

Транспортное обеспечение в туризме

СКИФ



Кафедра «Сервис, туризм и индустрия
гостеприимства»

Лекционный курс

Автор

Шевченко Е.М.

Аннотация

Лекционный курс предназначен для студентов направления 43.03.02 «Туризм» очной и заочной форм обучения.

Автор



Шевченко Елена Михайловна, к.г.н.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ЛЕКЦИЯ №1 Классификация транспортных услуг	4
ЛЕКЦИЯ №2 Мотивация выбора перевозки в туризме.....	8
ЛЕКЦИЯ №3 Правовые аспекты авиационных перевозок.....	10
ЛЕКЦИЯ №4 Специфика продажи авиабилетов	13
ЛЕКЦИЯ №5 Организация авиаперевозок групп туристов	19
ЛЕКЦИЯ №6 Правовые аспекты железнодорожных перевозок	21
ЛЕКЦИЯ №7 Специфика продажи билетов и перевозка багажа на железнодорожном транспорте	24
ЛЕКЦИЯ №8 Организация перевозок групп туристов железнодорожным транспортом.....	27
ЛЕКЦИЯ №9 Правовые аспекты автомобильных перевозок в туризме	34
ЛЕКЦИЯ №10 Системы проката автомобилей	38
ЛЕКЦИЯ №11 Организация автобусных перевозок.....	41
ЛЕКЦИЯ №12 Правовые аспекты водных перевозок.....	45
ЛЕКЦИЯ №13 Речные перевозки	49
ЛЕКЦИЯ №14 Морские перевозки.....	51

ЛЕКЦИЯ №1

Классификация транспортных услуг

Транспорт - одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны. С древних времен транспорт являлся двигателем прогресса. Человек использовал любые подручные средства для перевозки людей и грузов. С изобретением колеса, а несколько позже и различных типов двигателей человек стал соответственно развивать и средства передвижения: повозки, кареты, пароходы, паровозы, самолеты и т. д. Это позволяло совершать поездки на большие расстояния и с различными целями.

Транспорт на протяжении всей истории человечества играл важную роль во всех процессах, происходящих в жизни общества. Он соединяет отдельные регионы мира, делает перемещения людей более доступными и комфортными. Если раньше все экономические процессы протекали очень медленно из-за слабого развития транспорта, то теперь они значительно ускорились. Например, весть о начале первой мировой войны дошла до Австралии за 3 месяца с путешественниками на кораблях, т.к. иных средств связи не было, сейчас перелететь из Москвы в Австралию можно за 18 часов.

Транспорт претерпел определенную историю развития. Старейшими видами транспорта были водный, гужевой, затем ж/д, потом авто. Самый новый и наиболее динамично развивающийся – это авиа транспорт. В 20 веке произошла т.н. «транспортная революция», т.е. бурное развитие всех видов транспорта, строительство дорог, ж/д путей, открытие новых воздушных линий, строительство аэропортов и т.д. В мире самая большая по протяженности является сеть автодорог – 28 млн.км., затем воздушные пути – 10,5 млн., потом ж/д – 1,5, водные – 550 тыс. Степень развития транспорта определяют количеством перевезенных пассажиров за год (пассажиuroоборот) и уровнем развития транспортной инфраструктуры. В настоящее время все виды транспорта перевозят более 1 трлн. пассажиров в год. Мировая транспортная система развита неоднородно – намного лучше она развита в экономически развитых странах. Имеются также различия в доминировании определенных видах транспорта – в развитых странах – авиа, скоростные современные ж/д, авто, в развивающихся – традиционные, старые виды – судоходство, устаревшие модели поездов.

Для туризма транспорт является одной из базовых составляющих, наряду с размещением, питанием и организацией досуга.

Еще со времен античности путешествия совершались ради торговли, завоеваний и религиозных целей.

За 3000 лет до н. э. древние египтяне уже плавали по реке Нил, перевозя огромные глыбы, из которых строили пирамиды. Ранние финикийцы плавали по Средиземному морю к берегам, которые сейчас называют Сирия и Ливан, размещая там свои колонии и развивая торговлю.

Особо следует сказать о путешествиях во времена Римской империи. Около 200 лет до н. э. римляне расположились вдали от Италии. На протяжении последующих пяти столетий они завоевали множество земель, в том числе и

Транспортное обеспечение в туризме

Британию. Они путешествовали на кораблях, лошадях, в колесницах и пешком. Римские туристы интересовались историей и религией, посещали греческие храмы, ездили в фургонах, запряженных мулами, в места, где похоронен Александр Великий, где жил Сократ.

В 1784 г. в Великобритании началась каретная эра, когда парламент уполномочил доставлять правительственную почту в экипажах. Почтовые экипажи могли взять максимум семь пассажиров: четыре - внутри и три - напротив извозчика. Путешествия были медленными - для преодоления расстояния в 400 миль требовалось 34 остановки и 42 часа.

В 1838 году английский парламент разрешил перевозить почту по железной дороге, и каретная эра закончилась.

Исторически на формирование транспортных систем различных государств оказывало влияние их географическое расположение, природный потенциал, а нередко и климатические, и ландшафтные характеристики. Это привело к формированию тех транспортно-технических баз, которые наиболее рационально используются в условиях конкретного региона и государства.

К примеру, структуру железнодорожного транспорта выгодно развивать в регионах с преимущественными равнинами, а речную - при наличии системы рек и озер, как в Австралии, Германии, России, Финляндии и Канаде.

Моря и океаны, как наиболее удобные и доступные пути для перемещения людей, еще с древнейших времен способствовали близким и дальним путешествиям, а реки, каналы и озера - туризму.

Впервые английский пастор Томас Кук, от которого отсчитывается история современного туристского движения, организовал именно железнодорожное путешествие из Ливерпуля в Лондон. Затем в 1843 г. он организовал лодочные экскурсии по Темзе. Практически в это же время на американском континенте на легендарном колесном пароходе «Миссисипи» компания «Америкен Экспресс» открыла регулярные экскурсии по Миссисипи. Аналогичные круизы стали совершаться по Нилу, Рейну, Дунаю.

Развитию транспорта как составной части инфраструктуры постоянно уделяют большое внимание правительства практически всех государств.

Классификация транспортных путешествий

Транспортные путешествия рассматриваются как самостоятельный вид туризма. Транспортные путешествия - это путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств. Они классифицируются по ряду основных признаков:

- способу передвижения на маршруте (железнодорожный, морской, автобусный, речной, авиационный, прочие виды, комбинированный);
- виду используемого транспорта (поезда, самолеты, автобусы, теплоходы, паромы, яхты, лодки, байдарки, плоты, подводные лодки и другие плавсредства, мотоциклы, велосипеды, воздушные шары, дельтапланы);
- построению трассы маршрута (линейная, кольцевая, радиальная, комбинированная);

Транспортное обеспечение в туризме

- продолжительности путешествия (кратковременные, типа «Уикэнд», многодневные);

- сезонности (круглогодичные, сезонные, разовые).

Наибольшей популярностью пользуются автобусные, авиационные и железнодорожные путешествия (около 88% от общего объема транспортных путешествий).

Транспортное туристское путешествие, как правило, реализуется несколькими видами транспорта: железнодорожный + автобусный (легковой автомобиль), авиационный + автобусный и т. д.

Наиболее мобильный вид транспорта - автобус и легковой автомобиль - используются как на самостоятельном маршруте, так и в виде трансферного транспорта по доставке туристов из аэропорта (вокзала) в гостиницу и обратно.

При планировании своего путешествия турист учитывает такие факторы:

- скорость доставки до цели поездки;
- комфорт путешествия;
- стоимость;
- возможность перевозки багажа и его вес;
- возможность остановки в пути следования;
- условия питания;
- уровень шума, вибраций;
- условия для сна и отдыха;
- возможность широкого обзора во время поездки;
- наличие неблагоприятных экологических факторов;
- безопасность.

По приоритетам эти требования распределяются в такой последовательности:

- безопасность путешествия;
- стоимость и наличие различных льгот;
- комфортабельность;
- скорость доставки;
- прочие факторы.

Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия, однако ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований.

Выбор транспортных средств определяется следующими факторами:

Рейтинг популярности

Степень развития транспортной системы

Вид путешествий

Протяженность маршрута

Благосостояние населения

Тарифы

Туристско-рекреационные ресурсы

Национальные традиции

Классификация видов транспорта

Эта классификация разработана в соответствии с предложениями ООН и используется для статистики внутреннего и международного туризма. Состоит из

Транспортное обеспечение в туризме

2-х уровней – категории (вида транспорта) и разряда, определяющего транспортное средство.

Туризм во многом зависит от транспорта, его безопасности, удобства, скорости, поэтому для туроператоров важное значение имеет взаимодействие с транспортными компаниями. В ряде стран развитие туризма сдерживается тем, что транспортные системы не соответствуют мировым стандартам по безопасности, комфорту, развитию сети ж/дорог, автомагистралей, аэропортов.

Приоритеты в выборе транспортных средств следующие:

- Безопасность путешествия
- Стоимость и наличие льгот
- Комфортабельность
- Скорость
- Прочие

Чем больше набор положительных факторов, тем больше стоимость путешествия. Однако, ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований.

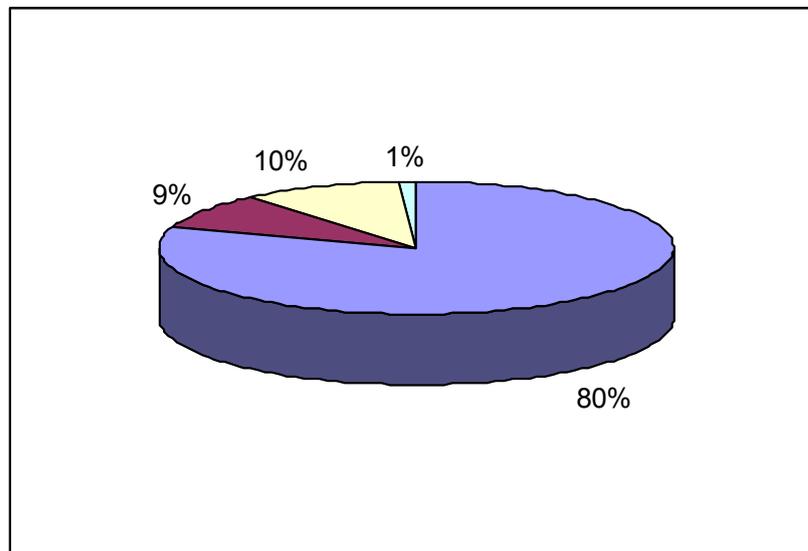


Рисунок 1 - Структура мирового пассажирооборота

80% - автомобильный, 9% - воздушный, 10% - ж/д, 1% - речной и морской. В России распределение транспортных средств по популярности среди туристов, *въехавших* в страну, происходит следующим образом:

- автомобильный – 38,4%
- ж/д – 34,2%
- воздушный – 16,6%
- водный – 5,1%
- пешком – 5,7%

Среди туристов, *выехавших* из страны, степень востребованности транспорта следующая:

- автомобильный – 40,3%
- ж/д – 32
- авиа – 13,9
- водный – 5

Транспортное обеспечение в туризме

- пешком – 8,8

Транспортные путешествия делятся по ряду признаков:

- способу передвижения на маршруте
- виду транспорта
- построению трассы маршрута
- продолжительности пути
- сезонности

Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия, однако ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований.

Лекция №2.

Мотивация выбора вида перевозки в туризме

Туризм - один из главных факторов мобильности населения, в связи с чем необходимо иметь сведения о средствах транспорта, используемых в туристических целях.

1. Сухопутный транспорт.

1.1. Железнодорожный:

- графиковый транспорт, подчиненный определенному расписанию;
- международный железнодорожный транспорт;
- специализированные железнодорожные поезда.

1.2. Автомобильный:

- международные автобусы;
- тур. автобусы для поездки на дальние расстояния;
- городские и пригородные пассажирские автобусы;
- чартерные и экскурсионные автобусы;
- автомобили с водителями и без (прокат);
- такси.

2. Водный транспорт:

2.1. Морской каботажный транспорт - плавание в определенных водах, бассейне.

2.2. Круизные суда.

2.3. Внутренний водный транспорт (катера, паромы).

2.4. Внутренний водный транспорт с размещением (яхта).

2.5. Субмарина.

3. Воздушный транспорт:

3.1. Графиковый пассажирский транспорт.

3.2. Чартеры.

3.3. Летательные аппараты с экипажем (вертолет, воздушный шар).

Основные туристские перевозчики

Авиатранспорт - основная доля в общей структуре транспортных услуг принадлежит авиационному транспорту.

Транспортное обеспечение в туризме

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.

Автотранспорт

Преимущества: 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.

Железнодорожный транспорт - главный конкурент автобусов в групповых перевозках.

Преимущества: более низкие тарифы, разветвленная система скидок, проездных билетов и т. п., позволяющих путешествовать по значительно низким ценам

Водный транспорт (речной, морской).

Преимущества: высокий уровень комфорта, большой объем единовременной загрузки, возможности реализации различных видов и целей туризма (познавательный, бизнес-туризм, учебный, шоп-туризм и др.), полноценный отдых, полный комплекс жизнеобеспечения.

Недостатки: невысокая скорость передвижения транспортных средств, высокие тарифы, ограничение мобильности, подверженность некоторых людей «морской болезни».

Космический туризм потенциально может стать сверхвыгодным делом. Опрос, проведенный компанией Zogby International среди состоятельных жителей США и Канады, показал, что 5-10 тыс.

человек готовы заплатить по \$100 тыс., чтобы участвовать в орбитальном космическом полете.

Примерно 7% опрошенных заявили, что они готовы потратить несколько миллионов долларов за право участвовать в космическом путешествии продолжительностью в несколько недель. В данном опросе участвовали люди, у которых годовой доход на члена семьи составляет не менее \$250 тыс.

Другие опросы, периодически проводимые американскими средствами массовой информации, показывают, что до трети респондентов готовы заплатить \$50 тыс., чтобы побывать в космосе.

