Содержание

Введение…………………………………………………………………………...2

1. Обслуживание туристов на судах водного транспорта………………….5
2. Организация туристских перевозок……………………………………....8
3. Типы морских и речных судов…………………………………………...13
4. Морские круизы…...……………………………………………………...19
5. Речные круизы………..…………………………………………………...27
6. Морские и речные прогулки (экскурсии)…..…………………………...35
7. Внутренние морские и речные круизы…………...…………………..…36
8. Яхт-круизы……………………………………………..………………….39

Заключение…………………………………………………………...…………..49

Литература………………………………………………………………………..52

Введение

Понятия перемещать, перемещаться характеризуют способ передвижения, полностью или частично рассчитанный на мускульные силы участников тура. Это пешеходные (walking tour, hiking), конные, велосипедные (cycling), на плотах (rafting), на воздушных шарах (balloning), лыжные, парусные, горные и другие туры.

Каждый тур вдали от места постоянного проживания его участников начинается с переезда транспортом к начальному пункту маршрута или в места отдыха и заканчивается переездом к местам постоянного проживания.

Эти термины стали обиходными, подчас не заставляющими анализировать вкладываемое в них содержание. Однако они имеют вполне определенные значения: понятию транспорт (нем. transport < лат. transportare) соответствуют значения: переносить, перемещать, перевозить.

Кажущееся анахронизмом значение «переносить» в понятии транспорт оказывается востребованной услугой в специальных программах туров.

В общем случае понятие «транспорт» может относиться к любым перевозочным средствам или же только к средствам в отраслях материального производства и сферы услуг: перевозки осуществляются железнодорожным или водным, или воздушным, или автомобильным транспортом.

Владимир Даль, составитель «Толкового словаря живого великорусского языка» и этнограф, о путешествиях писал так: «Путешествие — способ времяпрепровождения, связанный с посещением мест далеких, доселе невиданных ... Присущ натурам пытливым и предприимчивым, влекомым духом и рассудком своим ...».

Не меньшая пытливость и предприимчивость необходимы и туроператорам, планирующим и выполняющим туры по самым разнообразным направлениям.

Посещение зон отдыха, иных объектов туристского интереса связано с перемещением туристов во времени и пространстве. Оно опирается либо на мускульную силу участников тура или животных, либо на природные явления, либо на энергию технических (моторизованных) транспортных средств.

В своей деятельности туроператор ориентируется на стандартную международную классификацию средств транспорта, - в ней выделены виды транспорта (категории) и режимы его использования (разряды).

Среди транспортных средств выделяют стандартные, предназначенные для перемещения людей и грузов, и нестандартные, используемые для решения узкоспецифических задач по транспортному обеспечению в определенном месте или с иной, чаще развлекательной, целью.

К стандартным видам относят технические средства:

а) воздушного транспорта, - выполняют рейсы по расписанию и вне расписания полетов на местных, дальних и международных линиях, осуществляя перевозки пассажиров в салонах различного класса комфортности;

б) водного транспорта, — обеспечивают сообщение между портами внутри страны (каботажные перевозки) и в заграничном плавании; водные средства транспорта используются на пассажирских линиях (внутригородских, пригородных, местных и транзитных), для паромных переправ и круизных плаваний; •

в) сухопутного транспорта — автомобильного и железнодорожного; транспортные средства совершают перевозки по маршрутам и расписаниям, как регулярного движения, так и по эксклюзивным маршрутам и графикам.

Нестандартные транспортные средства, — канатные дороги, фуникулеры, воздушные шары, дельтапланы и другие средства, — относят к экзотическим.

Не менее популярным видом передвижения становится путешествие по воде. Морской и речной вид транспорта стал особенно привлекательным в связи с ростом популярности морских и речных круизов.

1. Обслуживание туристов на судах водного транспорта

В соответствии с проведенными опросами туристов, использующих водный транспорт на различных маршрутах, было выявлено, что основными мотивами выбора водных путешествий являются желание отдохнуть на воде, провести время в спокойной, размеренной и комфортной обстановке, увидеть новые города, посетить музеи, монастыри, церкви и другие достопримечательности. Кроме того, отдых на воде, по мнению специалистов, наиболее полезен для здоровья: медленное перемещение по водным пространствам снимает стресс, а свежий воздух способствует оздоровлению организма.

По социальному составу в водные путешествия отправляются с семьей (55%), с друзьями или знакомыми (27%), в одиночку (18%). Возрастной состав туристов, путешествующих по воде, следующий: до 25 лет — 30%; от 25 до 40 лет — 22%; старше 40 лет — 48%.

Средний возраст участников морских круизов по статистике ВТО составляет 45 лет. Продолжительность круизов обычно равна 6—30 дней, но наиболее популярны круизы продолжительностью 10—14 дней. С учетом социального расслоения общества участниками морских, в том числе элитных, круизов являются люди с высоким и сверхвысоким уровнем доходов. Участники речных круизов — люди среднего и ниже среднего достатка, в ряде случаев пользующиеся социальной дотацией.

Круиз обладает лечебным воздействием, а уровень предоставляемых услуг и их качество превосходят показатели других видов транспортных путешествий.

На борту теплохода туристам оказывают различные услуги; некоторые из них могут быть платными.

К бесплатным услугам обычно относят пользование музыкальным и читальным салонами, кинозалом для проведения собраний и концертов, телевизором в салоне для просмотра транслируемых телепрограмм, шезлонгами и лежаками солярия, оказание первой медицинской помощи.

Дополнительные услуги с оплатой за наличный расчет включают:

■ прием заказов на подачу такси к причалу;

■ бронирование мест в гостиницах речных вокзалов;

■ предоставление кают в начальных и конечных пунктах во время межрейсовых стоянок в качестве гостиниц;

■ бронирование билетов на смежные виды транспорта; переноска багажа;

■ продажа товаров в киосках и буфетах (барах);

■ пользование гладильной и услугами парикмахерской;

■ прием радиотелеграмм;

■ пользование сауной (душем) и камерой хранения;

■ прокат спортивного инвентаря, столовой и чайной посуды, музыкальных инструментов и многое другое.

За многими туристскими организациями в России стоит мощный банковский, финансовый и страховой капитал, крупные транспортные организации (чаще - авиационные и морские). Эти компании проявляют интерес к российским просторам и рекам, к арктическим достопримечательностям (рейсы ледоколов на Шпицберген, остров Врангеля и др.), в т. ч. с высадкой туристов на околополюсный лед.

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

а) пассажирские суда, используемые преимущественно для линейных перевозок туристов по заранее установленным расписаниям движения;

б) круизные суда на речных и морских маршрутах, выполняющие рейсы по эксклюзивным расписаниям.

В длительном путешествии судно для круизеров является одновременно средством передвижения и местом проживания, питания и организованного отдыха (досуга). Обширная экскурсионная программа предоставляется участникам круиза в портах стоянки судна.

Для предоставления означенных выше услуг эффективно и в полном объеме туроператор при продаже туристских путевок должен иметь достоверную информацию о каютном фонде судна.

В частности, им должна обрабатываться следующая информация:

♦ количество палуб и номера располагающихся на них кают;

♦ функциональные возможности каждой каюты и условия комфортности, обусловленные расположением кают на той или иной палубе и местоположением ее на самих палубах;

♦ обустройство кают, — вместимость и площадь каюты, наличие иллюминатора, санитарно-гигиенических удобств и другой бытовой техники (джакузи, солярий, аудио- и видеотехника, минибар, кондиционер и др.), отдельного выхода на палубу.

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

- предоставление транспортных услуг туристам при приобретении проездных документов для групповых перевозок по разовым заявкам с продолжительностью поездки туристов до 24 часов;

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

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

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

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

Руководители судоходных компаний считают, что выход на международных крупнейших туроператоров и производителей транспортных средств туристского класса, — в первую очередь речного, — может стимулировать лизинговые операции и инвестиции.

