др.;

2) уведомить всех участников круиза об их правах и обязанностях, о необходимых документах, дающих право посещения городов в портах стоянок, — виза, прививки, таможенные декларации и др. «Безвизовость»

посещения иностранных портов туристами присуща и морским круизам: международное морское законодательство предусматривает существование «капитанской визы», дающей им право находиться на берегу от 48 до 72 часов. Суть данного положения состоит в том, что пассажиры круизного судна сдают свои паспорта капитану, который и отвечает перед портовыми властями за поведение туристов на берегу. При отходе круизного судна не из российского порта единственную визу необходимо будет получить в ту страну, из порта которой начинается круиз;

3) объявить день, час и место сбора участников круиза в порту отплытия судна (пирс и его номер, вокзальное здание порта и т. д.);

4) составить план расселения по номерам и категориям кают и палубам и на его основе подготовить списки круизеров;

5) довести информацию о местоположении кают и ресторана с номером забронированного в нем столика, о смене и распорядке приема пищи;

6) предоставить информацию о расположении на судне и времени работы бытовых и медицинских служб, экскурсионного бюро.

Обычно подобную информацию круизер может получить из выдаваемого ему туроператором информационного листка, в котором приведен план лайнера (теплохода) и отмечена его каюта.

Туроператор с учетом предполагаемых возможностей судовладельца и самого судна должен разработать программу, маршрут и график выполнения круиза, досуговые мероприятия во все дни круиза, а также согласовать с экскурсионными организациями в портах захода круизного судна программы, время начала и окончания экскурсионного обслуживания круизеров.

## **5.5 Вопросы для самоподготовки по теме 5**

1) Перечислите основные документы, регламентирующие международные морские перевозки.

- 2) Какой документ регулирует морские перевозки пассажиров в территориальных водах Российской Федерации?
- 3) Дайте характеристику договора о фрахтовании морского судна на условиях «тайм-чартера».
- 4) Дайте характеристику договора о фрахтовании морского судна на условиях «бербоут-чартера».
- 5) Охарактеризуйте современное состояние международного круизного рынка.
- 6) Перечислите основные виды морских и речных круизов, дайте им характеристику.
- 7) Какова специфика обслуживания пассажиров на водном транспорте?
- 8) Охарактеризуйте системы организации круизов.
- 9) Определите проблемы ценообразования в круизном деле.
- 10) Процесс организации экскурсионных и прогулочных рейсов на речных судах.
- 11) Каковы особенности организации российских речных круизов и путешествий?
- 12) Назовите российские речные маршруты, пользующиеся наибольшей популярностью у отечественных и иностранных туристов.

## Список использованных источников

- 1 Безрукова, Н.Л. Круизный рынок: современное состояние и развитие: учеб.-метод. пособие / Н.Л. Безрукова. – М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2010. – 160 с.
- 2 Биржаков, М.Б. Индустрия туризма: перевозки / М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров. – СПб.: Издательский дом Герда, 2007. – 528 с.
- 3 Бутко, И.И. Железнодорожные туры в России и в мире / И.И. Бутко. – М.: МарТ, 2010. – 336 с.
- 4 Бутко, И.И. Транспортные туры и круизы / И.И. Бутко, А.Н. Рубаник, В.А. Ситников; под ред. И.И. Бутко. – М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2011. – 329 с.
- 5 Бутко, И.И. Транспортное обслуживание туризма: учеб. пособие / И.И. Бутко, В.А. Ситников – М.: МарТ, 2006. – 335 с.
- 6 Власов, А.Ф. Менеджмент транспортных услуг. Тризм и транспорт: основы взаимодействия: учеб. пособие / А.Ф. Власов. – Иркутск: Изд-во Иркут. гос. ун-та, 2006. – 143 с.
- 7 Глазков, В.Н. Организация сервиса и туристского обслуживания на железнодорожном транспорте: учеб. пособие / В.Н. Глазков. – М.: Моск. гос. ун-т путей сообщ., 2006. – 171 с.
- 8 Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2012. – 288 с.
- 9 Кусков, А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учеб. для вузов / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: КНОРУС, 2008. – 356 с.
- 10 Минаев, В.А. Безопасность транспортной среды туризма: учеб. пособие / В.А. Минаев, Я.Я. Миронов, В.С. Емышев. – М.: Совет. спорт, 2007. – 260 с.
- 11 Осипова, О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учебное пособие / О.Я. Осипова. – 4-е изд., испр и доп. – М.: Академия, 2008. – 384с.