Индустрия туризма в значительной части ориентирована на принципы территориального формирования турпродукта. Поэтому среди многих экономических особенностей функционирования транспорта для территориальных систем в работе выделены три следующие: взаимозаменяемость не только по видам транспорта, но и по направлениям; удешевление себестоимости пассажирских перевозок по отношению к себестоимости турпродукта, когда многие турресурсы находятся часто в слабо освоенных в транспортном отношении районах; ограниченность экономических выгод, когда по мере удаления от транспортных магистралей эти выгоды резко уменьшаются. Принципиальная роль транспорта в территориальных системах является также основополагающей и для решения междисциплинарной проблемы

Транспортное обеспечение в туризме

единой транспортной сети, под которой понимается единство территории, которую она обслуживает и в пределах которой осуществляется единый процесс транспортировки. Транспортная сеть позволяет связать функционирующие на определенной территории объекты экономики, население и рекреационные зоны. Туристский транспорт, внедренный в транспортную сеть, определяет доступность использования туристских зон. Таким образом, транспорт способствует развитию регионов, содействует повышению престижа страны. С другой стороны, в крупных городах и на дорогах транспортные средства создают экологическую нагрузку на природу и человека. На долю транспорта приходится до 70% химического и до 90% шумового загрязнения среды.

Лекция №3 Правовые аспекты авиационных перевозок

Авиарепевозки пассажиров в международном сообщении регулируются Варшавской конвенцией «Соглашение для унификации основных правил международных воздушных перевозок» от 12 окт. 1929 г. с изменениями и дополнениями 1955 и 1975гг. Условия данной конвенции применяются ко всем перевозкам пассажиров и багажа по воздуху, предоставляемым перевозчиком. Кроме того, правила регулируются национальными законами, правительственными постановлениями, кодексами. В России эти правила регулируются *Воздушным кодексом РФ*, утвержденным в 1977 г и дополненным в 1983 г. «Правилами международных перевозок пассажиров, багажа и грузов», действующими в настоящее время. Если перевозки осуществляются в чартерном режиме, то они регулируются чартерным соглашением, не противоречащим Конвенции и национальному законодательству.

Исходя из вышеприведенных документов приняты следующие определения:

Внутренняя возд.перевозка – возд.перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории РФ.

Международная возд.перевозка – возд.перевозка, при которой пункт отправления и назначения расположены на территории двух государств.

Возд.перевозка пассажира включает в себя период с момента прохождения предполетного досмотра для посадки и до момента когда пассажир под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэропорт.

Наиболее значимыми междунар. организациями, определяющими большинство правил, процедур, рекомендаций и методических материалов по стратегическим направлениям развития междунар. гражданской авиации являются ICAO и IATA.

ICAO (International Civil Aviation Organization) образована в Чикаго в 1944 г. в результате подписания 52 странами Конвенции по междунар. гражданской авиации. В 1947 г. ICAO стала специализированным агентством ООН в рамках комитета по экономике и социальным вопросам.

IATA (The International Air Transport Association) образована на Кубе в 1945 г. Цель ее создания заключалась в объединении компаний для совместной работы по повышению безопасности полетов, надежности авиатехники и экономической

Транспортное обеспечение в туризме

эффективности. Эта организация насчитывает 230 членов из более чем 130 стран мира. Сюда входят и 2 российские авиакомпании – «Аэрофлот – Российские международные авиалинии» и «Трансаэро».

В рамках *Европейского экономического сообщества* вопросами совершенствования перевозок занимается конференция министров транспорта и комиссия по вопросам транспорта. Важным этапом деятельности в рамках этого сообщества стала либерализация воздушного пространства над Европой, т.е. перевозчики могут осуществлять перевозки, минуя свои страны (например, Air France может летать из Москвы в Лондон, минуя Францию). Это привело к обострению конкуренции между авиакомпаниями, что несколько снизило цены на билеты, улучшило сервис и т.д.

Основным нормативным документом между пассажиром и перевозчиком является договор воздушной перевозки, который заключается при покупке билета. По нему авиационное предприятие обязуется перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив место в самолете, совершающем рейс, багаж также доставить в пункт назначения и выдать его лицу, уполномоченном в получении. Пассажир обязан оплатить билет и перевозку багажа сверх установленной нормы. Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочным документом, выдаваемым авиапредприятием либо уполномоченной организацией. Перевозочными документами являются билет и багажная квитанция. Каждая авиакомпания определяет правила перевозки людей и багажа самостоятельно, но они не должны противоречить Конвенции и национальным правилам.

Обязанности перевозчика и пассажира

По договору воздушной перевозки перевозчик обязуется перевести пассажира в пункт назначения с предоставлением места, указанного в билете. Срок доставки определяется правилами воздушных перевозок. Перевозчик обязуется также доставить груз или почту и выдать их уполномоченному лицу, грузоотправитель обязуется оплатить перевозку, перевозчик обязан организовать обслуживание пассажиров, обеспечить их точной информацией о движении судов и предоставляемых услугах.

Правила поведения на борту

Недостойное поведение пассажира, мешающее экипажу выполнять свои действия, подвергающее опасности других пассажиров, вправе пресекаться. Пассажир не может использовать на борту радио, мобильные телефоны, электронные игры, все электронные приборы, кроме слуховых аппаратов и сердечных электростимуляторов.

Ответственность перевозчика

При осуществлении международных перевозок перевозчик руководствуется правилами и ограничениями Конвенции. Перевозчик не несет ответственности за травмы, повреждения или смерть пассажира, если служащими были приняты все меры по их предотвращению. Ответственность перевозчика ограничивается суммой 100 тыс. долл.США. В ряде стран ответственность перевозчика на внутренних линиях отличается от положений Конвенции. Например, перевозчик не несет ответственности за повреждение незарегистрированного багажа, если это повреждение произошло по вине перевозчика. За зарегистрированный багаж

Транспортное обеспечение в туризме

ответственность составляет от 17 долл. за 1 кг. до 1000 долл. на человека. Перевозчик не отвечает за ущерб вследствие задержки рейса не по его вине. Пассажир и перевозчик имеет право получить компенсацию за ущерб имущества если он получен от другого пассажира. Выплата за поврежденный багаж производится на основании заявления в течение 7 дней. Право на компенсацию теряется при отсутствии иска или жалобы по истечении 2 лет со дня прибытия на место назначения.

Регистрация и ограничение перевозок

Пассажир обязан прибыть на место регистрации заблаговременно, если он опоздал или имеет неточные документы, то перевозчик вправе аннулировать место и не компенсировать убытки. Рейс задерживается только в том случае, если пассажир сдал багаж, но на борту отсутствует. Перевозчик может отказать в регистрации, если пассажир своим поведением, умственным или физическим состоянием причиняет дискомфорт другим пассажирам. Отказ в перевозке осуществляется так же в случаях нарушения правил и инструкций, установленных перевозчиком, отказ в подчинении службам безопасности, отсутствие документов, подтверждающих личность, поддельные или недействительные билеты.

Порядок расторжения договора

1) по инициативе перевозчика по причине нарушения пассажиром или грузоотправителем таможенных, паспортных, санитарных или иных норм, установленных законодательством РФ; если состояние здоровья пассажира угрожает ему самому или другим пассажирам; отказ пассажира от оплаты перелета или провоза багажа; наличие в вещах пассажира запрещенных предметов; нарушение правил поведения. В случае одностороннего прекращения действия договора по инициативе перевозчика стоимость билета возвращается пассажиру, кроме некоторых случаев, предусмотренных ст. 58 воздушного кодекса.

2) по инициативе пассажира расторжение договора возможно не менее чем за 24 часа до вылета, если воздушными правилами не определен другой срок, получив при этом стоимость билета, за исключением сбора, размер которого не должен превышать 25%.

Перевозка багажа

Пассажиру запрещается провозить предметы, которые могут подвергать опасности пассажиров, хрупкие и скоропортящиеся предметы, огнестрельное оружие (кроме спортивного и охотничьего), деньги, ювелирные изделия, драг. металлы, деловые документы, диких животных, сжатые или сжиженные газы, бутан, кислород, жидкий азот, заряженные баллоны аквалангов, яды, щелочи, ртуть, аккумуляторные батареи, легко воспламеняющиеся материалы, радиоактивные элементы, намагниченные материалы. Также отказ от перевозки может быть по причине плохой упаковки багажа, это нарушает правила безопасности. Перевозчик вправе произвести досмотр багажа, в случае отказа оставляет за собой право не транспортировать пассажира и его багаж. В ряде случаев, оговоренных в правилах, допускается по согласованию с пассажиром доставка багажа другим рейсом. Бесплатно может провозиться багаж весом 40 кг для первого класса, 30 кг для бизнес-класса, 20 кг для эконом-класса. Излишек веса оплачивается дополнительно. По прибытии пассажир предъявляет бирку и

Транспортное обеспечение в туризме

квитанцию и получает багаж. Домашние животные допускаются к перевозке при наличии сертификата о прививках и разрешения страны отправления и назначения на ввоз и вывоз. Перевозчик не отвечает за болезнь или смерть животного во время перевозки.

Страхование. Перевозчик обязан страховать ответственность за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира, а так же его багажу. Страховая сумма на пассажира устанавливается не менее, чем тысяча мин.размеров оплаты труда, установленной законом на день продажи билета. Страховка за багаж составляет не менее, чем 2 мин. Размера оплаты труда за кг. веса багажа, за ручную кладь – 10 МРОТ.

При задержке рейса на 2 и более часа, вы имеете право на два телефонных звонка или сообщения по электронной почте. Кроме этого, авиакомпания должна обеспечить всех пассажиров прохладительными напитками.

При задержке рейса более чем на 4 часа перевозчик обязан обеспечить вас горячим питанием. Кормить пассажиров авиакомпания должна каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь в ночное. Как правило, пассажирам выдают талоны на питание в один из ресторанов или кафе аэропорта.

В случае задержки самолета на 8 и более часов в дневное время (6 и более в ночное) авиакомпания должна разместить своих пассажиров в гостинице. Организация трансфера от аэропорта до гостиницы и обратно, а также хранение багажа пассажиров в камере хранения тоже обязанности авиакомпании.

Материальную компенсацию выплатят только в том случае, если задержка произошла по вине авиакомпании.

Если самолет не вылетел вовремя из-за погодных условий, технической неисправности самолета или любых других обстоятельств, которые не зависят от авиакомпании, то материальная компенсация не положена.

Размер компенсации в России зависит от минимальной заработной платы и составляет 25% от этой величины за каждый час задержки, но не более 50% от стоимости билета.

Лекция №4

Специфика продажи авиабилетов

Билет является доказательством контракта между перевозчиком и пассажиром. В нем указывается имя пассажира и наименование авиакомпании. Билет является именованным, в нем содержатся основные атрибуты (посадочный, полетный и пассажирский купоны), в нем также могут указываться члены семьи (это *групповые билеты*).

Оформление билетов у разных авиакомпаний производится по-своему, тем не менее, в них обязательно указаны следующие сведения:

- Фамилия пассажира
- Маршрут
- Класс
- Номер рейса и код авиакомпании
- Дата и время вылета

Транспортное обеспечение в туризме

- Срок годности билета
- Статус

В качестве доп. информации указывается место и дата выдачи билета, форма оплаты, расчетный тариф. Фамилия пишется по-английски.

Документы, удостоверяющие личность пассажира

Для граждан России и СНГ:

- Паспорт гражданина РФ СНГ
- Загран. паспорт
- Паспорт моряка
- Дипломатический паспорт
- Удостоверение депутата Госдумы РФ
- Удостоверение личности военнослужащего
- Военный билет (военнослужащих, проходящих срочную воен. службу или по контракту)
- Свидетельство о рождении (для детей до 14 лет)
- Справка об освобождении из мест лишения свободы
- Справка формы №9, выданная ОВД, удостоверяющая личность при утере документов (только для поездок по РФ)

Для иностранных граждан, лиц без гражданства и политэмигрантов:

- Национальный паспорт
- Удостоверение для лица без гражданства
- Удостоверение для политэмигрантов
- Вид на жительство

Маршрут полета указывается в зависимости от того, предусмотрены ли в пути посадки, меняется ли номер рейса.

Классы обслуживания

В любой авиакомпании мира существует три класса, каждый из которых имеет свое буквенное обозначение:

Первый (F)

Бизнес-класс (C)

Эконом-класс (Y)

Первый класс – самый дорогостоящий, эконом-класс – самый дешевый. Их отличия в комфортности кресла, качестве питания, размере бесплатно провозимого багажа. Регистрация в первом и бизнес-классах происходит отдельно от остальных. Для них также существует отдельный зал ожидания.

Помимо трех основных классов на практике (в зависимости от типа скидок и некоторых других показателей) существуют *другие общепринятые классы обслуживания на борту самолета:*

- A Первый класс со скидкой
- B Эконом-класс со скидкой
- C Бизнес-класс
- D бизнес-класс со скидкой

Транспортное обеспечение в туризме

Е Челночный рейс (бронирование не производится, место подтверждается при регистрации)

F Первый класс

G Установлены ограничения в бронировании

H Эконом-класс со скидкой

J Бизнес-класс улучшенный

K Эконом-класс

L эконом-класс со скидкой

M Эконом-класс со скидкой

P Первый класс улучшенный

Q эконом-класс со скидкой

R сверхзвуковой самолет

S стандартный класс

T эконом-класс со скидкой

U челночный рейс (бронирование не требуется, место гарантируется)

V эконом-класс улучшенный

W эконом-класс со скидкой

Y эконом-класс

Например, а в «Air France» классы отличаются от общепринятых:

Espace – 180 (соответствует первому классу)

Espace – 127 (соответствует бизнес-классу)

Economical (Эконом-класс)

В зависимости от продолжительности полета меняются и формы питания на борту:

- В завтрак
- L обед
- D ужин
- S легкое питание
- X многоразовое питание

Обычно схема питания на борту самолета представлена следующим образом: при полете продолжительностью 2-2,5 часа – холодные закуски, 2,5-6 часов – горячее питание, 6-12 ч – 2 горячих питания, свыше 12 – 2 горячих и холодные закуски.

Дата

Ставится в графе «туда» и «обратно». При приобретении билета с открытой датой «обратно» она не указывается.

Время

Указывается местное. В некоторых случаях указывается время прилета.

Срок годности билета

Устанавливается в зависимости от типа билета, но не более 1 года со дня выдачи. Продление срока годности производится в следующих случаях:

- Отмена рейса, на которое зарезервировано место
- Отсутствие нужной остановки
- Предоставление другого класса сервиса

Транспортное обеспечение в туризме

- Невозможность предоставления места, указанного в билете
- Болезнь пассажира

Статус билета

Указывается следующими символами:

- ОК – место забронировано на данном рейсе
- RQ – место запрашивается, пассажир улетает при наличии свободных мест

Утеря билета

Утерянный билет восстанавливается до начала полета в агентстве, где он приобретался. При опоздании на рейс пассажир может быть перевезен другим рейсом (при наличии мест), за исключением молодежного тарифа (PEX и APEX), для которых установлен ряд ограничений.