Для туристов привлекательными характеристиками круизов являются протяженность и продолжительность переходов между промежуточными портами на маршруте, длительность стоянок судна в портах.

На расстояние по маршруту морского или речного круиза оказывают влияние:

♦ конфигурация береговой линии;

♦ глубины и другие условия безопасного плавания;

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

Круизы на сезонно работающем речном и озерном транспорте по внутренним водным путям проводятся на реках, озерах, крупных водохранилищах, включая переходы по каналам и шлюзам.

2. Организация туристских перевозок

Стороны при организации туристских перевозок несут следующую ответственность.

1. Пароходство вправе продать свободные места, которые не были реализованы турфирмой.

2. При удлинении рейса по вине турфирмы она оплачивает пароходству стоимость содержания судна за все время задержки. Если это происходит по вине пароходства или по не зависящим от сторон причинам, то туристы доставляются в конечный пункт без дополнительной оплаты. При изменении пароходством расписания, вызвавшем опоздание прибытия судна в город, оно возмещает турфирме нанесенный ущерб в связи с простоем автобусов и оплатой экскурсоводов. При удлинении времени поездки более чем на 8 ч расчет за питание туристов осуществляется в следующем порядке: если удлинение рейса произошло по не зависящим от сторон причинам — по 50% стоимости питания за счет турфирмы и пароходства; в остальных случаях — за счет виновной стороны.

3. В случае возникновения порожних пробегов судна по вине турфирмы она оплачивает пароходству их стоимость, а управлению судовых ресторанов (УРС) возмещает расходы по содержанию ресторана в размере установленной по договору наценки дневного рациона питания, умноженной на число туристов и дней пробега.

4. В случае отмены туристского рейса виновная сторона уплачивает потерпевшей стороне неустойку в размере 3% стоимости несостоявшейся перевозки.

При отмене рейса по вине турфирмы согласно договору она оплачивает пароходству кроме неустойки стоимость несостоявшейся перевозки и возмещает УРСу расходы по содержанию ресторана в размере наложений (наценок), исчисленных из расчета дневного рациона питания, полной посадки туристов и длительности рейса. Если турфирма предупреждает пароходство и УРС об отмене рейса более чем за 45 дней до его начала или в случаях, когда рейс отменяется по не зависящим от сторон причинам, турфирма принимает на себя половину ущерба и оплачивает пароходству 50% стоимости несостоявшейся перевозки, а УРСу — 50% от указанных выше расходов по содержанию ресторана.

При отмене туристского рейса по вине пароходства, оно кроме неустойки возвращает турфирме провозную плату.

5. При посадке на судно меньшего числа туристов, чем указано в договоре, по вине турфирмы она возвращает УРСу расходы по содержанию ресторана в размере наценки, умноженной на все число человеко-дней питания по договору.

Международной перевозкой считается любая перевозка, при которой место отправления и место назначения расположены в разных государствах или в одном государстве, если по договору перевозки промежуточный порт захода находится в другом государстве.

Путешествия туристов по рекам и морям регламентируются следующими международными документами:

- Афинской конвенцией (1974 г.) «О перевозке морем пассажиров и багажа»;

- Международной конвенцией «Об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и их багажа» (1967 г.), а также правилами конкретного перевозчика.

В соответствии с этими правилам в большинстве случаев для участия в круизах:

- не допускаются лица моложе 21 года без сопровождения старших (родителей или опекуна старше 25 лет);

- не принимаются заявки на бронирование мест для школьных групп;

- круизные компании имеют право отказать пассажиру в посадке на лайнер по медицинским показаниям.

Афинская Конвенция применяется к любой международной перевозке, если:

■ судно плавает под флагом государства, являющимся одной из сторон Конвенции или будучи зарегистрированным в таком государстве;

■ договор перевозки заключен в государстве, являющемся стороной Конвенции;

■ в соответствии с договором перевозки место отправления или назначения находится в государстве, являющемся стороной Конвенции.

Путешествия туристов по внутренним водным артериям России регламентируются Водным кодексом Российской Федерации и Уставом внутреннего водного транспорта.

К перевозкам туристов водным транспортом относятся:

■ морские перевозки и круизы;

■ речные путешествия и круизы;

■ морские и речные прогулки (экскурсии);

■ путешествия на катамаранах, яхтах, лодках;

■ прочие виды водных путешествий.

Суда для путешествий турфирмы арендуют по специальному договору — фрахт-контракту, заключаемому между турфирмой и морским пароходством.

Обязательными приложениями к договору являются:

■ расписание движения судна, согласованное с турфирмой;

■ план-карта судна, утвержденная на момент заключения договора;

■ расчет платы за аренду судна по категориям кают и элементным ставкам для каждого морского бассейна с учетом сезонных скидок.

Одним из важных пунктов договора является пункт об ответственности сторон.

Судовладелец обязан:

■ соблюдать установленное расписание движения судна;

■ в случае изменения установленного расписания движения судна виновная сторона оплачивает другой стороне ее фактические убытки;

■ если судовладелец по каким-либо причинам не может предоставить судно, предусмотренное договором, то он предоставляет турфирме другое однотипное судно;

■ если судно оказывает в период круиза помощь судну или людям, терпящим бедствие на море, то судовладелец ответственности за задержку рейса не несет. Рейс по согласованию сторон на это время продлевается, арендная плата и плата за питание с туристов не взимается.

Договор между пароходствами и турфирмами на обслуживание туристов может быть заключен сроком от одного года до трех лет. Заключаются такие договоры обычно до 30 декабря предшествующего обслуживанию года. Расписания движения судов в границах одного пароходства разрабатываются и утверждаются им по согласованию с заинтересованной турфирмой до 1 декабря предпланового года и являются частью заключенного договора. В этот же срок разрабатываются расписания для маршрутов, проходящим по смежным бассейнам.

После подписания договоров турфирмы имеют право начать реализацию путевок на круизные рейсы.

Стоимость круизов определяется величиной фрахта, уровнем комфортабельности судна (категорией), а также сборами за проход каналов, эксплуатационными расходами, стоимостью береговых услуг, налогами и прочими затратами и имеет тенденцию к росту.

При теплоходных путешествиях отношения между турфирмой, организующей круиз, и организациями, участвующими в обслуживании туристов (пароходствами, УРСами, принимающими турфирмами, дающими береговое экскурсионное обслуживание в портах захода, и др.), оформляются на договорной основе.

При организации теплоходных туров турфирма заключает следующие договоры на обслуживание туристов.

1. Договоры с речными и морскими пароходствами на аренду теплоходов. В эти договоры включаются данные:

■ о количестве, названиях судов и количестве мест по категориям;

■ о маршрутах круизов и их сроках;

■ о количестве постельных комплектов на один рейсооборот для каждого судна и их стоимости;

■ о стоимости оплаты каждого рейсооборота;

■ об общей сумме по договору за перевозку туристов;

■ об ответственности сторон.

2. Договор с УРСом (конторой или управлением), трестом судовых ресторанов на питание туристов на маршруте круиза. Этот договор включает:

■ перечень судов, сведения о количестве рейсов, продолжительности одного рейса (в сутках), количестве туристов в рейсе, маршруте и стоимости дневного рациона питания одного туриста в день (с указанием стоимости набора продуктов);

■ обязанности конторы судовых ресторанов по выполнению принятых договорных обязательств;

■ обязанности туристско-экскурсионной организации (обеспечение полной посадки туристов);

■ разработку тематики и проведение вечеров отдыха в залах ресторана совместно с его работниками;

■ порядок расчетов за питание;

■ ответственность сторон.

3. Договоры с принимающими турфирмами на предоставление экскурсионного обслуживания по маршруту следования теплохода. К этим договорам должны прилагаться графики захода теплоходов в порты городов приема с указанием дат и ориентировочного времени прибытия и отправления, программа обслуживания туристов и калькуляция.

4. Договор с управлением кинофикации (кинопрокатом) на представление кинокопий для демонстрации туристам в кинозалах теплоходов за наличный расчет. В отдельных случаях такие договоры заключаются непосредственно между управлением кинофикации и пароходством. Если копии видеофильмов берутся напрокат, такие договоры не заключаются.