## Приложение А

(обязательное)

### Паспорт автобусного туристско-экскурсионного маршрута

(образец)

Администрация \_\_\_\_\_ области (края, республики)

\_\_\_\_\_  
(полное наименование перевозчика)

Внесено в реестр  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20...г.  
№ \_\_\_\_\_

ПАСПОРТ АВТОБУСНОГО МАРШРУТА N \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование маршрута)

Лист 1

Администрация \_\_\_\_\_ области (края, республики)

\_\_\_\_\_  
(полное наименование перевозчика)

"Согласовано"

"Согласовано"

"Утверждаю"

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПАСПОРТ АВТОБУСНОГО МАРШРУТА N

\_\_\_\_\_  
(наименование маршрута)

Вид маршрута: межреспубликанский, межкраевой, межобластной

Составлен по состоянию на \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

## ПАСПОРТ МАРШРУТА

Протяженность \_\_\_\_\_

Сезонность работы (период работы) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата открытия и основание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата закрытия и основание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

СХЕМА МАРШРУТА С УКАЗАНИЕМ ЛИНЕЙНЫХ  
И ДОРОЖНЫХ СООРУЖЕНИЙ

Условные обозначения:

автовокзалы

автобусные станции

автобусные павильоны

билетные кассы

диспетчерские пункты

навесы

бензозаправочные пункты

станции обслуживания

тарифные остановки

нетарифные остановки

остановки по требованию

Путь следования	Дата изменения	Причина изменения

АКТ  
ЗАМЕРА ПРОТЯЖЕННОСТИ МАРШРУТА

Утверждаю  
Руководитель организации-перевозчика

М.П. \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе: председателя \_\_\_\_\_,  
членов \_\_\_\_\_  
" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. произвела замер межостановочных расстояний и  
общей протяженности маршрута \_\_\_\_\_  
(наименование маршрута)

Путем контрольного замера на автомобиле марки \_\_\_\_\_,  
госуд. № \_\_\_\_\_, путевой лист № \_\_\_\_\_, водитель \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, на стандартной авторезине, а также путем сверки с  
паспортом дороги комиссия установила:

Общая протяженность маршрута согласно показанию счетчика  
спидометра (или по километровым столбам там, где они есть) составила  
\_\_\_\_\_ км.

Расстояние от места дислокации перевозчика до начального пункта  
маршрута составило \_\_\_\_\_ км, а от конечного пункта маршрута до  
места дислокации перевозчика \_\_\_\_\_ км.

Расстояния между промежуточными остановками составили:

ТУДА			Оста- но- воч- ные пунк- ты	ОБРАТНО		
Показания спидомет- ра	Расстояние между ос- тановочны- ми пункта- ми	Расстоя- ние от началь- ного пункта		Показа- ния спи- дометра	Расстояние между ос- тановочны- ми пункта- ми	Расстоя- ние от началь- ного пункта

Председатель комиссии \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Члены комиссии \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Лист 6



Временные изменения на маршруте (укороченные, введение объездов, прекращение движения)	Дата изменения	Причина изменения

Лист 9

## ХАРАКТЕРИСТИКА ДОРОГИ НА МАРШРУТЕ

(название дороги, категория)

Ширина проезжей части, тип покрытия (по участкам, с указанием их протяженности) \_\_\_\_\_

Лист 10

## СВЕДЕНИЯ О ТРАССЕ МАРШРУТА

Кем обслуживается дорога	
Наличие мостов (между какими пунктами или на каком километре) и их грузоподъемность	
Наличие железнодорожных переездов	
На каких остановочных пунктах имеются съездные площадки	
Наличие разворотных площадок на конечных пунктах	

Дата заполнения \_\_\_\_\_

**Характеристика автобусных станций, автопавильонов  
и диспетчерских пунктов**

Наименование сооружений	Остановочные пункты, где имеются линейные сооружения	Тип сооружения	Построено по типовому, индивидуальному проекту или помещение приспособленное	Общая полезная площадь, м <sup>2</sup>	Наличие помещений для пассажиров, м <sup>2</sup>	Наличие средств связи (телефон, теле-таип, радио)	На балансе чьей организации находятся линейные сооружения

**Приложение Б**  
**(обязательное)**

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель тур. фирмы

\_\_\_\_\_  
ф.и.о., дата, печать

СОГЛАСОВАНО  
Представитель Госавтоинспекции

\_\_\_\_\_  
ф.и.о., дата, печать

**СХЕМА МАРШРУТА ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСКУРСИИ**

Маршрут экскурсии

\_\_\_\_\_  
перечень объектов показа

Продолжительность (ч)

\_\_\_\_\_  
Протяженность (км)

**Схема маршрута**

(графическое представление участков перемещения, мест остановок с обозначением продолжительности (мин) и протяженности (км))

**Расшифровка схемы маршрута**

1 Перечень географических точек следования транспорта по маршруту.

\_\_\_\_\_  
2 Перечень остановок.

\_\_\_\_\_  
3 Обозначение места начала экскурсии.