Цена билета. Тарифы

Цены на авиаперевозки регулируются в рамках Международной ассоциации воздушных перевозчиков. Цены устанавливаются с учетом класса обслуживания тарифа, усредненные согласованные цены, используемые для перевозки пассажиров, в которых участвуют несколько компаний.

Цена зависит от вида авиакомпании, дальности и направления перелета, страны и срока пребывания в ней, класса обслуживания, условий бронирования и возврата билета, возраста пассажиров. От класса обслуживания зависят порядок прохождения регистрации, питание в полете, норма бесплатного провоза багажа. Для всех классов существуют базовые тарифы на перелет туда и обратно, которые авиакомпании меняют в зависимости от сезона. Билеты, купленные по базовым тарифам, обмениваются, а при возврате его стоимость возвращается полностью. На базовом тарифе предусмотрены льготы.

Специальные тарифы регламентируются Конвенцией и действуют на всех авиакомпаниях. К ним относятся молодежные, пенсионные групповые, туристские, экскурсионные и др. Молодежный тариф предусматривает предоставление билета с открытой датой, который действителен в течение года. Также для этого тарифа характерны льготы PEX и APEX. По тарифу APEX нельзя изменить дату бронирования, устанавливается период, в течение которого нельзя продавать билеты (от 7 до 28 дней). До этого периода при возврате билета пассажир получает всю сумму, после только часть.

Существуют *три разновидности тарифа APEX*:

AP1M – тариф APEX до месяца. Бронирование и продажа в 1 день. Изменение даты вылета и возврат стоимости возможно только до начала путешествия и с удержанием штрафа.

AP3M – тариф APEX до 3 месяцев. Условия бронирования, изменения даты и возврата денег такие же, как и в AP1M.

SUPER – APEX. Самый дешевый тариф, с большим числом ограничений, которые каждая авиакомпания устанавливает индивидуально

Тариф PEX предусматривает две разновидности:

PX6M – тариф PEX на 6 месяцев. Бронирование и продажа билетов в 1 день, дата вылета изменяться не может.

Транспортное обеспечение в туризме

РХЗМ – тариф РЕХ на 3 месяца

Для молодежи существуют также тарифы *PZZ YLXZZ*. Возраст пассажира не должен превышать 25 лет, бронирование и продажа в 1 день, сроки пребывания за рубежом не ограничены, изменение даты возможно при уплате штрафа. Существует особый льготный тариф для молодежи (12 – 25 лет), летающей в Европу или на Б.Восток.

Экскурсионный тариф подчиняется следующим правилам: обязательный полет в оба конца, срок действия билета от 1 до 6 месяцев. В авиакомпании «Аэрофлот – Российские международные авиалинии» установлены следующие экскурсионные тарифы:

УЕЕ – для любых категорий пассажиров, бронь в течение года, продажа в 1 день, максимальный срок пребывания за границей – 3 месяца, изменение даты возможно при уплате штрафа

УЕЕЗМ – трехмесячный тариф, сроки пребывания за рубежом ограничены

УЕЕ1М – тариф на 1 месяц, пребывание не более месяца, возможно изменение даты.

Групповой туристский тариф предусмотрен для туристов в количестве от 4 до 20, требуется подтверждение туристской принадлежности, соответствие срокам пребывания за границей, направлению маршрута.

Льготы и скидки

Различные авиакомпании устанавливают льготы для преподавателей вузов, сопровождающего группы студентов, для детей до 2 лет без предоставления отдельного места, для детей от 2 до 12 лет с предоставлением отдельного места, для агентов турфирм, семейные скидки, для работников авиакомпаний, для пенсионеров. В некоторых странах запрещена продажа билетов в одну сторону, за исключением лиц, постоянно проживающих в стране (Германия). Студентам и аспирантам предусмотрены значительные льготы, которые действуют во многих зарубежных авиакомпаниях. Для этого необходимо предоставить карточки международных туристских студенческих организаций, которые можно получить в международном студенческом агентстве (Москва), туристском агентстве «Спутник» или представительстве британских железных дорог в Москве. Стоимость карточки 7 долл., срок действия – 16 месяцев.

Способы продажи билетов.

Традиционный – покупка в кассе, *безбилетный* – не требует бланка билета, необходим паспорт при регистрации, *электронный* - используя коммуникационную систему GDS билет хранится в базе данных авиакомпании. В аэропорту пассажиру необходимо предъявить паспорт и ему выдается посадочный купон. Эта система используется в 410 авиакомпаниях мира, в 40 компаниях по прокату автомобилей, в гостиницах.

Коды авиакомпаний

Турперевозки осуществляются международными или национальными авиакомпаниями, которые имеют *коды*. Например, «Аэрофлот» имеет код SU, «Air France» - AF, «Lufthanse» - LH, «British Airways» - BA и т.д.

Транспортное обеспечение в туризме

В России действует 300 авиакомпаний («Внуковские авиалинии», «Россия»), в странах СНГ – 200 («Авиалинии Украины», «Белавия», «Узбекистан»). Международных авиакомпаний в мире насчитывается около 100. В России самые крупные международные аэропорты, на долю которых приходится 80% пассажирообмена представлены Внуково, Шереметьево, Домодедово, Пулково. Они позволяют эксплуатировать все виды современных отечественных и зарубежных самолетов.

По объему самолетного парка *рейтинге крупнейших авиакомпаний* представлен следующим образом:

Federal Express – 598

United Airlines – 547

Delta Airlines – 571

American Airlines – 541

Continental Airlines – 436

Northwest Airlines – 415

U.S. Airlines – 382

British Airways – 275

Lufthanse German Airlines – 214

Scandinavian Airlines System – 159

Программы для часто летающих пассажиров

С 1999 г. компания «Аэрофлот» внедрила программу для часто летающих пассажиров «Аэрофлот-Бонус». Ей уже воспользовались более 10 тыс. пассажиров. На основании покупки билета и заявления пассажира ему выдается карта, на которой фиксируется число основных и дополнительных баллов. Основные баллы – это число километров, дополнительные – за пользование бизнес-классом. За пользование первым классом начисляются 1 основной и 1 дополнительный балл за каждый км. При достижении 50 тыс. баллов можно купить билет эконом-класса бесплатно. Система «Аэрофлот-Бонус» предусматривает обычную, серебряную и золотую карты. Для их получения нужно набрать 50, 75, 150 тыс.баллов. Обладатели серебряных и золотых карт имеют право на больший объем бесплатно провозимого багажа, льготы при регистрации, комфортные залы ожидания.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРФИРМАМИ УСЛУГ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

Крупные турфирмы предоставляют все виды туристских услуг, включая бронирование и продажу авиабилетов. Для этого необходима аккредитация со стороны Международной организации авиационного транспорта (IATA), при этом специалистами из этой организации проводится обучение персонала технологии бронирования, продаж, а также правовому регулированию авиасообщений, планированию авиаперевозок, сервису, туристской этике и т.д. Аккредитация IATA связана с целым рядом условий - наличием банковской гарантии, страховки, высокой квалификации персонала, специально оборудованных офисов и др.

Лекция №5 Организация авиаперевозок групп туристов

Для массовых турперевозок обычно используется авиачартер, т. е. аренда фирмой самолета на определенный срок – месяц, сезон, год и т.д. Цена чартерной перевозки дешевле рейсовой и зависит от арендной платы за самолет, количества рейсов, степени загрузки и т.д. В цену чартерной перевозки входит также два перелета пустого самолета – при возвращении после отправки группы и когда самолет отправляется за последней в сезоне группой. Чартерными перевозками пользуются крупные турфирмы, в ряде случаев они сдают места в субаренду более мелким фирмам. Одной из выгодных форм чартерных перевозок выступают так называемые «шоп-туры». Основным документом аренды является регулируемый воздушным кодексом РФ договор фрахтования воздушного судна, который заключается в письменном виде между фрахтовщиком (авиакомпания) и фрахтователем (турфирма). Члены экипажа являются работниками арендодателя. Арендатор несет расходы, связанные с коммерческой эксплуатацией. Во многих случаях чартерные перевозки осуществляются совместно несколькими авиакомпаниями.

Чартер – договор фрахтования, согласно которому фрахтовщик обязуется предоставить фрахтователю за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.

Чартерные рейсы организуются конкретной фирмой или авиакомпанией для перевозки конкретной группы людей. Чартерные перевозки выполняются нерегулярно и как по маршрутам, совпадающим с существующими на внутренних и международных авиалиниях, так и по любым другим.

Разновидности чартеров

- *закрытый чартер* – перевозка оплачивается организацией, покупающей чартер для своих сотрудников обычно по маршруту, не входящему в регулярные воздушные линии;
- *эфинити-чартер* – целевая перевозка группы пассажиров, объединенных по профессиональному признаку: члены любительских, спортивных и специальных клубов, союзов ветеранов, профессиональных ассоциаций. Заказчиком чартера является соответствующая организация;
- *инклюзив-тур чартер* – чартерная перевозка туристов. Стоимость чартера оплачивается туристской фирмой. Чартерный тариф перевозки входит в пакет стоимости тура;
- *блок-чартер* – заказчик покупает часть коммерческой емкости самолета (блок мест на регулярном рейсе составляет 30-40 мест);
- *нецелевой коммерческий чартер (нон-эфинити)* – группа пассажиров в этом случае формируется без всяких ограничений по профессиональной общности. Турфирма (заказчик чартера) полностью оплачивает стоимость чартера из расчета минимального количества пассажиров, равного 40-50 человек;

Транспортное обеспечение в туризме

- *сплит-чартер* – смешанная перевозка, при которой на разных участках маршрута пассажиров перевозят регулярными и чартерными рейсами. На данном виде чартера разрешается комбинировать различные группы пассажиров, следующие с разными целями и даже в различные конечные пункты маршрута

- Чартеры различаются также по условиям использования самолетов:

- *разовый чартер* – «туда» или «туда и обратно», когда заказчик арендует чартер на определенные даты вылета, а в промежутке между чартерными рейсами авиакомпания использует этот самолет по своему усмотрению;

- *тайм-чартер* – самолет фрахтуется на определенный временной интервал, в течение которого находится в полном распоряжении заказчика, вне зависимости от его использования;

- *чартерная цель* – вид чартера, при котором фрахтуемый самолет прибывает в пункт начала чартерных перевозок и оттуда совершает чартерные рейсы в один или несколько пунктов назначения по схеме «туда – обратно». После окончания чартерных перевозок самолет используется по усмотрению авиакомпании. Перегон самолета в пункт начала чартерных перевозок и из этого пункта заказчиком не оплачивается: эти полеты для авиакомпании являются холостыми прогонами или загружаются ею по своему усмотрению

При чартерных перевозках заключается контракт-договор (фрахтования воздушных судов), который и является правовым документом. В договоре указываются тип воздушного судна и конкретные условия перевозки: максимальная коммерческая загрузка чартера, число пассажиров, масса багажа, место отправления и назначения, время вылета рейса, назначение перевозки, права и обязанности перевозчика и заказчика

Перевозка групп туристов регулярными авиарейсами

Турфирмы и авиакомпании взаимодействуют между собой в 2 основных формах: - первый вид договора – **1) договор на квоту мест**. Квота может быть жесткой или мягкой, от этого зависят специальные льготы и скидки. При жесткой квоте вся ответственность за нереализацию мест ложится на турфирму, независимо от причин нереализации, и, соответственно, все финансовые потери несет она же. При мягкой квоте мест устанавливаются сроки возможного отказа турфирмы от квоты или части квоты мест по причине нереализации турпутевок. Эти сроки предусматривают возможность дальнейшей реализации этих мест самой авиакомпанией или ее агентами

Договор с авиакомпанией на квоту мест на регулярных авиарейсах включает: график функционирования туров в направлении «туда и обратно» с указанием мест назначения;

количество туристов в каждой группе (квота мест);

сроки подачи заявок и выкупа авиабилетов;

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

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

Транспортное обеспечение в туризме

скидки и льготы на квоту мест;

порядок и сроки возврата выкупленных, но неиспользованных билетов, материальную ответственность, вытекающую из сроков возврата (мягкий блок)

2) Агентское соглашение с авиакомпанией – это деятельность турфирмы по реализации авиабилетов, т.е. когда турфирма получает возможность самостоятельно выступать как агентство авиакомпании по продаже авиабилетов, что упрощает и ускоряет процедуру бронирования и оформления проездных документов. Турфирма сама выписывает билеты и имеет соответствующее компьютерное обеспечение и право доступа к сети бронирования данной авиакомпании.

В агентском соглашении с авиакомпанией оговариваются следующие моменты:

- кто и на каких условиях обеспечивает турфирму необходимым оборудованием для оформления билетов и их бланков;
- кто занимается подготовкой кадров для работы на данных системах бронирования;
- объемы продаж;
- пределы возможных продаж (регионально или по сегментам потребителей);
- цена продажи авиабилетов, т.е. цена авиакомпании или турагентства (чаще – цена авиакомпании);
- цены и тарифы продаж авиабилетов;
- условия оплаты авиабилетов – предоплата или оплата по мере продажи (для сток-агентов в некоторых авиакомпаниях предоплата устанавливается за группы туристов);
- размер комиссионного вознаграждения за продажу авиабилетов;
- сроки и регулярность подачи отчетов авиакомпании, их форма и необходимая в приложении документация;
- размер банковских гарантий в пользу авиакомпании или IATA;
- обязательное членство в IATA.

Таким образом, организация перевозок групп туристов авиатранспортом представляет собой сложный процесс, включающий подбор оптимальной формы перевозки, сотрудничества с перевозчиком. Этот процесс сопряжен с большими финансовыми рисками для туроператора, но, в тоже время удачно подобранная форма перевозки позволяет выстраивать грамотную ценовую политику турфирмы, оказывать услуги высокого качества и получать прибыль.

Лекция №6 Правовые аспекты железнодорожных перевозок

Железная дорога находится в ведомстве Министерства путей сообщения. На внутреннем сообщении движение ж/д транспорта регулируется законом «О федеральном железнодорожном транспорте», «Транспортным уставом железных дорог Российской Федерации», «Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа для личных нужд на федеральном

Транспортное обеспечение в туризме

железнодорожном транспорте». Перевозка туристских групп регулируется «Правилами перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа по железной дороге в межгосударственном сообщении». По системе перевозок «туристский поезд» используются инструкции «О руководителях туристских групп транспортных маршрутов» и «Должностные обязанности работников туристско-экскурсионного поезда». В рамках СНГ перевозки туристов регулируются межправительственными соглашениями и рекомендательным законом «Об основных принципах сотрудничества государств-участников СНГ в области туризма». На международном сообщении перевозки регламентируются межправительственными соглашениями в рамках «Международной конвенции по контракту на путешествие» и «Конвенцией и Статусом о свободе транзита», принятой ООН.