5. Договоры с библиотеками на снабжение рейсов книгами.

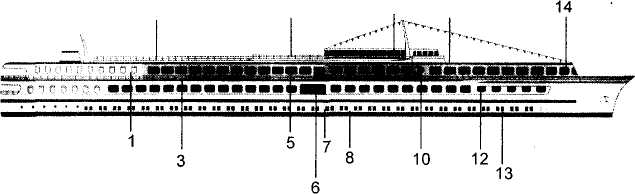
6. Договоры с музыкальными коллективами (при организации длительных круизов).

В связи с этим при заключении договора на круиз туристам необходимо внимательно ознакомиться с правилами и условиями его проведения.

3. Типы морских и речных судов

Морской круизный лайнер может вмещать несколько сотен пассажиров, а также многочисленный обслуживающий персонал и команду. На круизных лайнерах созданы все условия для полноценного отдыха путешествующих: имеются рестораны, кафе, магазины, кинозалы, бассейны, теннисные корты и т.д.

2 4 9 11



Круизные теплоходы: 1 — прогулочная палуба; 2 — солнечная палуба; 3 — ресторан; 4 — бассейн; 5 — читальный зал; 6 — администрация/сувенирный киоск; 7 — сауна; 8 — солярий; 9 — навес от солнца; 10 — веранда/бар; 11 — мостик; 12 — верхняя палуба; 13 — главная палуба; 14 — панорамный салон.

Основными показателями комфортабельности кают на круизных лайнерах являются: количество комнат в каюте, расположение каюты на судне (по отношению к носу/середине/корме судна; на разных палубах); вид из окон и другие факторы. В зависимости от комфортабельности каюты могут быть разных категорий: от наиболее престижных, расположенных на самых высоких палубах судна, имеющих несколько комнат, до внутренних кают без окон или иллюминаторов.

Как правило, круизное судно эксплуатируется не более 10 лет и один раз в 6—8 лет подвергается реконструкции. Некоторые из судов представляют собой 12—14-палубные «плавучие города», вмещающие 2— 2,5 тыс. пассажиров.

В настоящее время для круизного бизнеса характерно повышение качества и количества услуг на борту судна. Качество услуг обеспечивается достаточным числом обслуживающего персонала (соотношение — один человек на двух-трех пассажиров) и их высокой квалификацией.

На современных круизных судах кроме традиционных услуг, таких, как бассейн, лифт, кино, видео, ресторан, сауна, солярий, предусмотрены площадки для волейбола и гольфа, теннисные корты и др. Круизы сочетают в себе морской и береговой отдых, в том числе экскурсии. В зависимости от программы берегового отдыха принято различать две системы организации круизных поездок: европейскую и американскую.

Европейская система предусматривает путешествие по морю с заходом в различные порты и предоставление в них экскурсионной программы, причем могут даже практиковаться поездки на 1—2 дня в другие города. Данная система круизных поездок охватывает в настоящее время до 60% всех круизов.

Наряду с европейской системой организации круизов все большую популярность завоевывает американская система, основной целью которой является предоставление возможности пассажирам, совершающим круиз, отдыхать и загорать на пляжах в пунктах захода по маршруту.

Морские круизы обслуживают комфортабельные лайнеры, отвечающие всем современным требованиям по уровню комфорта.

Спущенный на воду в 1999 г. круизный суперлайнер Voyager of the Seas имеет следующие помещения и обустройства общего пользования:

♦ 14 стеклянных лифта для связи между палубами;

♦ трехъярусный театр на 1350 мест, кинотеатр, библиотека;

♦ рестораны, казино, ночной клуб, дискотека;

♦ торговый пассаж с пабами, барами и магазинами Duty free;

♦ спортивные уникальные сооружения — роликодром, гольф-поле, стена для скалолазания, беговая дорожка (джоггинг-маршрут) длиной около 400 м вокруг всего судна, баскетбольная площадка, ледовый каток с трибунами на 900 мест;

♦ бассейны с джакузи, водные горки для детей и взрослых, сауна;

♦ фитнес-студия, естественный солярий, салон красоты, массажный кабинет;

♦ вертолетная площадка и др. В 2000-2001 гг. на воду было спущено еще два судна подобного класса. Пассажирский круизный суперлайнер Qeen Mary II рассчитан на 2300 мест.

Однако участившиеся случаи аварий транспортных средств, например чартерных самолетов с большим числом туристов на борту свидетельствуют о приближении к своей «критической массе» как морского, так и авиационного туризма: превышение ее грозит значительными экологическими и человеческими катастрофами.

Круизные суда сертифицируют по шести категориям (звездам). К последней категории, 6 звезд (супер-люкс), в мире относятся всего четыре судна. Стоимость круиза данного класса—8—10 тыс. дол. США за неделю. Суда такого класса рассчитаны на 200 пассажиров и 150 членов экипажа. Питание на судах супер-люкс только индивидуальное с учетом конкретных запросов и привычек пассажиров.

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

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

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

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

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

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

В ряде случаев классификация может быть иной.

В настоящее время среди деловых людей пользуются спросом круизные конгресс-туры, круизные учебные туры, программные языковые туры (интенсивное изучение). На современных теплоходах для реализации таких туров оборудуются специальные конференц-залы с полным набором технических средств и оргтехники.

По принципу движения суда делятся на:

♦ водоизмещающие, т. е. плавающие по водной поверхности;

♦ глиссирующие, т. е. скользящие по поверхности воды;

♦ подводных крыльях, воздушной подушке и экранопланы, т. е. передвигающиеся над водной поверхностью.

При наличии у судоходных компаний новых пассажирских специальных средства туроператор для переброски туристов из одного пункта маршрута путешествия в другой может воспользоваться аквапланами, судами на воздушной подушке и др.

Заметим, что принцип действия движителя судна на воздушной подушке предъявляет определенные требования к размещению и поведению на его борту пассажиров и туроператор должен с ними познакомить своих туристов.

В целом к речным и морским транспортным средствам, доступным и для перемещения туристов, относятся:

♦ лодки и суда маломерного флота с механическим приводом;

♦ речные трамвайчики, теплоходы, суда на подводных крыльях или на воздушной подушке;

♦ морские суда на подводных крыльях, теплоходы, лайнеры, паромы.

Виды средств водного транспорта:

- речной: моторные лодки, катера, трамвайчики, теплоходы, суда на подводных крыльях, суда на воздушной подушке, яхты;

- морской: суперлайнеры, лайнеры, теплоходы, паромы, суда на подводных крыльях, экранопланы, океанские яхты

Значительное число туристов на внутреннем водном транспорте пользуется маломерными судами, к которым Государственная инспекция (ГИМС) относит плавсредства водоизмещением до 80 регистровых тонн, пассажировместимостью до 12 человек, с подвесным мотором без ограничения мощности или стационарным до 75 л.с.

Катера, яхты и лодки, используемые для отдыха и путешествий по воде, являются маломерными судами.

Подавляющая часть флота маломерных судов является частной собственностью их владельцев. Так, в Санкт-Петербурге зарегистрировано более 27 тыс маломерных судов, а среди регистрировавшихся в I половине 2004 г. судов 80 % составили моторные лодки с надувными бортами.

В путешествии маломерным судном часто сталкиваются с необходимостью иметь значительный запас топлива — специальных заправок для маломерных судов на берегу нет, недостаточно и оборудованных мест для стоянки.

Маломерные суда за рубежом используются весьма часто, например, в Финляндии на 5 млн. жителей зарегистрировано 15 млн. плавсредств.

Во многих странах популярны морские путешествия на паромахкоторые являются разновидностью морских круизных средств на международных линиях— плавучие сооружения для регулярной перевозки транспортных средств, грузов и пассажиров через водные преграды между отдельными пунктами на берегу.