Наиболее полным документом в области международного железнодорожного сотрудничества является Единая Конвенция о международных перевозках (в редакции 1980 г.), объединившая Бернские конвенции, принятые еще в конце XIX в. рядом европейских государств и периодически пересматриваемые. В ней отражены основные общие правила перевозки грузов и пассажиров на железных дорогах в международном сообщении.

Железнодорожные перевозки, осуществляемые между различными государствами, регулируются также рядом многосторонних и двусторонних соглашений, заключенных на правительственном уровне уполномоченными государственными органами. В рамках многостороннего «Договора о международных перевозках пассажиров и багажа» сотрудничают железные дороги Великобритании, Германии, Италии, Австрии, Швеции, Швейцарии, Испании, Финляндии и Турции. Железные дороги Российской Федерации являются участниками многостороннего «Соглашения о международном грузовом сообщении» (СМГС) и многостороннего «Соглашения о международном пассажирском сообщении» (СМПС). Эти соглашения были подписаны странами СНГ (за исключением Армении), Прибалтийскими государствами, Албанией, Болгарией, Польшей, Вьетнамом, Ираном, КНР, КНДР, Монголией. Двусторонние договоры в области железнодорожных перевозок Российская Федерация имеет с Австрией, Турцией, Финляндией, Югославией.

Международные организации

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. В настоящее время в нее входят Албания, Белоруссия, Болгария, Венгрия, Вьетнам, Китай, КНДР, Куба, Латвия, Литва, Молдавия, Монголия, Польша, Россия, Румыния, Украина, Чехия, Эстония. Комитет ОСЖД осуществляет тесное сотрудничество с Европейской экономической комиссией ООН, Международным союзом железных дорог и другими международными организациями в области транспорта.

Транспортное обеспечение в туризме

Другой важной организацией в этой сфере является Международная Ассоциация Железнодорожных Конгрессов (МАЖК), созданная в 1885 г. Ее основная цель -- проведение конгрессов для обмена опытом по актуальным проблемам железнодорожного транспорта, публикация и распространение технической информации. МАЖК изучает и обобщает опыт по наиболее важным научно-техническим и производственным вопросам, вырабатывает рекомендации по дальнейшему развитию техники и технологии железнодорожного транспорта.

Авторитетной организацией является и Международный Союз Железных Дорог (МСЖД), основанный в 1922г. В настоящее время в него входят представительства железных дорог более 20 стран Западной Европы, Азии и Африки.

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. К основным целям относятся проведение единой тарифной политики, способствующей развитию международных пассажирских перевозок; поиск согласованных решений по международным и внутренним тарифам для иностранных граждан; координация деятельности по формированию тарифов в различных международных сообщениях.

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

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. Это девятый по счету устав в железнодорожной отрасли страны -- первый был принят в России в 1885 г., затем на территории Российской Федерации принимался в 1920, 1922, 1927 гг.; в Советском Союзе утверждался в 1935, 1954 и 1964 гг., а предпоследний был принят в Российской Федерации в 1998 г.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ТУРИСТОВ НА Ж/Д ТРАНСПОРТЕ

Поезда, предназначенные для перевозки пассажиров, делятся на следующие типы: скоростные, скорые и пассажирские, в зависимости от расстояния их следования. Жел.дорога должна обеспечивать своевременной и точной информацией пользователей услуг транспорта. В этом контексте предоставляются следующие сведения: перечень услуг и их стоимость, время отправления и прибытия поездов, сроки продажи билетов и их цена, предметы, запрещенные к перевозке, порядок предоставления мест в комнатах отдыха матери и ребенка, дополнительные услуги, льготы и категории граждан, имеющих на них право, порядок обязательного и добровольного страхования, наименование и юридический адрес железной дороги, которая уполномочена принимать претензии. Пассажиры обязаны соблюдать общественный порядок, правила пользования пассажирскими вагонами. По договору перевозки железная дорога обязуется перевести пассажира в пункт назначения пассажиров с предоставлением мест и их багаж, а также груз грузоотправителей. При этом пассажир обязуется оплатить билет, а грузоотправитель перевозку груза. Заключение договора на перевозку удостоверяется билетом для пассажира, и багажной квитанцией для грузоотправителя.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА

Пассажир имеет право на страховое возмещение при несчастном случае, произошедшем по вине железной дороги. В соответствии с уставом и правилами перевозки пассажиров на транспорте предоставление транспортных услуг включает в себя: поддержание температуры в вагоне в соответствии с санитарными нормами (не ниже 18°), содержание вагона в чистоте, подача чая, кофе, наличие кипяченой воды, работа проводника в форменной одежде, оказание первой помощи пассажиру в случае необходимости. В поездах международного сообщения дополнительно к вышеперечисленному, проводник обязан знать адреса и реквизиты представительств страны за рубежом, делать отметки в билетах по требованию пассажира и др. *Проводнику запрещается:* провозить чужие вещи или почту, предлагать использованное постельное белье, закрывать один из туалетов, взимать за услуги больше установленной нормы, курить в вагоне, находиться в состоянии алкогольного опьянения.

Лекция №7 Специфика продажи билетов и перевозки багажа на железнодорожном транспорте

Ж/д транспорт зародился в эпоху промышленной революции и оставался основным видом транспорта на протяжении всего 19 и половины 20 века. Начиная с 20-х гг. 20 века развитие ж/д транспорта замедлилось, т.к. стали развиваться другие виды транспорта – авиа, автомобильный. Тем не менее, ж/д транспорт играет важную роль в мировой транспортной системе.

Происходят качественные преобразования в этой отрасли, которые направлены столько на дальнейшее расширение сети, как на внедрение новых

Транспортное обеспечение в туризме

технологий, электрификацию дорог, переход к системам механизации и электрификации, создание сверхскоростных магистралей, новое, более комфортабельные сервис и обслуживание пассажиров.

Ж/д перевозки туристов имеют преимущества перед другими видами транспорта, если они осуществляются на короткие и средние расстояния (150 и 800 км.). Наряду с автомобильным этот вид транспорта является основным в приграничных туристских перевозках (в Финляндию, Польшу, Китай, Монголию). На внутреннем туризме этот транспорт целесообразен в поездках выходного дня, экскурсиях, познавательных путешествиях. По длине ж/дорог в мире лидирует США -195 тыс.км., по густоте – Германия – 107 км на 1000 кв.км., Великобритания, Франция, Россия находится на 2 месте по длине – 86 кв.км. или 9,5% от мирового показателя. Мировой пассажирооборот жел. дорог составляет около 2 млрд. пассажиро-километров. По показателю сколько километров в год один пассажир проезжает по жел. дороге лидирует Япония (2 тыс. км.), Швейцария (1700 км), Австрия (1200), Украина, Россия, Белоруссия (по 1100).

Россия обеспечивает 15% мирового пассажирооборота на ж/дороге. В РФ находится самая длинная в мире магистраль – Транссибирская (10 тыс. км.). Самая большая доля электрифицированных дорог приходится на Китай, Индию, Швецию, Швейцарию, Грузию, Бельгию. В Канаде и Австралии нет электрифицированных дорог, в США они составляют лишь 1%. Одним из главных направлений в развитии ж/д транспорта является создание высокоскоростных магистралей, на которых скорость поездов развивается до 300 км/час. (Япония, Франция, Германия, Италия, США, Китай). Жел. дороги проходят не только по равнинной местности, но и в сложных природных условиях – в горах (Альпы, Гималаи), под водой (тоннель под Ла-Маншем, тоннель Сейкан между двумя японскими островами).

БИЛЕТЫ, ЛЬГОТЫ, ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА

Билеты приобретаются при предъявлении паспорта, для детей до 14 лет – свидетельства о рождении. На туристские поезда оформляются индивидуальные или групповые билеты, в стоимость которых включается право на спальное место в поезде, право перевозки багажа, страховка, комиссионный сбор за предварительную продажу, сбор за доставку (при необходимости), местные сборы.

Пассажиру предоставляется бесплатная перевозка багажа весом до 35 кг, бесплатный проезд ребенка до 5 лет, льготы на детей до 12 лет, сезонные льготные тарифы. При сдаче багажа может быть объявлена его ценность (за определенную плату), в этом случае при его утере возмещается двойная стоимость. Справка о реальной стоимости багажа может быть получена в бюро товарных экспертиз. Если багаж сдается без объявленной ценности, то выплата будет производиться по специальному тарифу.

При задержке доставки багажа по вине жел. дороги выплачивается компенсация в размере 10% суточной оплаты провоза при наличии акта. При утере билета проводником составляется акт, заверенный начальником поезда, и на станции со стоянкой не менее 10 минут оформляются новые проездные билеты. В международных поездах предоставляются льготы следующего вида,

Транспортное обеспечение в туризме

например, между РФ и Финляндией установлена скидка для минимальных групп туристов от 2 человек. Здесь же можно приобрести «билет бизнесмена» на 10-50 поездок, который не является именованным, им может воспользоваться любой сотрудник фирмы. На билет свыше 40 поездок устанавливается 50% скидка, срок его действия – 6 месяцев.

Кроме того, в бизнес-центрах вокзалов Москвы, С-Петербурга и Хельсинки можно оформить визу, забронировать номер в гостинице, приобрести льготный билет на все виды городского транспорта. Утерянные и испорченные по вине пассажира билеты (при невозможности восстановления) не восстанавливаются, стоимость их не возвращается. При возможности восстановления это осуществляется, но такие билеты повторному восстановлению не подлежат. За неиспользованный билет возврат стоимости производится при предъявлении паспорта не позднее, чем за 15 часов до отправления, от 15 до 4 часов – 50%. При прекращении поездки на пути следования по причинам, не зависящим от железной дороги, пассажиру возвращается стоимость за проезд оставшегося расстояния. В случаях, когда это происходит по вине жел.дороги выплачивается вся стоимость билета.

При возврате групповых билетов сроки определяются от 7 до 3 суток до отправления, при этом удерживается 50% стоимости плацкарты, менее, чем за 3 суток стоимость плацкарты удерживается полностью. В случае невозможности предоставить пассажиру место, указанное в билете, ему предоставляется место в другом вагоне, в т.ч. более высокой категории без доплаты. Если (с согласия пассажира) предоставленное взамен место классом ниже, то ему компенсируется разница в стоимости. За отдельную плату пассажирам предоставляются услуги вагонов-ресторанов. В случае задержки отправления поезда пассажир, согласно статье 130 «Транспортного устава железных дорог России» вправе предъявить претензию в течение 45 дней в адрес железной дороги. К претензии прилагается билет. Жел.дорога обязана рассмотреть претензию и в течение 30 дней с момента ее подачи уведомить заявителя о результатах. Уплата штрафа производится за каждый час опоздания, за исключением первого часа, т.к. он в расчет не принимается. При отклонении претензии сообщаются его основания. При длительном опоздании поезда пассажир вправе отказаться от проезда, при этом полностью возвращается стоимость билета.

В настоящее время на железных дорогах России начинает внедряться новая автоматизированная система управления пассажирскими перевозками «Экспресс-3». Эта система станет не столько системой продажи билетов, сколько системой управления всеми технологическими процессами железнодорожных пассажирских перевозок. Она даст следующие возможности:

- осуществлять автоматизированную продажу билетов во всех видах сообщений (внутреннем, пригородном, международном);
- предоставлять справочно-информационные услуги пассажирам;
- управлять багажными и грузобагажными перевозками;
- реализовывать сервисное обслуживание пассажиров в прямом смешанном сообщении с использованием других видов транспорта (автомобильного, речного, морского, воздушного);

Транспортное обеспечение в туризме

- вести финансовый учет по пассажирским перевозкам, включая взаиморасчеты между различными инфраструктурами, между инфраструктурами и перевозчиками;

- управлять перевозками в целом по всей сети и отдельно по каждой дороге.

Важной отличительной особенностью системы «Экспресс-3» является то, что продажа билетов по ходу следования поезда в прямом сообщении будет осуществляться с нумерацией мест, поскольку она позволяет в режиме реального времени получать информацию о динамике изменения населенности поездов по маршруту продвижения. Кроме того, новая система позволит управлять пригородными перевозками на основе полного учета пассажиропотоков.

Лекция №8 Организация перевозок групп туристов железнодорожным транспортом

Тур железнодорожный – путешествие организованных туристов с использованием железнодорожного транспорта. Этот вид туризма подразделяется на использование для путешествия части мест в поездах, следующих по расписанию, и путешествие в специальных туристских поездах, арендованных составах, предназначенных для организации путешествия с использованием спальных мест как средств размещения, а вагонов-ресторанов – как точек питания

На железнодорожном транспорте перевозки пассажиров подразделяются на следующие виды сообщений:

- дальнее – перевозки пассажиров осуществляются в пределах двух и более дорог;

- местное – в пределах одной железной дороги;

- пригородное – на расстояние не более 150 км.

Поезда и вагоны также подразделяются на разные категории. **Категории поездов:** пригородные, пассажирские, скорые, скоростные. **Категории вагонов:** плацкартные, сидячие, купейные, спальные, вагоны-рестораны, почтовые

Фрахтование вагонов может быть двух видов:

прицепные вагоны, в этом случае оплаченные оператором вагоны цепляют к составам, ходящим по расписанию;

туристические поезда – в этом случае оператор самостоятельно фрахтует целый состав, по его договоренности с управлением железной дороги утверждается маршрут и расписание движения самостоятельного поезда [4].

Железнодорожные путешествия на поездах общего пользования, следующих по расписанию. Часто организуются в виде групповых путешествий, т.е. поездок туристов специально сформированными группами. На таких маршрутах пассажирские поезда используют для транспортировки туристов к месту отдыха или обратно

Обслуживание групп на маршруте производится на основании договора, заключенного между отправляющей и принимающей туристскими организациями и графика заезда групп туристов, прилагаемого к договору

Обязанности направляющей турорганизации:

Транспортное обеспечение в туризме

- подтвердить телеграммой или факсом заезд группы в установленные сроки за 10 дней с указанием количества туристов, даты, времени прибытия, номеров поезда и вагона;

- обеспечить руководителя группы списками туристов;
- снабдить группу обратными билетами либо иметь подтверждение принимающей организации об обеспечении туристов обратными билетами на месте.