Самый популярный в Северной Европе паром Silja Line. Каюты парома делятся на 11 классов, оборудованы гардеробом, кондиционером, душевой установкой, двумя кроватями. В каютах имеется телевизор, фен, внутренний телефон.

По числу отличий в обустройстве и обслуживании каюты разных классов на пароме делятся на:

- «Силья люкс» — персональное обслуживание, значительная площадь кают (до 75 м2), отдельное помещение для переодевания, собственная сауна с мини-бассейном;

- «Коммодор» — площадь кают (до 25 м2), расположены в носовой части на 11 и 10-й палубах в отдельной зоне с холлом и двумя саунами;

- «Конференц-люкс» — три специальных каюты для конференц-групп (6—10 чел.) площадью 53, 45 и 39 м2, расположены в носовой части на 9-й палубе; одна каюта имеет комнату для переодевания и собственную сауну;

- «Силья» — современные каюты площадью 14 м2, расположены в носовой части на 11-й палубе с видом на променад или на море.

На этом пароме имеются также каюты классов «Сисайд», «Променад», «Турист I», «Турист II», а также каюты для семьи — 15 м2 (4-местные плюс одно детское место) на восьмой, девятой, десятой палубах; каюты для инвалидов — 14 м2 для инвалидов с колясками; каюта для аллергиков — 11м2 (2—4-местные) со специальной мебелью.

В составе флота компании «Silja Line» эксплуатируется самый большой в мире паром «Silja Europe» длиной 200 м, принимающий на борт одновременно 3000 пассажиров. Он располагает 1194 каютами высшего класса, 6 ресторанами, сетью баров и ночных клубов, казино, магазинов, конференц-залов, дансингом, 28 комнатами для переговоров, сотовой телефонной связью и другими атрибутами сервиса.

4. Морские круизы

Одним из самых распространенных видов водных путешествий являются круизы. Круиз — это морское или речное путешествие с посещением портовых городов нескольких стран.

За рубежом наиболее распространены круизы по Карибскому бассейну (Гренада, Антильские острова, Вирджинские острова — в зимний период), Средиземному морю (май — октябрь), Балтийскому морю и вокруг Скандинавии (май — август). Популярны также круизы на Дальнем Востоке, в Индийском океане, Австралии, Аляске, Антарктиде.

Крупнейшим поставщиком круизных туристов является рынок США. Американцы в основном пользуются услугами крупнейшей круизной компании «Royal Carribean», работающей на туристском рынке более 25 лет. Компания располагает своим флотом из уникальных океанских лайнеров высшего класса и перевозит ежегодно около 800 тыс. туристов.

В России туристская компания «Ланта-Тур» является генеральным представителем крупнейшей мировой круизной компании «Royal Carribean Cruises LTD». Она осуществляет для российских туристов круизы по 54 маршрутам с заходом в 134 порта мира в Карибском бассейне, Мексике, Багамских и Бермудских островах, на Аляске, в Европе, на Дальнем Востоке, на Гавайских островах.

Пассажиры морских круизных судов при посещении зарубежных стран не пользуются услугами отелей и предприятий питания, следовательно, по нормам ВТО считаются экскурсантами с особым иммиграционным паспортным режимом. В большинстве случаев для стран транзита, где пассажиры выходят на берег, не требуется специальная виза, однако срок их пребывания обычно не должен превышать 72 ч.

Большим преимуществом круизов является их безвизовость. Единственная виза, которую нужно получить, — это виза страны, из которой начинается круиз. При посещении какого-либо порта туристам при выходе на берег выдаются специальные карточки круизных пассажиров, которые сдаются капитану при возвращении на борт судна. Распространенным способом перевозки туристов по воде стали паромы, катера, катамараны и т.п. Паромное сообщение широко используется, например, в Норвегии для демонстрации фьордов. При этом здесь курсируют как пассажирские, так и автомобильные паромы. Паромные переправы распространены и в Финляндии. Больше всего таких переправ в Озерном крае и округе Турку (на острове Руйссало), а также на Аландских островах, где без парома туристу просто не обойтись. Скоростные катамараны используются для транспортировки туристов на средние расстояния (около 100 км). Так, скоростной катамаран «Prince of Venece» пересекает Адриатическое море по маршруту Изола (Словения) — Венеция (Италия).

Международные морские перевозки туристов осуществляются в рамках межгосударственных соглашений, Конвенции о перевозке морем пассажиров и багажа, принятой в Афинах, Конвенции об охране человеческой жизни на море, принятой в Лондоне, и Конвенции об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и их багажа, принятой в Брюсселе.

По состоянию на 2004 г. в ведении Минтранса РФ находилось 44 торговых морских порта.

К незамерзающим акваториям морских портов относятся Мурманск, порты на Черном море и. ряд портов Японского моря.

Туристские компании в качестве начального порта морского круиза используют российские порты Санкт-Петербург и Новороссийск, а также украинский порт Одесса. Что привлекает туриста в морском круизе? - «Ослепительно белый лайнер, кристально чистая голубая волна за кормой, легкокрылые чайки, стремительно разрезающие небесную синь, и дельфины, сопровождающие корабль и приводящие в восторг детей и взрослых», — так или примерно так описывают морские путешествия в рекламных изданиях.

По ценовому признаку круизы делят:

- на экономические (75-150 $ США/сут. за 1 чел.);

- классические (100—200 $ США/сут. за 1 чел.);

- премиум (150-400 $ США/сут. за 1 чел.);

- люкс (700-1000 $ США/сут. за 1 чел.);

- эксклюзивные (более 1000 $ США/сут. за 1 чел.).

Экономические круизы выполняют на небольших судах старого образца, имеющих, однако, все необходимое оборудование для нормального жизнеобеспечения.

Новые или переоборудованные в соответствии с современными требованиями комфорта, сервиса и дизайна суда используют при выполнении классических круизов.

На крупном круизном судне до 14 классов обслуживания, а сами суда по аналогии с отелями подразделяются на категории.

Для массового обслуживания туристов круизные компании предлагают суда, уровень сервиса на которых соответствует 4-5 звездам (в рекламных материалах звездам соответствует изображение определенного количества якорей).

Наивысшую категорию 6 \* имеют четыре судна следующих компаний: Seaborn, Radisson Seven Seas Cruises, Silversea Cruises и Cunard Line.

Эти суда рассчитаны на 200—250 пассажиров, которые размещаются в шикарных апартаментах, а набор услуг учитывает индивидуальные привычки и пожелания туристов.

Круизный флот компании Royal Caribben состоит из судов 3 классов: Radiance, Vision и Voyager, в частности, Radiance — в каютах уютный интерьер, панорамный обзор обеспечивает большое количество окон, у половины кают на корабле индивидуальные веранды и т. д.; Voyager имеет все вышеперечисленные в п. 6.4 помещения и обустройства. Классы кают на круизном судне зависят от:

♦ площади, интерьера и набора услуг (душ, ванная, джакузи);

♦ размера и количества спальных мест и их расположения — ярусное или напротив друг друга;

♦ высоты палубы, — верхняя, средняя, нижняя;

♦ места расположения по длине судна, - на корме, на носу, в средней части;

♦ наличия иллюминаторов, окон, балконов и т. д.

Внутренние каюты имеют обозначения К, L, M, N, О, Р Q.

Такие каюты оборудуются двумя кроватями, которые можно превратить в двуспальную кровать, а также устройствами для личной гигиены, туалетом, телевизором, радиоприемником, телефоном с прямым набором номера.

На лайнерах класса Voyager имеются уникальные внутренние каюты с видом на прогулочную палубу (променад) через изогнутые иллюминаторы.

В каюте две кровати, которые также можно превратить в двуспальную кровать большого размера.

Через экскурсионное бюро на судне круизеры могут по выбору заказать экскурсии в каждом порту стоянки судна.

Для оказания медицинской помощи на круизном судне любой категории имеется медпункт с изолятором, а услуги прачечной, глажения и другие оказывают бытовые службы, имеющиеся на каждой палубе.