Обязанности принимающей турорганизации:

- организовать встречу и доставку туристов автотранспортом к месту размещения и питания;
- подготовить места размещения в соответствии с указанным количеством прибывающих туристов;
- заключить договор на обслуживание с предприятием питания с последующим контролем его своевременного предоставления и качества;
- обеспечить предоставление экскурсионной программы обслуживания в полном объеме, а также дополнительных услуг за наличный расчет;
- организовать проводы туристов до железнодорожной станции. Встреча и проводы туристов должны осуществляться в соответствии с графиком прибытия и отправления поездов в любое время суток.

Железнодорожные путешествия на специализированных туристских поездах. Специализированные туристские поезда подразделяются на два основных типа:

составы для коротких (однодневных) маршрутов без сна в пути. Такие поезда формируются из вагонов электропоездов пригородного сообщения (электричек);

составы для дальних поездок (длительностью несколько суток и более)

Туристская организация заключает договор с отделением (управлением) дороги о выделении состава на определенный срок.

В договор на аренду специального туристско-экскурсионного поезда включается следующее:

- маршрут поездки с указанием всех пунктов остановки;
- стоимость аренды вагонов и вагонов-ресторанов;
- сроки путешествия с указанием дат, продолжительности остановок в каждом пункте маршрута;
- количество вагонов и мест в них, стоимость аренды вагонов;
- количество вагонов-ресторанов;
- количество смен постельного белья на одного человека;
- расстояние (километраж) маршрута и стоимость проезда;
- сроки отказа от путешествия (не позже чем за 20 суток до отправления);
- услуги в поезде (чай, завтраки в купе и т.д.)

После осуществления платежей, предусмотренных договором, но не позднее чем за 20 дней до отправления поезда, головная дорога дает адресную телеграмму всем дорогам следования и ее копии: турфирме, управлениям МПС России (пассажиру, движению, врачебно-санитарному, предприятиям

Транспортное обеспечение в туризме

питания). В телеграмме указываются схема и расписание следования поезда с указанием времени и пунктов передачи с дороги на дорогу, порядок и время подачи состава в пункт посадки и приписки, а также пунктов дополнительного снабжения топливом и водой в пути следования

Изменение утвержденного расписания, а также маршрута следования и времени отправления не допускаются

Железная дорога передает туристской организации два экземпляра договора и две квитанции формы ГУ-57 (одна на проезд «туда» а вторая на проезд «обратно»), в которых указаны: маршрут следования поезда; пункты остановки; стоимость одного билета; общее количество пассажиров и сумма, полученная за проезд

Один экземпляр договора с отметкой железной дороги о получении ею всех причитающихся платежей и квитанции (форма ГУ-57) передаются турфирмой руководителю маршрута. По окончании маршрута руководитель маршрута сдает эти документы в бухгалтерию туристской организации

После заключения договора и оплаты причитающихся платежей производится назначение поездов. Поезда в пригородном сообщении назначаются начальником отделения дороги. Туристско-экскурсионные поезда местного сообщения в пределах одной дороги назначаются начальником этой дороги. Назначение туристско-экскурсионных специализированных поездов, следующих в пределах двух и более дорог, осуществляется начальником железной дороги отправления

При назначении специального турпоезда ему присваивается название, соответствующее начальному пункту отправления, которое сохраняется на всем пути следования.

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 пофамильный список группы пассажиров в двух экземплярах с указанием реквизитов их документов и руководителя группы. При недостатке мест в поезде и в вагонах, указанных в заявке, с согласия юридического лица могут быть предоставлены места в другом поезде или вагонах. Если в заявке содержится просьба о предоставлении отдельных вагонов, оплате подлежат все места в таких вагонах независимо от количества проезжающих пассажиров.

Прием заказов на оформление билетов по групповым заявкам производится в период от 60 до 10 сут. 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.

Транспортное обеспечение в туризме

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 сут. 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.

Если заявка подается на маршрут «туда и обратно», места на обратный выезд выделяются после оплаты стоимости проезда «туда».

Если по какой-либо причине организация расторгает договор на перевозку, то сумма денег за возвращенные билеты зависит от срока сдачи проездных документов. При возврате неиспользованных проездных документов за срок, превышающий 7 сут. до отправления поезда, стоимость проезда возвращается полностью. Если билеты сдаются менее чем за 7 сут. до отправления поезда, но не позднее, чем за 3 сут., удерживается 50 % стоимости плацкарты. При возврате проездных документов менее чем за 3 сут. до начала рейса стоимость плацкарты удерживается полностью.

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. При этом следует иметь в виду, что вагон, находящийся в собственности юридического или

Транспортное обеспечение в туризме

физического лица, должен быть зарегистрирован в МПС России и иметь присвоенный ему определенный номер.

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

- арендная плата за все вагоны поезда за время фактического пользования ими (в соответствии с типом вагонов);
- стоимость проезда пассажиров в пассажирском поезде в соответствии с тарифом (при этом число путешествующих не должно превышать количества мест в вагоне поезда);
- стоимость пробега вагонов в порожнем состоянии;
- 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 сут., 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.

При формировании туристско-экскурсионных поездов в их составе должно быть, как правило, от 13 до 17 вагонов (включая вагоны-рестораны и дизель-электростанции) при следовании в пределах двух и более железных дорог. Если маршрут туристско-экскурсионного поезда пролегает в пределах одной железной дороги, то в состав его должно входить не менее 10 вагонов. При организации такого поезда в пригородном сообщении он должен состоять не менее чем из 6 вагонов.

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.

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

Транспортное обеспечение в туризме

Одним из наиболее комфортабельных пассажирских составов для туристских железнодорожных перевозок является поезд «Русь», специально предназначенный для таких целей, он не имеет постоянного маршрута и едет туда, куда хочет заказчик. Поезд состоит из вагонов СВ, на каждые три купе имеется туалетная комната. В поезд включен вагон, где установлены душевые кабины, стиральные машины, гладильные доски и даже имеется небольшая парикмахерская. В отдельном вагоне-баре можно выпить вина, послушать живую музыку, потанцевать. Помимо этого, в поезде имеются три вагона-ресторана, оформленные в русском, прибалтийском и грузинском стилях (кухня соответствует интерьеру).

Большой интерес у иностранных и отечественных туристов вызывают маршруты, организованные по Транссибирской магистрали. При этом особая популярность приходится на Кругобайкальскую железную дорогу.

На некоторых железных дорогах России (Горьковской, Восточно-Сибирской и др.) действуют детские железные дороги, и они также интересны для туристов. Такие дороги представляют собой учебно-воспитательные детские учреждения для детей школьного возраста, в которых осуществляется подготовка будущих железнодорожников. Для детских железных дорог специально прокладывают узкоколейный рельсовый путь (1,5 – 5 км), предоставляют подвижной состав (тепловозы и пассажирские вагоны), оборудуют дорогу светофорами, современными средствами связи, строят небольшие вокзальные здания. Во время каникул юные железнодорожники под руководством опытных инструкторов проходят практику по организации процесса перевозки пассажиров в качестве машинистов, диспетчеров, дежурных по станциям и т.д. Посещение детской железной дороги и катание на ней интересное мероприятие при проведении тура, связанного с железнодорожными перевозками.

Классификация подвижного состава

Пассажирские перевозки на железных дорогах осуществляются, как известно, в пассажирских поездах, представляющих собой, в общем смысле этого слова, транспортные средства для перевозки пассажиров, багажа и почты, сформированные из вагонов пассажирского парка.

Вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров, отличаются условиями комфортности, определяющими их тип. Пассажирские вагоны делятся на мягкие с двухместными купе (СВ), купейные, плацкартные, межобластные и общие. В вагонах СВ и купейных места, где располагаются пассажиры, отгорожены дверьми. Плацкартные вагоны представляют собой открытые вагоны с местами для лежания, межобластные с креслами для сидения, а общие открытые жесткие вагоны с местами для сидения. В проездном документе помимо номера вагона, в котором пассажиру предоставляется место, указывается и тип вагона, обозначаемый определенной буквой.

В зависимости от расстояния, на которое курсируют пассажирские поезда, они делятся на пригородные и дальние.

Пригородные поезда курсируют на расстояние до 150 км, однако, как уже отмечалось, они могут иметь и более дальние маршруты. Пригородные поезда часто в обиходе называют «электричками» в связи с тем, видимо, что они

Транспортное обеспечение в туризме

получают энергию от внешней электросети. Это название не совсем правильное, так как в общем случае электропоезд представляет собой разновидность моторизованного подвижного состава, получающего энергию от внешней электросети или от собственных электробатарей и способного покрывать расстояния в тысячи километров.

Обычные пригородные поезда имеют меньшую массу по сравнению с остальными пассажирскими поездами, большую населенность, а также частые остановки в пригородных зонах. Вагоны пригородных поездов оборудованы местами для сидения и полками для ручной клади, расположенными по обеим сторонам вдоль всего вагона. Места для сидения могут быть жесткими или мягкими. В середине вагона имеется достаточно широкий проход для пассажиров, а с обоих торцов предусмотрены тамбуры, где также могут ехать пассажиры. В пригородных поездах передний и задний вагоны имеют кабины машинистов, где установлены пульта управления.

Дальние поезда курсируют на расстояние более 150 км. Среди них есть поезда, находящиеся в пути от 3 до 9 сут. Это, главным образом, поезда, связывающие западные и центральные районы с Сибирью и Дальним Востоком. Дальние поезда формируются из плацкартных, купейных и спальных вагонов. В схему дальних поездов обязательно включаются вагоны-рестораны, а также могут включаться передвижные камеры хранения для излишней ручной клади.

К пассажирским поездам нового поколения можно отнести электропоезда-экспрессы, которые с недавнего времени стали ходить между Москвой и крупными близлежащими областными городами (Калугой, Рязанью, Ярославлем и др.). Они состоят из десяти вагонов, окрашенных в бело-синюю гамму цветов. В этих экспрессах впервые в России было введено деление вагонов на классы первый, второй и третий, что позволило пассажирам выбирать различный уровень комфорта. В самом дорогом первом классе кресла более удобные и просторные, между ними установлены столики; под ногами пол покрыт небольшим ковриком; вагоны второго класса оборудованы креслами самолетного типа с откидными столиками. Все окна в поезде тонированы, вагоны оборудованы электронной информацией «бегущей строкой», биотуалетами, телевизорами, имеется два буфета-бара. Пассажиры первого класса обеспечиваются разнообразной прессой. Такие поезда-экспрессы выпускаются Демиховским машиностроительным заводом, расположенным в Московской области.

В зависимости от скорости движения поезда делятся на пассажирские, скорые и скоростные.

Пассажирские поезда, маршрутная скорость которых составляет до 50 км/ч. Они делают много остановок в пути, при этом стоянки достаточно длительные. Пассажирские поезда формируются из вагонов меньшей комфортности в них отсутствуют мягкие вагоны СВ и гораздо больше вагонов с плацкартными местами и общих, что увеличивает их населенность по сравнению со скорыми поездами.

Скорые поезда характеризуются более высокой скоростью на маршруте, составляющей не менее 50 км/ч. Разница в маршрутных скоростях пассажирских и скорых поездов, следующих в одном направлении, должна быть не менее 6 км/ч. Скорые поезда делают остановки только в крупных городах, проходя зачастую

Транспортное обеспечение в туризме

безостановочно 200–300 км; стоянки по продолжительности не превышают 15 мин. Скорые поезда в своем составе имеют больше вагонов повышенной комфортности СВ и купейных, они менее населены, чем пассажирские, и, как правило, имеют более удобное расписание.

Скоростные поезда, способные развивать скорость от 140 до 160–200 км/ч. При этом маршрутная скорость таких поездов на всем пути следования не должна быть менее 85 км/ч.

Лекция №9 Правовые аспекты автомобильных перевозок в туризме

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 хотя бы двух 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. При этом международные правовые документы охватывают следующий круг вопросов:

- инфраструктура;
- дорожное движение;
- требования к автотранспортным средствам;
- условия работы экипажей транспортных средств;
- налоговое обложение;
- перевозка пассажиров и грузов, таможенные процедуры;
- перевозка специфических категорий грузов.

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 Конвенции даны определения таких основных понятий, как «перевозчик», «пассажир», «транспортное средство»; перечислены транспортные документы, применяемые при международной автоперевозке (индивидуальный или коллективный билет, багажная квитанция); определена ответственность перевозчика за ущерб, причиненный жизни, здоровью пассажира или его багажу в результате происшествия, связанного с перевозкой.

В октябре 1997 г. в Бишкеке была принята «Конвенция о международной автомобильной перевозке пассажиров и багажа» государств-участников СНГ (КМАПП). Отличительной особенностью КМАПП по сравнению с КАПП является

Транспортное обеспечение в туризме

то, что в ней оговариваются вопросы страхования; порядок таможенного, пограничного и санитарного видов контроля. Все эти аспекты должны регулироваться международными конвенциями, многосторонними и двусторонними правительственными соглашениями, а также внутренними законодательствами стран, подписавших этот документ. Конвенция предусматривает ответственность перевозчика за ущерб, нанесенный здоровью пассажира или его багажу, а также порядок и сроки предъявления претензий и исков. При этом сумма компенсаций устанавливается судами сторон в соответствии с их национальным законодательством. 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, осуществляющаяся 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 (Интербус), 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 (т. е. ни один из пассажиров не может выйти или сесть в автобус на маршруте). 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.

Российская Федерация, как правило, осуществляет автомобильное сообщение на основании двусторонних соглашений. Такие соглашения Россия имеет с Азербайджаном, Австрией, Албанией, Арменией, Беларусью, Бельгией,

Транспортное обеспечение в туризме

Болгарией, Великобританией, Венгрией, Германией, Грецией, Грузией, Данией, Ираном, Ирландией, Италией, Казахстаном, Кипром, Китаем, Киргизией, Латвией, Литвой, Люксембургом, Македонией, Молдовой, Монголией, Нидерландами, Норвегией, Польшей, Португалией, Румынией, Сербией, Словакией, Словенией, Таджикистаном, Украиной, Финляндией, Францией, Хорватией, Чехией, Швейцарией, Швецией, Эстонией. В соответствии с этими соглашениями компетентными органами договаривающихся сторон заблаговременно передаются друг другу предложения по организации регулярных перевозок. Предложения должны содержать данные о наименовании перевозчика (фирмы), маршрута следования, расписании движения, пунктах остановок, на которых перевозчик будет производить посадку и высадку пассажиров, а также о намечаемом сроке и регулярности выполнения перевозок. Компетентные органы договаривающихся сторон должны выдавать разрешения в письменной форме на осуществление регулярных перевозок пассажиров на тот участок пути, который проходит по территории их государства. В приложении 5 в качестве примера приведено Соглашение между Российской Федерацией и Литвой.

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.). В первом документе приводятся определение плана международной сети «Е», перечень дорог международной сети, условия, которым должны соответствовать международные автомобильные магистрали; во втором приведен перечень международных терминалов, пограничных пунктов и железнодорожно-паромных переправ и портов, имеющих значение для международных комбинированных перевозок; определены технические характеристики грузовых автотранспортных средств для перевозки на железнодорожных платформах и т. п.

Среди наиболее важных международных документов, посвященных дорожному движению, следует назвать «Конвенцию о дорожном движении» (от

Транспортное обеспечение в туризме

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 данных нормативных актах установлены единые основные правила дорожного движения; требования к автотранспортным средствам и водителям; утверждены единообразные системы дорожных знаков и сигналов, правила разметки дорог и другие предписания при осуществлении международных автомобильных перевозок. Установлены пять категорий транспортных средств (А, В, С, D, Е), на управление которыми выдаются удостоверения определенного образца. Каждое автотранспортное средство должно иметь свидетельство регистрации и отличительный знак страны регистрации (в приложении 6 приведены отличительные знаки транспортных средств различных стран). Кроме того, существует ряд документов с изложением требований к внешнему и внутреннему оборудованию, уровню шума и загазованности, внешним световым приборам, тормозам и другим техническим и экологическим характеристикам автотранспорта. Следует иметь в виду, что эти требования меняются и поэтому страны, подписавшие подобные документы (в том числе РФ), должны следить за вносимыми изменениями и принимать меры по приведению оборудования автотранспортных средств в соответствие с нововведениями.

В области условий работы на автотранспортных средствах действует международное «Европейское соглашение, касающееся работы экипажей транспортных средств, производящих международные автомобильные перевозки» (от 01.07.1970 г.). В этом соглашении изложены основные требования, предъявляемые к водителям, осуществляющим международные перевозки, к их возрасту, квалификации, ежедневной продолжительности управления автомобилем, максимальному времени непрерывного управления, а также к контролю за соблюдением режима труда и отдыха водителей на маршруте. Для выполнения последнего требования автотранспортные средства, выполняющие международные перевозки пассажиров и грузов, должны быть оснащены контролируемыми устройствами тахографами. Тахограф представляет собой контрольное устройство, непрерывно регистрирующее пройденный путь, скорость движения на нем, режим труда и отдыха водителей.

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) 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. (В качестве

Транспортное обеспечение в туризме

примера в приложении 7 представлены сведения об условиях выполнения международных автоперевозок по территории Китая.)

Авторитетными международными организациями, занимающимися вопросами автоперевозок, являются Международный союз автомобильного транспорта, Европейская экономическая комиссия ООН, Европейская комиссия министров транспорта, Координационное транспортное совещание государств-участников СНГ и др.

Все эти организации в той или иной мере занимаются вопросами безопасности; таможенными формальностями; унификацией правил, регламентирующих автомобильные перевозки; гармонизацией национальных и международных требований в области автомобильного транспорта и другими проблемами, касающимися этой сферы деятельности.

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.). Этот документ регулирует ряд правил, которые должны выполняться российскими и иностранными перевозчиками в международном сообщении. В частности, иностранные перевозчики должны:

- иметь разрешения на перевозку, выданные компетентными органами;
- иметь списки перевозимых пассажиров;
- соблюдать режим труда и отдыха водителей;
- не использовать принадлежащие им транспортные средства для перевозки пассажиров между пунктами, расположенными на территории России (так называемый запрет на автотранспортный каботаж);
- иметь отличительные знаки тех государств, где зарегистрировано транспортное средство, и т.д.

Контроль за выполнением этих правил осуществляется органами транспортной инспекции на контрольно-пропускных пограничных пунктах, расположенных на территории Российской Федерации.

Лекция № 10 Система проката автомобилей

Услуги по предоставлению автомобилей в аренду («Rent-a-car») являются во всем мире одним из доходных видов деятельности, сопровождающей туристский бизнес. Суть их состоит в том, что любой гражданин, достигший определенного возраста, обратившись в компанию по прокату автомобилей, может получить во временное пользование машину либо с водителем, либо без него. Идея сдачи автомобиля в аренду появилась в США в начале XX в. и сначала была предназначена для того, чтобы помочь местному населению, нуждающемуся в транспортных средствах для перевозки, в решении этой проблемы. С развитием мирового туризма услуга по прокату автомобилей приняла более масштабный характер и превратилась в самостоятельную отрасль туристской деятельности.

Транспортное обеспечение в туризме

На современном этапе автопрокатный бизнес представляет собой слаженную систему сервиса, включающую службы содержания автопарка и его технического обслуживания; электронные системы бронирования автомобилей; информационные системы дорожной навигации; услуги по страхованию, бонусные программы и т. п. Значительное распространение прокатный бизнес получил в странах Западной Европы и Северной Америки; востребованы услуги по аренде автомобилей и во многих странах Азии, Северной Африки, Центральной и Южной Америки.

Клиентами автопрокатных компаний за рубежом являются в основном бизнесмены и сотрудники крупных организаций, а также индивидуальные туристы, приезжающие на отдых или путешествующие с познавательной целью.

На мировом рынке проката автомобилей самыми известными фирмами являются: «Avis», «Hertz», «Budget», «Europcar», «Toyota» и др. Офисы этих компаний расположены во многих промышленных, деловых и культурных центрах, а также имеются практически во всех аэропортах и на большинстве железнодорожных и автобусных вокзалов крупных городов. Уровень качества и цены на услуги у этих компаний приблизительно одинаковы, а правила проката могут несколько различаться.

Получить машину в аренду возможно при непосредственном обращении в местное представительство какой-либо компании по прокату автомобилей, через турфирму или через Internet. Преимущество бронирования машины через турфирму состоит в том, что в ряде случаев последняя берет на себя урегулирование конфликтных ситуаций между компанией по аренде автомобилей и туристом. Например, если турист, спешащий на вокзал, при сдаче машины не зальет бензин в ее бак, турфирма может взять на себя расходы по уплате штрафа. Тем самым она оградит туриста от большой неприятности, так как за такую провинность клиенты обычно вносятся в «черные списки», запрещающие в будущем пользоваться услугами данной компании.

Прием заказов автопрокатными предприятиями может осуществляться заблаговременно за месяц, неделю, сутки. В этом случае необходимо получить подтверждение (по факсу или электронной почте) с указанием адреса прокатного пункта, в котором машина будет дожидаться заказчика. Можно договориться с компанией, чтобы автомобиль ждал туриста у гостиницы, в аэропорту или в другом конкретном месте. Такие услуги, как правило, в Европе увеличивают стоимость аренды (в среднем на 10-12%), а в США, наоборот, делают ее дешевле.

Международные прокатные компании предлагают три основных тарифа: стандартный, с неограниченным пробегом и с лимитированным пробегом в сутки. В первом случае платить следует за каждый километр пробега; второй выгодно брать в том случае, если суточный пробег составляет более 70 км; при третьем варианте за определенное количество километров платить не надо, а сверх лимита взимается плата. Эти условия обычно отражаются в договоре.

На стоимость проката транспортного средства влияют длительность его аренды, срок эксплуатации и класс автомобиля. С увеличением срока аренды суточная цена проката снижается. Кроме того, в выходные дни цена обычно ниже, чем в будни. Тариф за класс автомобиля устанавливается фирмой и зависит от его марки и возраста.

Транспортное обеспечение в туризме

Заметно различается стоимость услуг проката в различных государствах и даже районах страны. Как правило, в курортных зонах она выше, чем в «глубинке», на 15-20 %.

Иногда автомобиль берется в одном пункте фирмы, а сдается в другом. Если машина сдается за границей, стоимость аренды увеличивается существенно; если пункт сдачи автомобиля находится на территории этого же государства, оплата повышается незначительно, а если возврат машины производится в другом районе этого же города дополнительная плата не берется. Место возврата оговаривается заранее.

В ряде случаев прокатные фирмы предоставляют своим арендаторам скидки. В основном к ним относятся постоянные клиенты, а также пассажиры авиакомпаний, с которыми у прокатных предприятий имеются соответствующие договоры о сотрудничестве. Скидки предлагают также гостям отелей пункты проката, работающие при этих отелях.

Следует отметить, что автопрокатные компании не всегда могут предоставить клиенту именно тот автомобиль, который хочет клиент. Это связано с тем, что сотрудники станций порой не знают местонахождения автомобилей в данный момент ведь автопарк компании может насчитывать тысячи машин, постоянно передвигающихся в различных направлениях, и контролировать местонахождение каждой из них практически невозможно.

Стаж водителя автотранспортного средства устанавливается по водительскому удостоверению. Если турист имеет международное водительское удостоверение, то проблем, как правило, не бывает. Если же удостоверение национальное лучше получить его заверенный перевод (по крайней мере, на английский язык).

Поскольку автомобиль предоставляется арендатору полностью заправленным горючим, то и вернуть его следует с полным баком топлива. Нарушение этого правила, как уже отмечалось, может иметь очень серьезные последствия для клиента.

Особое внимание при оформлении аренды транспортного средства необходимо обратить на его внешний вид: наличие царапин, повреждений, вмятин. Если имеются какие-либо изъяны, то их следует отметить в акте приема автомобиля. Это даст возможность избежать недоразумений и споров при возврате машины.

Следует упомянуть о том, что за рубежом существуют специальные пункты проката автомобилей для туристов, путешествующих семьями или небольшими группами. Они предоставляют в аренду последние автобусы, оборудованные под кемперы или караваны. Салоны таких автобусов представляют собой жилое помещение, в котором имеется кухня с газовой плитой и холодильником, умывальник, душ (или даже ванная) и т.д. В зависимости от условий комфортности автобусы, предназначенные для караванинг-туризма, классифицируются на пять звезд. Их хорошо использовать в путешествиях по районам с недостаточно развитой инфраструктурой туризма.

В настоящее время в России услуги по прокату автомобилей предоставляют зарубежные и отечественные фирмы. Правда, в основном прокатный сервис

Транспортное обеспечение в туризме

сосредоточен лишь в нескольких крупных городах страны, в частности в Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Самаре, Тольятти.

Для того чтобы оформить документы на аренду автомобиля, клиент должен предоставить паспорт и водительское удостоверение, а также денежный залог, величину которого каждая компания определяет самостоятельно в зависимости от класса машины. В большинстве иностранных прокатных фирм расчет за услуги осуществляется посредством кредитных карт. Стоимость проката автомашины зависит от марки автомобиля.

Лекция №11 Организация автобусных перевозок

Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским 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 8. 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.

В зависимости от количества этажей автобусы бывают одно-, полутора- и двухэтажные. Большинство турфирм предпочитают работать с полутороэтажными 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. Некоторые фирмы устраивают на первом этаже игровые комнаты или видеосалоны для

Транспортное обеспечение в туризме

детей. Существуют автобусы, в которых нижний этаж оборудован спальными местами.

Классификационной комиссией при Международном Союзе автомобильного транспорта были разработаны конкретные требования для туристских автобусов различных категорий. Категория автобуса определяется его классом и обозначается количеством звезд от 1 до 5. К автобусам категории «1 звезда» относятся автобусы международного класса, предназначенные для проведения обзорных городских и местных экскурсий; к автобусам категории «2 звезды» принадлежат транспортные средства высокого класса, участвующие в реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния. Автобусы высшего класса и класса «люкс» характеризуются соответственно категорией «3 звезды», «4 звезды» и «5 звезд». Они используются для осуществления дальних и длительных туристских маршрутов.

Классификация автобусов по категориям производится на основании следующих технических характеристик:

- мощность двигателя;
- требования к тормозной системе и амортизации;
- вид вентиляции (принудительно-воздушная или кондиционер); способ обогрева (с автоматической регулировкой температуры или без);
- требования к окнам (антитуманное покрытие, вакуумная прослойка, предотвращающая запотевание или обмерзание при перепадах температур, солнцезащита);
- внутреннее освещение (в том числе индивидуальное);
- наличие громкоговорителя, микрофона, магнитолы;
- величина объема емкостей для багажного отделения и полок для ручной клади;
- оборудование автобусов холодильником, туалетом, видеосистемой, термонагревателем для напитков, подставкой для стаканов, складными столами, сборниками для отходов;
- оборудованное должным образом место для гида (отдельное приспособление для обзора пассажирского салона, отдельная лампа, оборудование для держателя документов).

Наличие последнего перечня атрибутов в полном объеме является обязательным для автобусов категорий «4 звезды» и «5 звезд».

Организация перевозок пассажиров на международных маршрутах

Набор документов, обязательных при выполнении 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.

Транспортное обеспечение в туризме

В заявлении должна быть указанная иностранная партнерская фирма, в сотрудничестве с которой будут осуществляться перевозки пассажиров. Это условие является обязательным, так как разрешительная система направлена на обеспечение примерно равного участия договаривающихся сторон в перевозочном процессе. 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.

Помимо получения разрешения перевозчик должен разработать паспорт маршрута (содержание его описывалось выше) и перед первым регулярным рейсом провести технический рейс с участием всех водителей, которые будут работать на этом маршруте.

Автобусные путешествия, организуемые туристскими фирмами, относятся, как правило, к нерегулярным перевозкам. При их реализации разрешения в большинстве случаев не нужны, однако они необходимы в том случае, если в обоих направлениях перевозятся группы пассажиров разного состава или если автобус прибывает пустым за группой, сформированной в другой договаривающейся стране. В Российской Федерации для нерегулярных перевозок, осуществляемых в страны Восточной и Западной Европы, основным контрольным документом являются «Листы поездок».

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.

Международные автобусные туры отличаются продолжительностью, содержанием экскурсионных программ и условиями обслуживания во время поездки. С точки зрения этих факторов их можно разделить на экономичные, стандартные, фирменные и эксклюзивные. В экономичных турах путешествие включает насыщенную экскурсионную программу, размещение в 2-3-звездных отелях, расположенных на окраинах городов, ночные переезды. В стандартных турах предполагается один ночной переезд (в середине или в конце путешествия), размещение в 2-3-звездных отелях вблизи станций метро, разнообразные экскурсии и наличие свободного времени в крупных городах. При реализации фирменного тура отсутствуют ночные переезды, проживание организуется в 3-5-звездных отелях, расположенных в центре города, предоставляется богатая экскурсионная программа и свободное время в посещаемых крупных населенных

Транспортное обеспечение в туризме

пунктах. Эксклюзивные туры формируются на основе фирменных, однако в этом случае принимаются во внимание индивидуальные пожелания клиентов.