Круизеры обычно обеспечены трехразовым питанием, но нередки и схемы питания по системе «все включено» или «улътра-все включено».

Кроме того, в дополнение к полному пансиону организуются разнообразные ночные буфеты или снэк-столы.

Кухня и рестораны на круизном судне располагаются на главной или шлюпочной палубе в носовой или кормовой части судна, где в штормовую погоду меньше ощущается сила качки. Кухня размещается в центре, а посадочные залы ресторана располагаются вокруг нее, чем обеспечивается и удобство обслуживания, и обзор морской глади во время приема пищи.

Число посадочных мест в ресторанах обычно в 1,5-1,7 раза меньше количества принимаемых на борт туристов, что удобно для организации питания в 2 смены.

Для исключения очередей на входе в зал ресторана или продолжительного ожидания обслуживания за столом на судне может быть несколько ресторанов (2-3) с 2-3 изолированными друг от друга входами в один и тот же обеденный зал.

Функционирование нескольких ресторанов на борту судна позволяет организовать обслуживание туристов по различным схемам питания {«шведский стол», «а-ля карт»)

С целью привлечения в круизы состоятельных туристов из России на круизных судах зарубежных компаний, обслуживающих базовые маршруты по Средиземному морю и морям в Северной Европе, для преодоления языковых барьеров при общении или при получении услуг:

♦ введены специалисты, в обязанности которых входит «оказание помощи в решении проблем русскоговорящих туристов»;

♦ в барах и ресторанах меню предоставляются на русском языке;

♦ налажен выпуск судовой газеты на русском языке с подробным изложением перечня ежедневных мероприятий и плана экскурсий;

♦ предоставляется возможность просмотра электронных версий популярных российских газет и передач телевидения одного из российских каналов и др.

Во время переходов судна подавляющее число туристов в светлое время дня основное время находится вне занимаемых ими кают.

Одни путешественники проводят часть времени в рекреационных зонах, посещая солярий, бассейн, теннисный корт, тренажерные залы, фитнес-центры и т. д. Другие предпочитают досуговые зоны, — кинозал, музыкальный салон, в котором проводятся массовые мероприятия (творческие встречи, конкурсы, праздничные мероприятия и концерты).

По маршруту круиза для желающих организуется доставка на необитаемые острова. В вечернее время круизеры посещают дискотеку, ночной клуб на верхней палубе.

Не забыты на круизных судах и юные путешественники: услуги няни (в группе или индивидуально) для малышей, детские клубы, программы для которых разрабатываются с учетом их возраста, например для:

♦ малышей от 3 до 6 лет — сказочные представления и маскарады с дегустацией мороженого;

♦ школьников от 7 до 12 лет —спортивные и компьютерные игры;

♦ молодежи — дневные и вечерние дискотеки, разнообразные соревнования

Туроператору также необходимо учесть требования потенциальных клиентов на борту, т. е. объективно определять ценность проживания в каютах той или иной категории с тем, чтобы «заселенность» кают в круизе была равномерной. Рыночные возможности туроператора и стоимость размещения в каютах заметно влияют на загрузку судна. В связи с этим он должен учитывать:

а) минимально допустимую загрузку для покрытия стоимости фрахта при «нулевой» рентабельности;

б) стоимости путевок у конкурентов, предлагающих круизы, аналогичные по уровню комфорта и продолжительности;

в) возможный уровень спроса на предлагаемый круиз.

При продаже туристских путевок туроператору необходимо:

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

♦ уведомить всех участников круиза об их правах и обязанностях, о необходимых документах, дающих право посещения городов в портах стоянок, — виза, прививки, таможенные декларации и др.;

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

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

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

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

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

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

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

♦ спланировать и организованно проводить досуговые мероприятия во все дни круиза;

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

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

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

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

Судовладелец, исходя из собственных возможностей и коммерческих интересов, оценивает рациональность и сложность круиза, — наличие отношений с администрациями портов захода судна и стоимость портовых услуг, а также сложность прохождения каждого участка маршрута исходя из режимов пассажирского судоходства, перехода морских границ и др.

Последующий переговорный процесс относится к обсуждению конкретных вопросов планируемого круиза, в т. ч. и размера оплаты услуг судовладельца, который представляет собственную калькуляцию расходов.

Судовладелец также предупреждает туроператора, что в круизе он за свой счет оплачивает штрафные санкции:

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

б) портовой администрации - за незапланированный простой судна, возникший по его вине или просьбе.

Туроператор, проанализировав собственные финансовые и рыночные возможности, принимает решение о фрахте судна или отказе от него. При положительном решении он излагает судовладельцу свой план расчетов, т. е. называет конкретные даты и размеры вносимых платежей, а затем приступает к формированию прайс-листа на места и условия обслуживания в дни круиза.

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

5. Речные круизы

Во многих странах большой популярностью у туристов пользуются озерные и речные круизные путешествия. Речные круизы менее подвержены влиянию погоды, более информативны (береговой обзор), имеется возможность воспользоваться многочисленными, в том числе специальными туристскими, стоянками. Речные путешествия можно классифицировать следующим образом:

■ перевозка пассажиров и туристов на регулярных рейсах;

■ перевозка пассажиров и туристов на чартерных рейсах;

■ перевозка пассажиров и туристов на скоростных и экспрессных линиях;

■ паромные переправы;

■ прогулочные и экскурсионные рейсы;

■ перевозка водными видами транспорта самодеятельных туристов;

■ краткосрочные и длительные круизы;

■ специальные круизы (конгресс-круизы, бизнес-круизы, учебные круизы и др.);

■ использование плавательных средств в форме «плавучих отелей» и др.

Речные путешествия и круизы бывают кратковременными (1—3 дня) и длительными (25—30 дней). Они особенно популярны в странах, где имеются мощные речные и озерные системы, а также системы каналов (например, США, Канада, Финляндия).

Россия обладает уникальными возможностями для речных путешествий. Реки, озера и каналы в Европейской части России позволили соединить Балтийское, Белое, Азовское, Черное и Каспийское моря, а Москва стала портом пяти морей. Кроме того, для туристских путешествий используются каналы: Беломоро-Балтийский (227 км); Волго-Балтийский (361 км); Волго-Донской (101 км). Практически 80% круизного речного флота сконцентрировано на маршрутах между Москвой и Санкт-Петербургом.

Речные круизы относятся к дорогому виду туризма и это в современных экономических условиях приводит к тому, что происходит сокращение объема пассажирских перевозок на туристских линиях. В то же время речным круизам присущи:

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

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

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

г) достаточно высокий уровень обслуживания;

д) конкурентоспособные цены, позволяющие сформировать устойчивый спрос;

е) малая доля речных круизов в других странах.

По сравнению с морскими маршрутами речные круизы менее подвержены влиянию погоды, более информативны и дают возможность для кратковременных стоянок.

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

♦ Беломоро-Балтийский канал. Соединяет Онежское озеро и Балтийское море, однако практически по каналу могут проходить лишь маломерные и плоскодонные речные суда, а речные круизные лайнеры и суда «река — море» из-за низкой осадки этим путем не следуют;

♦ каналы системы Волго-Балтики соединяют Онежское озеро и систему реки Волги. Они образуют протяженный речной путь, соединяющий Балтийское море — Финский залив, реку Неву, Ладожское озеро — реку Свирь — Онежское озеро и далее с бассейном реки Волга. Это традиционный речной путь, по которому с 15—16 мая по 19—30 сентября наряду с сухогрузами, танкерами, караванами барж, следует множество круизных пассажирских круизных судов;

♦ Волго-Донской канал. Соединяет реку Волгу (Волгоград) и реку Дон (г. Калач), обеспечивая возможность организации круизов из Москвы через Волгу в Азовское море или в обратном направлении;

♦ сибирские реки Обь и Иртыш позволяют выполнять туры по маршрутам Омск — Ханты-Мансийск — Омск, Сургут — Салехард — Сургут.

♦ По реке Енисей выполняются круизные туристские маршруты Красноярск — Дудинка — остров Диксон с выходом в Енисейский залив;

♦ В круизе по Лене (теплоход «Михаил Светлов») туристы знакомятся с жизненным укладом якутских деревень, посещают алмазные копи (карьеры, где добывается алмазная руда), активно занимаются рыбалкой и охотой, совершить полет на параплане, катание на водных мотоциклах, купание в сборном бассейне, установленном на палубе. С этой целью вместе с круизным теплоходом из Якутска в Тикси отправляется катер, который доставляет на берег желающих поохотиться на уток (лицензии на охоту выдаются на месте, а начинающим охотникам помогают опытные инструкторы). Повара, обслуживающие теплоход, готовят для гостей блюда из оленины, омуля, нельмы. В круизе по этой реке самые незабываемые впечатления производят Ленские Столбы — скалы причудливой формы, возвышающиеся над рекой. Конечным пунктом круиза является город-порт Тикси на берегу Северного Ледовитого океана.

♦ озеро Байкал привлекает туристов со всего мира. В туристском смысле наиболее освоена южная часть озера: турфирмы Иркутска организуют 7—20-дневные круизы по Байкалу.

В 2004 г. активно развивались международные экскурсионные туры по маршруту Санкт-Петербург (Россия) — Вена (Австрия) с переходом по Неве, Ладожскому и Онежскому озерам, Волго-Балтийскому и Волго-Донскому судоходным каналам. Затем круизное судно совершало плавание по Азовскому и в Черному морям с заходом в порты Новороссийск и Сочи, а далее - переход по Дунаю до Вены и обратно.

Структура туристского продукта, формируемого для путешествий по внутренним рекам и озерам, обеспечивает:

а) восприятие постоянно меняющегося пейзажа по берегам рек и озер;

б) включение в программы круизов посещений памятных мест в городах и даже малоприметных населенных пунктах, т. е. знакомство с культурно-историческим наследием регионов;

в) дневки (и даже ночевки!) в местах с живописным ландшафтом или в благоустроенных приютах или гостиницах и др.

Для туристских маршрутов водными транспортными средствами предлагается закрепить собственные наименования:

- «экспедиционный туризм», обеспечивающий посещение уникальных природных мест, например на реках Сибири;

- «конгрессивный туризм», при котором наряду с проведением на пассажирских судах конференций, симпозиумов, фестивалей доступными для их участников становятся разнообразные туристские ресурсы;

- «лечебный туризм» — пассажирское судно, совершающее круизные рейсы на линиях с наиболее благоприятными климатическими условиями и оборудованное медицинской техникой и врачебным персоналом, также служит и плавсредством доставки клиентов «плавучей лечебницы» в рекреационные зоны и к разнообразным объектам туристского интереса. В рейсе на речных 3—4-палубных теплоходах можно организовать выставку на борту, провести ряд развлекательных мероприятий, обеспечив отличное сочетание работы и отдыха.

Во время речных круизов туристам предоставляется возможность:

♦ посетить оперные спектакли в городах и участия в шоу;

♦ совершать автобусные экскурсии

♦ быть участником развлекательных мероприятий

♦ отдохнуть на пляжах Черного моря в самых известных курортных местах.

На борту туристов ждут представления, конкурсы, концерты профессиональных ансамблей и развлекательные программы.

На российских речных трех-четырехпалубных судах имеются каюты категории «люкс» (обычно на шлюпочной палубе), 1, 2, 3 и 4-местные каюты с одноярусным и двухъярусным размещением в них, оборудованные кондиционерами и приборами личной гигиены.

Туроператору необходимо иметь в виду, что привлекательность речных круизов для различных групп имеет существенные различия, которые зависят от возраста, профессии и даже ... от национальности.

Лучшим обоснованием востребованности речных круизов в конкретном регионе будут результаты анкетирований туристов и данные исследований на внутреннем водном транспорте, обеспечивающие в сфере туризма возможность:

а) расширения географии круизов;

б) установления взаимовыгодного взаимодействия с другими видами транспорта по разработке и внедрению комбинированных туров;

в) целенаправленное проведение реконструкции или модернизации речных туристских судов.

В настоящее время наиболее комфортабельными речными лайнерами эксплуатируемых в настоящее время в России, считаются суда дальнего следования проектов 301 и 302.

Теплоходы, построенные по этим проектам представляют собой трех-четырехпалубные суда с 1-4-местными каютами, которые оборудованы санузлами, кондиционерами и холодильниками. На теплоходах работают ресторан, бар, салона, кинозал, сауна, сувенирный киоск.

В последние годы внутреннее оборудование многих судов было модернизировано с целью их соответствия современным стандартам. Такие суда плавают на туристских маршрутах по Волге, Каме, Дону, а также по рекам и озерам Волго-Балтийского пути.

В межнавигационный период теплоходы могут использоваться в качестве плавучих гостиниц.

Взаимодействие туроператора с судовладельцами при организации речных и морских круизов имеет определенные различия.

Организаторами речных круизов могут быть:

♦ сами судовладельцы, сформировавшие собственную туристскую структуру или дочернее предприятие;

♦ туристская компания, накопившая опыт проведения путешествий по воде на зафрахтованных судах или имеющая в собственности суда соответствующего класса.

В первом случае туристская фирма заблаговременно, но не позднее 1 сентября года, предшествующего плановому, подает судовладельцу заявку, указывая в ней:

- пункты назначения (дестинации) на кольцевом или линейном маршруте перевозки туристов в предстоящий навигационный период;

- планируемое количество полных рейсооборотов по каждому маршруту;

- при открытии судовладельцем постоянных туристско-экскурсионных линий, — маршруты круизов и их сроки по программам внутреннего или въездного тура;

- количество мест и условия размещения на борту судна (по категориям кают).

На основании заявки и, исходя из собственных возможностей, судовладелец планирует выделение определенного количества мест на своих судах и до начала навигационного периода заключает с турфирмой договор.

При фрахте транспортных средств судовладелец может:

а) заключить договор на обслуживание судна во время стоянок, на снабжение топливом, продуктами питания для туристов на борту. При этом туроператор получает полный пакет услуг за сумму, которую он не может корректировать;

б) переложить функции на туроператора, который может минимизировать расходы по туру с целью удешевления пакета услуг. При этом определяются:

♦ количество и наименования судов;

♦ количество мест по категориям размещения на каждом судне;

♦ маршруты и сроки круизов;

♦ количество постельных принадлежностей на один рейсооборот каждого судна и размер оплаты за их 'использование;

♦ стоимость переезда по маршруту за один рейсооборот и общая сумма расходов, подлежащих оплате;

♦ сроки внесения оплаты за каждый рейсооборот.

Туроператор должен оплатить в установленные договором сроки стоимость фрахта судна. Как правило, оплата за аренду судна на каждый тур производится не позднее 15 суток до начала рейса.

Если речной (озерный) круиз продолжительный, то туроператор заключает отдельные договора на:

- организацию питания на борту туристов;

- экскурсионное обслуживание в дестинациях;

- проведение культурно-развлекательных мероприятий на борту в ходе круиза (музыкальные коллективы, артистические бригады, др.);

- организацию досуга — доставка на борт книжной литературы и журналов, кино- и видеофильмов и т. д.

Туристы перед отплытием прибывают на пристань за 2 часа до отхода судна, проходят регистрацию, контроль безопасности и досмотр багажа и ручной клади, а затем размещаются в каютах.

После отплытия капитан судна, руководитель круиза от турфирмы, директор ресторана и судовой врач знакомят туристов с правилами

а) на судне;

б) на берегу и во время купания;

в) с режимом питания и мерами предосторожности, исключающими заболевания в круизе.

Туристам, совершающим речной круиз, туроператор выдает корешки туристских путевок, которые они должны иметь при себе при сходе на берег и предъявлять вахтенному матросу при возвращении на судно.

Если туристы во время стоянки судна находились на экскурсии, то они обязаны возвратиться к установленному времени, задержки рейса из-за опоздания туристов не допускаются.