Поскольку автобусные туры представляют собой специфический вид туристской деятельности, где процесс непосредственно перевозки туристов тесно сопрягается с вопросами их питания, размещения и экскурсионного обслуживания, можно выделить ряд основных проблем, с которыми приходится сталкиваться турфирмам при их организации.

Прежде всего, это аренда автотранспортных средств, так как даже при наличии собственных автобусов в сезон турфирмам приходится прибегать к услугам автотранспортных предприятий. При этом в арендном договоре помимо общепринятых предложений необходимо закрепить обязанность транспортной компании, предоставляющей автобус, полностью обеспечить водителя всеми документами, о которых говорилось выше.

Определенную сложность в организации международных автобусных туров представляет и пересечение границы. Обычно время на прохождение таможенного и пограничного контроля, которое предположительно составляет 2 - 2,5 ч, закладывается в длительность переезда, однако реально это время иногда доходит до 6 - 7 ч. Столь большая непредвиденная задержка может привести к сбоям в реализации экскурсионной программы. Иногда корректировку экскурсионных программ приходится производить и из-за привязанности путешествия к режиму труда и отдыха водителей, так как превышение норм рабочего времени, установленных международными правилами, может повлечь за собой выплату большого штрафа работникам транспортной полиции. В связи с этим необходимо стараться совмещать проведение экскурсий с периодом отстоя автобуса (не менее 8 ч в сутки).

Для того чтобы отдохнуть, часть времени (обычно ночью) туристам следует проводить в гостиницах. Потому турфирмам надо согласовывать сроки организации туров с предприятиями размещения и заранее бронировать в них места. Кроме того, следует принимать во внимание график работы музеев и выставок (если их посещение входит в экскурсионную программу тура).

Особые требования предъявляются и к руководителю туристской группы, путешествующей автобусом. На него возлагается обязанность по выполнению экскурсионной программы; оказанию помощи туристам при прохождении административных формальностей на границе; при размещении в отелях; возникновении неординарных ситуаций; организации досуга. Кроме того, в процессе движения автобуса руководитель должен давать пассажирам путевую информацию, что повышает требования к его специальным знаниям, относящимся к культурно-историческим местам маршрута следования, общему кругозору, культуре и грамотности речи. Существуют также и определенные требования к взаимоотношению его с водителем автотранспортного средства.

Особый аспект автобусных туров - безопасность туристов. Поскольку автобус зачастую проезжает по дорогам, проходящим вне населенных пунктов, возрастает вероятность встречи в пути с террористами и грабителями. Именно поэтому водителям запрещается делать остановки на маршруте в незапланированных местах. Кроме того, в некоторых странах при переезде через такие территории организуется специальная охрана. Например, в Египте для пересечения пустыни

Транспортное обеспечение в туризме

устанавливается определенное время отправления автоколонны, сопровождаемой вооруженной охраной. Любой желающий пересечь пустынное пространство на автотранспортном средстве может присоединиться к этой колонне.

Следует помнить также, что автотранспорт по статистике относится к наиболее опасному виду транспорта. В результате дорожно-транспортных происшествий получают травмы и гибнут большое количество людей. В связи с этим турфирмы должны обращать внимание своих клиентов на правила их поведения в процессе перевозки, а также уделять внимание вопросам страхования туристов.

Лекция № 12 Правовые аспекты водных перевозок

Перевозки пассажиров внутренним водным транспортом

Перевозки пассажиров внутренним водным транспортом регулируются «Кодексом внутреннего водного транспорта Российской Федерации», который был принят Государственной Думой в феврале 2001 г. 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 РФ.

В Кодексе даны определения основным понятиям, используемым в документе (внутренний водный транспорт, внутренние водные пути РФ, судоходство, судно, перевозчик, пассажир, речной порт и др.); определены области государственного регулирования внутреннего водного транспорта; установлены требования, предъявляемые к членам экипажа судна, а также права и обязанности капитана судна; рассмотрены правила аренды судов, права и обязанности перевозчиков и пассажиров; приведена классификация маршрутов водных перевозок.

Маршруты перевозок пассажиров в зависимости от условий перевозок, их продолжительности и протяженности, качества предоставляемых услуг подразделяются на транспортные, туристские и экскурсионно-прогулочные.

Транспортные маршруты обеспечивают транспортные связи между отдельными пунктами и работают, как правило, по заранее опубликованным расписаниям. Суда, эксплуатируемые на них, осуществляют транзитные (протяженностью более 400 км), местные (протяженностью менее 400 км), пригородные (между городом и тяготеющими к нему пунктами) и внутригородские (работающие в черте города) перевозки пассажиров. К транспортным маршрутам относятся также переправные линии, действующие между пунктами противоположных берегов. Суда, работающие на переправах, обычно называют паромными, они могут быть пассажирскими, грузопассажирскими, грузовыми.

Туристские перевозки могут организовываться по общепринятым и специальным маршрутам и длиться более 24 ч. Таким образом, туристские маршруты предполагают ночевку пассажиров, что отражается на требованиях, предъявляемых к оборудованию туристских судов.

Транспортное обеспечение в туризме

Экскурсионно-прогулочные маршруты представляют собой перевозки пассажиров продолжительностью менее 24 ч.

В зависимости от вида маршрута устанавливаются правила перевозок пассажиров и порядок их обслуживания. Однако в любом случае между перевозчиком и пассажиром заключается договор перевозки. В подтверждение заключения договора пассажиру выдается билет на право проезда и багажная квитанция в случае провоза багажа. При путешествии по туристским и экскурсионно-прогулочным маршрутам вместо билета пассажирам могут быть выданы путевки или билет на перевозку группы пассажиров.

В Кодексе внутреннего водного транспорта рассмотрены права и обязанности перевозчика, а также права и обязанности пассажиров. Более подробно эти вопросы отражены в «Правилах оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте», утвержденных постановлением Правительства РФ № 72 от 06.02.2003 г. В соответствии с указанным документом перевозчик обязан предоставить пассажиру указанное в билете или путевке место на судне. При этом, если билет или путевка выданы на имя определенного лица, они не могут быть переданы другому лицу. В местах обслуживания пассажиров, в том числе в местах продажи билетов, должна быть представлена в наглядной и доступной форме своевременная и достоверная информация об организации перевозок пассажиров в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей и правилами оказания услуг.

Пассажирам должны быть представлены условия перевозок, установленные государственными стандартами и другими нормативами, которые определяют комфортабельность судна. Пассажирские суда должны быть оборудованы устройствами отопления, вентиляции, освещения, санитарными узлами и снабжены необходимым инвентарем.

Пароходства обязаны организовать движение судов, перевозящих пассажиров и багаж, по расписанию. Кроме того, пароходство обязано обеспечить продажу проездного билета пассажиру до указанного порта назначения. Формы билетов и плацкарт, порядок продажи и пользования ими, срок их годности устанавливаются Министерством речного флота РФ.

Время продажи билетов для проезда на судах пригородных и внутригородских линий устанавливается распоряжением начальника порта (пристани) согласно расписанию движения судов.

Перевозчик может организовать Доставку билетов и багажа по указанному клиентом адресу за отдельную плату. Прием заказов осуществляется по телефону на основании заявки, присланной по почте или телеграфу, и лично от заказчика. Порядок приема таких заказов устанавливается перевозчиком.

Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор перевозки пассажира в случаях: невозможности перевозки пассажира в порт назначения вследствие непреодолимой силы, военных действий, запрещения властей или иных, не зависящих от перевозчика, причин; задержания судна на основании решения соответствующих органов исполнительной власти или привлечения судна для государственных нужд; недоступности порта отправления или порта назначения для судна (блокада порта, авария судна, недостаточный для

Транспортное обеспечение в туризме

судоходства уровень воды и др.); гибели судна или его насильственного захвата; нарушения пассажиром правил оказания услуг и правил перевозок пассажиров или отказа пассажира от соблюдения таких правил.

При прекращении по инициативе перевозчика договора перевозки пассажира до отхода судна пассажиру возвращается плата за проезд и за провоз его багажа; при прекращении указанного договора до окончания рейса плата за проезд и провоз багажа за непройденное судном расстояние. Однако если прекращение договора вызвано нарушением пассажиром правил оказания услуг и правил перевозок пассажиров или его действиями, создающими угрозу безопасности судоходства, жизни и здоровью других пассажиров, плата за проезд и провоз багажа пассажиру не возвращается. При прекращении по инициативе перевозчика договора перевозки пассажира во время рейса судна (за исключением случаев виновности в этом самого пассажира) перевозчик обязан за свой счет доставить пассажира по его требованию в порт отправления или в ближайший населенный пункт в целях обеспечения пассажиру возможности прибыть в порт назначения.

Перевозчик может задержать отход судна, изменить маршрут перевозки или место высадки пассажира в случаях угрозы жизни и здоровью пассажиров.

Перевозки пассажиров и багажа морским транспортом

Перевозки пассажиров и багажа морским транспортом регулируются документами международного и национального законодательства. При международных перевозках действуют международные договоры и конвенции, среди которых можно выделить Афинскую «Конвенцию о перевозке морем пассажиров и багажа», принятую в 1974 г. СССР присоединился к этой Конвенции в 1983 г. Российская Федерация как правопреемница Советского Союза является участником этого соглашения. Конвенция распространяется на все суда (кроме судов на воздушной подушке) и применяется к любой международной перевозке, если судно плавает под флагом государства, которое является стороной Конвенции или зарегистрировано в таком государстве; если договор перевозки заключен в этом государстве или если оно является местом отправления или назначения судна. В то же время Конвенция не применяется в том случае, если пассажир является гражданином России и следует на судне по договору с российским перевозчиком. В Афинской Конвенции предусмотрена ответственность перевозчика за ущерб, причиненный в результате смерти пассажира или нанесения ему телесного повреждения, а также в результате утраты или повреждения багажа.

Одной из международных организаций, занимающихся вопросами морского судоходства, является международная морская организация ИМО (International Maritime Organization), созданная в 1958 г. Она разрабатывает международные акты в области морских перевозок, в том числе, связанные с безопасностью мореплавания и с защитой морской среды от загрязнения. В результате деятельности этой организации был подписан ряд конвенций, регулирующих международные морские перевозки: «Международная Конвенция об охране человеческой жизни на море» (1974); «Международная Конвенция об унификации некоторых правил перевозки морем багажа и пассажиров» (1967); «Международная Конвенция об унификации некоторых правил, относящихся к

Транспортное обеспечение в туризме

перевозке пассажиров морем» (1981); «Международная Конвенция о поиске и спасении на море» (1979); «Конвенция о предотвращении загрязнения моря сбросом отходов и других материалов» (1972) 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), вступивший 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».

Поскольку данное учебное пособие предполагает ознакомление студентов с услугами, предоставляемыми путешественникам на транспорте, имеет смысл более подробно остановиться на деятельности, связанной с использованием морских судов для перевозки пассажиров и их багажа. Вопросы, относящиеся к этой сфере обслуживания, изложены в главе КТМ «Договор морской перевозки пассажира». По договору морской перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения и в случае сдачи пассажиром багажа также доставить в пункт назначения багаж и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязан уплатить установленную за проезд плату, а при сдаче багажа и плату за провоз багажа. Заключение договора на перевозку пассажира удостоверяется билетом, а на перевозку багажа грузобагажной квитанцией. В Российской Федерации в настоящее время существует девять морских парокходств, осуществляющих пассажирские перевозки: Балтийское, Северное, Мурманское, Дальневосточное, Камчатское, Сахалинское, Азовское, Черноморское и Каспийское. Эти парокходства подчиняются Министерству Морского флота РФ.

Плата за проезд пассажира и плата за провоз его багажа транспортом общего пользования определяются на основании тарифов, утвержденных в порядке, установленном законодательством РФ.

Пассажир имеет право перевозить с собой бесплатно каютный багаж: в пределах установленной нормы. Под каютным багажом понимается багаж, находящийся в каюте пассажира под его охраной или контролем.

Пассажир имеет право расторгнуть договор на перевозку до отхода судна, а также после начала рейса в любом порту, в который заходит судно для посадки и высадки пассажиров. Если пассажир отказался от перевозки не позднее установленного срока или не явился на перевозку вследствие болезни, ему возвращается вся уплаченная им сумма за проезд и провоз багажа.

Перевозчик вправе расторгнуть договор морской перевозки при наступлении событий, не зависящих от него: военных или иных действий, создающих угрозу

Транспортное обеспечение в туризме

захвата судна; блокады пункта отправления или пункта назначения; задержки судна по распоряжению властей по причинам, не зависящим от сторон договора; привлечении судна для государственных нужд; гибели судна или его захвата; признании судна непригодным к плаванию. Если при наступлении таких событий перевозчик отказывается от исполнения договора до начала рейса пассажиру выплачиваются все полученные с него деньги за проезд и провоз багажа. Если расторжение договора произошло после начала рейса то выплачивается часть денег в размере, пропорциональном расстоянию, на которое перевозка пассажира не была осуществлена. При этом перевозчик обязан доставить пассажира за свой счет по его требованию в пункт отправления или возместить пассажиру реально понесенные им расходы.

Перевозчик вправе задержать отход судна, изменить маршрут перевозки, место посадки (высадки) пассажира, если такие действия необходимы вследствие стихийных явлений, неблагоприятных санитарно-эпидемиологических условий, возникших по маршруту перевозки или вследствие других обстоятельств, не зависящих от перевозчика. В этих случаях перевозчик также обязан доставить пассажира по его требованию в пункт отправления или возместить ему реально понесенные расходы.

Лекция №13 Речные перевозки

Путешествия по рекам и озерам можно отнести к наиболее излюбленным способам отдыха в странах с развитыми внутренними водными системами. Строительство в середине прошлого века комфортабельных речных судов, специально предназначенных для работы на туристских маршрутах, повлекло за собой интенсивное развитие речных круизов.