6. Морские и речные прогулки (экскурсии)

Среди туристов большим спросом кроме круизов пользуется такой вид путешествия, как морские (речные) прогулки. К экскурсионным и прогулочным перевозкам относятся поездки экскурсантов продолжительностью не более 24 ч, совершаемые на речных судах с целью отдыха и ознакомления с памятными, историческими и другими достопримечательностями. Путевки и билеты на экскурсионные и прогулочные суда могут продаваться как организациями пароходства так и турфирмами.

В мире насчитывается около 20 млн. единиц прогулочных судов — это катера, скоростные суда на подводных крыльях, небольшие моторные лодки, яхты, а также сверхскоростные суда с газотурбинным двигателем.

За рубежом такой вид туризма популярен в районе Карибского бассейна, Средиземного и Черного морей. Большая часть прогулочных судов сдается в аренду турфирмам или индивидуальным туристам.

Среди зарубежных и отечественных туристов в России большой популярностью пользуются городские водные экскурсии на специальных судах по рекам и каналам Санкт-Петербурга и его пригородов. Речные экскурсионные путешествия также популярны в Москве, Самаре, Саратове, Волгограде, Нижнем Новгороде, Владивостоке и др.

Для организации прогулок или экскурсий на речных судах турфирма подает организации пароходства заявку с указанием маршрутов, количества требуемых пассажирских судов (мест), продолжительности поездок, периода использования судов и количества рейсов. Заявка должна подаваться не позднее 1 сентября предшествующего плановому года.

После закрепления пароходством за турфирмой судов (мест) в срок до 1 января заключается договор. Заявки на разовые экскурсионные поездки должны быть поданы организации пароходства заблаговременно (за 15 дней до поездки).

Оплата производится за 15 дней (разовых — за 10 дней) до поездки. Полученные путевки (или билеты) на экскурсионную (прогулочную) перевозку обратно не принимаются, и платежи по ним не возвращаются. До начала поездки руководитель экскурсии обязан предъявить в кассе пристани (вокзала) копию поручения о внесенных платежах и сдать справку о количестве реализованных путевок, на основании которых ему выдается билет на групповую перевозку.

При отмене рейса по причине, не зависящей от организации пароходства, или неполном использовании мест турфирма оплачивает районному пассажирскому управлению (порту, пристани, причалу) полную стоимость перевозки согласно договору.

Оставшиеся путевки могут быть проданы в день отправления на пристани через кассу с возмещением турфирме суммы выручки за вычетом комиссионного сбора; разрешается продажа оставшихся путевок через кассы, специально организованные турфирмой на вокзале.

7. Внутренние морские и речные круизы

В России морские внутренние круизы проходят по пяти бассейнам, в которых предусмотрен заход в 41 порт. Крупнейший морской порт России — Санкт-Петербург. Он принимает океанские лайнеры ведущих круизных компаний мира. Здесь функционируют десятки регулярных, сезонных и чартерных маршрутов в Швецию, Финляндию, Норвегию, Германию и другие европейские страны. Следует отметить также такие порты, как Калининград, Мурманск, Архангельск, Владивосток, Находка, Новороссийск, Сочи, Туапсе.

В России организуются следующие рейсы:

■ туристские, действующие по специальным маршрутам и расписаниям. Они рассчитаны на большую продолжительность поездки, во время которой туристам предоставляется определенный комплекс услуг;

■ прогулочные, продолжительностью не более шести часов, без остановок в портах и без предоставления экскурсий и досуго-развлекательного обслуживания;

■ специальные, выполняемые по отдельным заказам;

■ линейно-транспортные — регулярные рейсы между отдельными портами для перевозки пассажиров по установленным маршрутам и расписаниям.

Судоходными реками России в европейской части являются Волга, Кама, Ока, Дон, Белая, Вятка, Сухона, Вычегда, Северная Двина, Мезень, Печора.

В азиатской части судоходны Обь и ее притоки Иртыш, Тобол и Ишим, реки Енисей, Ангара, Лена с притоками Витим, Олекма, Вилюй и Алдан, а также Амур и судоходные участки на северных реках Яна, Индигирка и Колыма.

Бассейны рек Волга и Дон соединены друг с другом Волго-Донским (протяженностью 101 км), а с Ладожским и Онежским озерами Волго-Балтийским (1100 км) и Беломоро-Балтийским (227 км) судоходными каналами.

Протяженность Северо-Двинской системы составляет 130 км, канала Москва-Волга - 128 км, а длина Сайменского канала между Выборгским заливом (Россия) и озером Сайма (Финляндия) составляет 43 км.

На внутренних водных путях расположено около 700 судоходных гидротехнических сооружений, причем, протяженность искусственных судоходных путей составляет 13,8 тыс. км.

Общая протяженность эксплуатируемых внутренних водных путей составляет 101,8 тыс. км, из них:

а) 72,3 тыс. км имеют знаки судоходности;

б) 46,2 тыс. км с гарантированными глубинами;

в) 30,5 тыс. км с освещаемыми и светоотражательными знаками;

г) 26,611 тыс. км в европейской части страны при средней плотности сети судоходных линий 6,6 км на 1 тыс. км2;

д) 59,905 тыс. км - в азиатской части станы при средней плотности сети судоходных линий 4,5 км на 1 тыс. км2.

Эксплуатируется на внутренних водных путях 18291 судно технического флота и пассажирские суда, из них моложе 10-яш лет только 354.

При разработке программ и описании маршрутов круизов по внутренним водным путям как в своем регионе, так и удаленных районах России, туроператор должен иметь в виду доступность тех или иных транспортных средств и существующую инфраструктуру.

В навигацию 2000 г. действовали более 300 регулярны: пассажирских и 125 туристских линий, 565 речных пере прав и паромов.

В 2001 г. имелось 125 речных и озерных портов, а перевозочную деятельность осуществляли 1675 судоходных компаний.

Главные пассажиропотоки проходят по рекам Волге, Се верной Двине, Енисею, Амуру, Лене, а также по Волго-Балтийскому пути.

По сравнению с 1992 г. пассажиропоток на внутреннем водном транспорте в 1998 г. с 44 млн. человек за счет уменьшения числа пассажиров в дальнем и пригородном сообщении сократился до 18 млн.

К 2001 г. пассажиропоток возрос до 27,5 млн. человек и распределился так:

♦ 57 % (15,7 млн. чел.) всех пассажиров перевозиться внутри городов;

♦ 37 % (10,3 млн. чел.) перевозиться в пригородном сообщении;

♦ 5 % (1,4 млн. чел.) — в дальнем сообщении.

Еще в 1988 г. для иностранных и отечественных туроператоров судовладельцами были выполнены рекламные рейсы по маршрутам Ленинград - острова Валаам, Кижи - Петрозаводск и по реке Лена по маршруту Якутск - устье реки Витим на теплоходах проектов 302 и КУ-065. С 1989 г. «Госкоминтурист» реализовывал через иностранные туристские фирмы программы речных круизов на 8 теплоходах, а «Соффрахт» — на 2 теплоходах.

В 1990 г. был выполнен рекламный рейс по маршруту Москва - Санкт-Петербург, а с 1991 г. были открыты постоянные маршруты Москва — Казань и Москва — Санкт-Петербург.

В начале 90-х гг. ряд пароходств стали работать с иностранными туристскими организациями напрямую.

8. Яхт-круизы

Морские и речные путешествия на парусных судах являются формой круиза. Туры на парусных судах классифицируются на две самостоятельные группы: яхт-чартер и яхт-круиз.

Яхт-чартер — это прокат небольших (до 30—40 футов) судов по часам, дням, неделям, месяцам. Яхту можно взять как с командой, так и без нее (при наличии у арендатора сертификата вождения).

Конструктивно суда такого класса подразделяются на килевые парусники и яхты с дополнительной энергетической установкой.