Круизы, осуществляемые по внутренним водным артериям, по сравнению с морскими имеют ряд преимуществ. Они позволяют любоваться постоянно меняющимся пейзажем; изучать архитектуру городов, если маршрут поездки проходит через крупные населенные пункты; причалить к любому понравившемуся живописному местечку, если путешествие совершается на небольшом маневренном судне. Кроме того, гидротехнические сооружения, построенные на реках и озерах (шлюзы, каналы, водохранилища), сами по себе представляют объекты, достойные внимания туристов. Многие путешественники предпочитают речные круизы из-за невысокой населенности речных транспортных средств по сравнению с морскими. Речной круиз для туриста может осуществляться в одном направлении или иметь кольцевой маршрут.

Российские туристские компании, занимающиеся речными путешествиями и круизами, имеют свой флот или берут его во фрахт у судовладельцев. При сдаче судна во фрахт судовладелец может заключать договоры на обслуживание его во время стоянок, закупать питание, предоставлять заказчику теплоход, заправленный топливом. Этот способ сотрудничества обходится турфирмам дороже, хотя он менее хлопотный. Во втором случае оператор сам занимается заключением договоров со стоянками, приобретением топлива, питания и т.д. Данный вариант более трудоемкий и ответственный, поскольку арендатор отвечает за качество обслуживания на всем пути следования туристов. Однако

Транспортное обеспечение в туризме

такая организация круиза предоставляет турфирмам больше возможностей для минимизации расходов и соответственно для удешевления пакета.

При организации речных круизов в России турфирма должна заключить договор с судовладельцем на условиях фрахтования судна или же подать заявку с указанием количества пассажирских мест (по категориям) намечаемого маршрута перевозки и количества полных рейсооборотов по дням. На основании полученных заказов и своих возможностей судовладельцы выделяют заказчикам теплоходы в аренду или определенное количество мест на соответствующих судах и не позднее 30 декабря заключают договор с турфирмой. После заключения договора турфирма имеет право начать реализацию путевок на круизные рейсы.

В договорах на аренду судов указывается:

- количество и наименование судов;
- количество мест на них по категориям;
- маршруты круизов и их сроки;
- количество постельных принадлежностей на один рейсооборот для каждого судна и их стоимость;
- стоимость билетов на каждый рейсооборот и общая сумма оплаты по договору;
- ответственность сторон.

Оплата за перевозку туристов должна производиться не менее чем за 15 дней до начала рейса.

Помимо договора на аренду транспортного средства турфирма должна заключить договоры: с управлением ресторанной службы на питание туристов; с принимающими организациями на предоставление экскурсионного обслуживания; договоры с кинопрокатными или видеопрокатными предприятиями для получения кино- или видеоконкопий для демонстрации их в кинозалах теплоходов; договоры с библиотеками на снабжение рейсов книгами; договоры с музыкальными коллективами, артистами, лекторами и т. п.

Речные перевозки включают в себя регулярные, чартерные рейсы на скоростных и экспресс линиях, прогулочные и экскурсионные рейсы, краткосрочные и длительные круизы, паромные поездки, перевозка отдельных туристов, плавучие отели, специальные круизы (конгресс-круизы, учебные и т.д.). Длительность речных путешествий от 1-3 дней (кратковременные круизы) и 25-30 дней (длительные). Такой вид туризма получил развитие в регионах, где для этого есть необходимые ресурсы (реки, озера). Примеров таких регионов может служить речная система США и Канады, Финляндии, Европы (реки Дунай, Сена, Рейн). Есть суда типа «плавучий отель» категории 5 звезд, они имеют уровень комфорта не ниже чем на морских круизных судах. Особенно популярны маршруты по Дунаю через 7 европейских стран, Нилу (эксплуатируется 250 теплоходов, 105 из них – 5-звездочные лайнеры). Россия имеет достаточный потенциал для развития речного туризма. В этих целях используются Беломоро-Балтийский канал (227 км), Волго-Донской (101 км), Волго-Балтийский (361). Кроме того, путешествия совершаются по рекам Волга, Енисей, Иртыш, Обь, Лена, Амур, озера Байкал, Ладужской. Онежское, Чудское и др. На маршрутах предусмотрены также береговые экскурсии.

Лекция №14 Морские перевозки

Речные и морские экскурсии имели место еще с 17 века, однако, рынок морских круизов стал стремительно развиваться лишь с 60-х г. 20 века. Основным фактором этого стало развитие других видов транспорта, в частности авиа и ж/д. За 20 лет эта сфера преобразовалась, были организованы 15 крупных круизных компаний (Carnival group, Royal Caribbean) и др. В настоящее время на мировом круизном рынке работают 162 пассажирских судна вместимостью 133 тыс. мест, планируется создание прозрачных подводных лодок для обзора подводного мира. Основными районами круизного бизнеса являются Средиземноморский бассейн (20%), Карибский (70%).

Мировой сектор круизного туризма продолжает интенсивно развиваться. Строится более 40 судов с 8 палубами и более и вместительностью туристов более 6000. Практически все суда представляют собой плавучие отели категории 5 звезд. Среди наиболее крупных круизных компаний следует выделить такие как Carnival Cruise Lines, Royal Caribbean Cruise Lines, Princess Cruises и др. Количество собственных судов в них составляет соответственно 11, 11 и 9 единиц. Они занимают 18,8, 17,3, и 10,3% мирового рынка среди 30 основных перевозчиков. Количество пассажирских мест в них составляет 20 300, 18 700 и 11 129. Самыми фешенебельными кругосветными судами являются «Кристалл Хармони», построенное в Японии концерном «Мицубиши» и «Кристалл Симфонии» в Финляндии. Здесь представлены все виды отдыха – бассейны, теннисные корты, солярии, рестораны, казино и т.д. В РФ на водных маршрутах задействовано около 100 судов, включая 48 комфортабельных многопалубных лайнеров.

Перевозка водным транспортом включает в себя: морские перевозки и круизы, речные путешествия и круизы, путешествия на паромах, катамаранах, лодках, яхтах, морские и речные прогулки и экскурсии. Водным путешествиям присущ целый ряд преимуществ: высокий объем загрузки, уровень комфорта, возможность реализации различных целей и видов поездок (познавательный, бизнес-туризм, учебный туризм, шоп-туризм), полный комплекс жизнеобеспечения. Тем не менее, этот вид транспорта не лишен недостатков: ограниченная мобильность, высокие тарифы, морская болезнь и боязнь замкнутого пространства, невысокая скорость. Мотивация круизного отдыха включает в себя: желание отдохнуть на воде, проведение отдыха в спокойной размеренной, комфортной обстановке, новые города, впечатления.

Морские и речные путешествия осуществляются на местных и международных линиях. По международным правилам на судне с численностью более 12 пассажиров должен быть судовой врач.

В понятие круиза входит организация морских путешествий с посещением портов нескольких стран. Круизное судно эксплуатируется не более 10 лет. Одна из важнейших современных тенденций круизного бизнеса – повышение качества и количества услуг на борту судна. Круизные суда сертифицируются по 6 категориям (звездам). К последней категории 6 звезд (супер-люкс) принадлежат всего 4 судна в мире. Стоимость круиза на таком судне около 10 тыс. долл. в неделю. Судна такого класса рассчитаны на 200 пассажиров и на 150 человек

Транспортное обеспечение в туризме

обслуживающего персонала. Круизы сочетают в себе морской и береговой отдых. Для экскурсий в различных странах для таких туристов не требуется виза, но срок пребывания не должен превышать 72 часа. По зарубежной классификации классификации каюты обозначаются следующим образом:

- Premium P-1(2-3-х местное размещение со всеми атрибутами комфорта);
- Premium P-2 (2-х местное размещение);
- Standart S-1 (2-3-х местное размещение с частичными удобствами);
- Standart S-2 (2-4 -х местное размещение с частичными удобствами);
- Economy – E (эконом-класс с 2-6 местным размещением с частичными удобствами).

В России морские внутренние круизы проходят по 5 бассейнам с заходом в 41 порт, из которых самый крупный С-Петербург. Здесь функционируют десятки регулярных, сезонных, чартерных маршрутов в Швецию, Финляндию, Норвегию, Германию и др. Также, важными портами являются Калининград, Мурманск, Архангельск, Туапсе, Сочи, Новороссийск, Владивосток, Находка.

Популярными являются и путешествия на паромах. В основном они этот вид туризма практикуется на Балтийском море. Туристский паром вмещает до 3 тыс. пассажиров, 400 автомобилей, до 900 кают. Паромы имеют от 9 до 11 палуб и снабжены скоростными лифтами.

Кроме круизов морские и речные прогулки и экскурсии пользуются большой популярностью у туристов. Прогулкой считается короткое (не более 200 миль) водное путешествие. Для этого используются катера, яхты, лодки. В России особенно популярны такие прогулки в С-Петербурге по каналам и рекам города. Приобретают популярность и нетрадиционные плав. средства – плавучий отель (флотель), плавучий дом, туристская баржа и т.д. Часто используются смешанные перевозки типа река-море.

Длина внутренних водных путей в мире составляет 550 тыс. км. По протяженности судоходных путей 1 место в мире занимает Россия, Китай, США, Бразилия.

ЯХТ-КРУИЗЫ

Яхт-круизы являются одной из форм водных путешествий на парусных судах. Туры на парусных судах классифицируются на 2 самостоятельные группы: яхт-чартер и яхт-круизы. *Яхт-чартер* – это прокат небольших судов по часам, дням, неделям. Аренда возможна как с командой, так и без нее (при наличии у арендатора сертификата вождения). Технология яхт-круиза аналогична обычному круизу. Такой вид туризма наиболее распространен в Карибском и Средиземноморском бассейне, где он считается элитно-клубным туризмом.

ПОДВОДНЫЙ ТУРИЗМ

Этот вид туризма включает в себя обзор подводного мира на подводных лодках (батискафах) и погружение с аквалангом. В мире функционирует большое количество центров по подготовке и обслуживанию подводных туристов. Наиболее крупные из них CMAS (Confederation Mondiale des Activites Subaquatiques),

Транспортное обеспечение в туризме

PADI (Professional Association of Diving Instruction), имеющая около 2000 подводных центров в 175 странах мира. Более 6 млн. чел в мире имеют сертификат этой ассоциации. Задачами таких центров является подготовка подводников-любителей, обеспечение безопасности подводных погружений, разработка карт и атласов подводных объектов и др. Такой вид туризма популярен в России в северо-западном регионе (С-Петербург, Карелия, Ленинградская, Псковская, Новгородская обл.), в бассейнах Черного, Азовского, Каспийского морей, на побережьях морей Д. Востока, оз. Байкал и др. Цель такого вида туризма – исследование дна морей (в условиях хорошей видимости) и затонувших кораблей.

Фрахтование морского судна

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,

Транспортное обеспечение в туризме

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. Для путешествий на яхтах при заходе в любой иностранный порт виза не требуется. Яхту принимают на сутки по так называемому «паспорту судна», оформленному на хозяина судна или шкипера. Получить такой паспорт можно через Министерство транспорта РФ.

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.

Обслуживание туристов на морских круизных судах

В конце XX в. круизная индустрия стала наиболее быстро развивающимся сектором турбизнеса. Как известно, под круизом понимается путешествие на водных видах транспорта, включающее береговые экскурсии на острова, осмотр достопримечательностей городов-портов, а также многообразные развлечения на борту морских и речных лайнеров.

В мире насчитывается достаточно большое количество круизных компаний - греческих, итальянских, испанских, американских, датских, норвежских и др., часть из которых являются членами Международной ассоциации круизных компаний.

Круизные компании, а также их флот по уровню предоставляемых услуг, по аналогии с отелями, подразделяются на категории. Несмотря на то, что большинство крупных круизных компаний ориентируется на массового потребителя, категория их сервиса находится на уровне «4-5 звезд».

Путешествие на борту любого круизного лайнера организуется по системе «все включено». Обслуживание «all inclusive» распространяется, как правило, на питание, пользование спортивным инвентарем, развлекательную программу и, конечно, проживание. Некоторые компании включают в этот перечень и все напитки на борту корабля, включая шампанское и марочные вина.

Одним их достоинств многих круизов является их безвизовость. Как известно, в международном морском законодательстве существует понятие «капитанская виза», согласно которому пассажиры хранят свои паспорта у

Транспортное обеспечение в туризме

капитана и могут находиться на берегу в различных странах до 48 - 72 ч. При этом поведение пассажира гарантирует капитан корабля. Такая организация путешествия делает его более дешевым (единственная виза, которую надо оплатить виза страны, из которой начинается круиз) и менее хлопотным.

Самым большим минусом круизов считается их довольно высокая цена. Однако и здесь существует возможность подобрать для клиента условия обслуживания, соответствующие его материальному достатку.

При реализации экономичных круизов используются небольшие корабли старого образца со всеми удобствами, необходимыми для нормального жизнеобеспечения. Классические круизы осуществляются, как правило, на новых или переоборудованных судах, удовлетворяющих всем современным требованиям, предъявляемым к сервису, комфорту и дизайну круизных лайнеров. Эти морские путешествия рассчитаны на среднего массового потребителя. Премиум-, люкс- и эксклюзивные круизы ориентируются на богатых, состоятельных туристов, которым предоставляется индивидуальное обслуживание. Особенности последних двух видов круизов являются высокой уровень профессиональной подготовки обслуживающего персонала, дорогой интерьер кают, привлечение к оформлению кают известных дизайнеров, учет индивидуальных привычек клиентов.

Основными районами морских круизов является Карибский бассейн и Средиземное море. Главным преимуществом Карибского бассейна является то, что круизы здесь можно проводить круглогодично. Путешествуя по маршрутам Карибского бассейна, туристы имеют возможность посетить несколько стран и ознакомиться с их достопримечательностями; отдохнуть на великолепных пляжах; увидеть знаменитые водопады и вулканы; принять участие в плавании с дельфинами в Голубой Лагуне на Багамских островах. Практически в каждом порту им предоставляется возможность заняться исследованием подводного мира на батискафе или просто с помощью ласт, маски или акваланга. Длительность круизных путешествий в этом районе колеблется от 3 дней до 2 недель; маршруты классифицируются по направлениям: Западные Карибы, Восточные Карибы, Южные Карибы, Карибы Восток-Запад, все Карибы.

Круизы по Средиземному морю предлагают ознакомиться с богатой культурой и историей европейских стран (Испании, Франции, Италии, Греции) и стран Северной Африки (Марокко, Туниса, Египта и др.). Европейские маршруты круизов охватывают также водные пути вдоль берегов Британии, Скандинавии и России. Большой популярностью пользуются и другие направления морских круизных путешествий побережье Индийского океана, острова Юго-Восточной Азии, Австралии, Западное побережье Северной Америки и Аляски. Некоторые круизные компании организуют кругосветные путешествия, длящиеся более 4 мес.