Технология яхт-круиза аналогична технологии обычного (морского или речного) круиза. Данный вид круизов наиболее распространен в Карибском бассейне и Средиземном море, где он считается элитно-клубным туризмом.

В настоящее время перевозка туристов водным транспортом в России имеет небольшой удельный вес — около 5% общего объема транспортных путешествий, что объясняется плохим техническим состоянием судов, ненадежностью поставщиков услуг, отсутствием сложившегося спроса на круизные путешествия.

Гонки-переходы яхтсменов, прием на оздоровительный тур с предоставлением плавательных средств и другое во многих регионах не включены в сферу внимания российского туристского бизнеса.

Между тем некоторые судовладельцы, например, из Италии еще в 1997 г. проявляли интерес к переходу яхт из Генуи (Италия) по морям средиземноморского бассейна, через проливы Дарданеллы и Босфор, по Черному и Азовскому морям и далее по бассейну реки Дон до станицы Вешенская.

Не останутся безучастными к подобному маршруту и те российские туристы, которым приходится по душе отдых на воде, но которым по причине отсутствия навыков управления яхтой, по возрасту или иным причинам нельзя рассчитывать на участие в соревнованиях, в самостоятельных переходах и т. п.

Яхта обеспечивает мобильность и необходимые удобства, позволяет организовать пребывание на судне по желанию его пассажиров — от уединенного отдыха небольшими компаниями близких людей до проведения деловых встреч и приемов.

Яхтенные прогулки и путешествия в Подмосковье (например, по Пестовскому или Клязьминскому водохранилищам), по Волге и Дону, на Черном и Азовском морях по уникальным и заповедным уголкам тех мест могут быть продолжительными - от 1 до 7 дней.

Рассмотрим организацию путешествия и отдыха на яхтах, например в пределах Азовского моря и бассейна реки Дон. Туроператор при отсутствии собственных плавсредств должен проводить подбор необходимого класса яхт, опираясь на возможности яхт-клубов и частных владельцев, сдающих яхты в аренду или напрокат.

Однако еще до разработки маршрутов и программ необходимо провести систематическое изучение туристских ресурсов бассейна Азовского моря и по реке Дон (природные, исторические, социально-культурные объекты для туристского показа).

В частности, необходимо выполнить значительный объем организационно-технических мероприятий по следующим направлениям.

1. Подготовить описание бассейна Азовского моря и фарватера реки Дон, которое должно содержать сведения по следующим характеристикам:

♦ возможности устойчивого прогнозирования и средне статистические данные по погоде:

а) на каждый день в течение предполагаемого срока тура с указанием преобладающих направлений ветра утром, днем, вечером (к наступлению темноты), ночью. Это позволит решать вопросы размещения экипажа (туристов) на ночь в гостиницах или на яхте, стоящей на якоре в местах, не оборудованных в виде настоящей гавани (марины);

б) наиболее приемлемые курсовые прокладки движения судна как в зависимости от глубин, так и от интенсивности движения других судов;

в) волнение и связанные с ним вопросы безопасности перехода;

г) среднестатистическая температура водной поверхности, воздуха;

д) начало яхтенного сезона и сроки его окончания;

е) наиболее приемлемые сроки для путешествия;

♦ возможности путешествия на яхте, всегда «имея при себе» речной простор или море (водную гладь), жилье и, при необходимости, сушу:

а) относительная свобода временных параметров движения судна и отсутствие требования «ставить кого-то в известность о своих намерениях», дающие ощущение «независимости» в ходе путешествия: хочешь, — поднимай парус, хочешь — не поднимай. б) купания в море, на реке; пополнение запасов питьевой воды, заполнение емкостей судна «чистой» водой и др.;

в) ремонт такелажа и других (каких? где?) механизмов и приспособлений.

К числу услуг, предлагаемых туроператором, можно отнести:

♦ предоставление гида-переводчика, оператора, который произведет видеосъемку, монтаж и копирование видеофильма о путешествии;

♦ пополнение (по желанию туристов) запасов овощей, фруктов, прохладительных и алкогольных напитков, кондитерских и табачных изделий, одежды, обуви и всевозможного инвентаря.

2. Описание условий комфорта судов, используемых туристами в путешествии.

К числу предпочитаемых туристами могут быть отнесены суда, на которых имеются:

- туалеты и душ с водой любой температуры, что сделает путешествие приближенным к цивилизованному;

- отдельные каюты;

- кают-компания с большим столом; у камбуз (плита, мойка, полочки и шкафчики с бортика, чтобы посуда и прочие предметы не падали при крене); возможность путешествовать в компании знакомых, семьей с детьми.

3. Необходимые дополнительные мероприятия и, в частности, рекламное предложение совершить путешествие на яхтах должно включать описание:

- оказание помощи для правильного планирования маршрута;

- правил таможенного и пограничного контроля для иностранных судов с туристами;

- процедуры встречи в пункте пограничного перехода (шкипером и другими представителями турфирмы), в аэропорту и доставку на яхту или при размещении в отеле (в каких номерах, какие услуги могут быть предоставлены и др.);

А также возможность:

а) подбора яхт с различными к ним требованиями отечественных и иностранных туристов;

б) подбора владеющего иностранным языком шкипера, кока-переводчика;

в) аренды автомобиля; мобильного телефона;

г) доставки продуктов на борт;

д) обучения навыкам управления яхтой и др.

Лицензии на ведение турфирмой международной туристской деятельности, по-видимому, недостаточно для водных путешествий.

Следует рассмотреть необходимость наличия (для шкиперов, по крайней мере) международного парусного диплома и других документов, в том числе и касающиеся чартерного бизнеса.

Морские и зарубежные круизы на яхтах более продолжительны по сравнению с путешествием по внутренним рекам, озерам и водохранилищам: от 20 дней до 2 месяцев.

Как правило, это комфортабельные парусные яхты на трассах спортивной гонки или регаты (итал. regata — ряд, линия), приуроченные к праздникам на воде.

Некоторые российские туроператоры организуют увлекательные и престижные круизы на парусных яхтах по Азовскому, Черному, Мраморному и Эгейскому морям.

Выход яхт в море, оснащенных всем необходимым навигационным и спасательным оборудованием, осуществляют из портов азовского или черноморского побережья России или Украины.

Что входит в программы круизов на указанных судоходных линиях? Переход по Черному морю длится от 3 до 5 суток, а затем одно- или двухдневная стоянка в Стамбуле (Истамбуле).

Переход по Мраморному морю из Истанбула в Пирей (Афины, Греция) с заходом на острова совершается за трое-четверо суток, а далее путешествие продолжается по греческим островам Иос, Самос, Шиос и другим. Если дни путешествия совпадают с каким-либо праздником, например с «Международной Эгейской парусной неделей», то туристам предоставляется прекрасная возможность полюбоваться гонками на их дистанциях.

Каждый турист может постоянно купаться в море, заниматься подводной охотой и рыбалкой, быть участником экскурсий (индивидуальных или групповых) по примечательным местам.

В целом для одной туристской группы из пяти-семи человек плавание длится до 20 дней. Такая группа возвращается из Афин (Пирея) на родину либо теплоходом морской пассажирской линии, либо самолетом, либо поездом по железной дороге, следующим через Болгарию, Румынию и Украину.

В морском путешествии туристы осваивают навыки управления яхтой и получают основные представления о парусном спорте, а если у туристов возникнет желание, то они. включаются в вахтенное расписание.

Если яхта участвует в соревнованиях, то на этот период на туристов распространяются все права члена экипажа: участие в церемониях открытия и закрытия соревнований, банкетах, встречах, коллективных экскурсиях, получают услуги и льготы, финансируемые спонсорами регаты.

Все дни морского круиза туристы проживают и питаются на борту яхты:

• предоставляется индивидуальное спальное место, постельное белье и рундук (шкафчик для хранения вещей); на отдельных типах яхт имеется возможность занимать отдельные каюты;

♦ пища приготавливается на газовой плите камбуза яхты туристами самостоятельно по судовому расписанию;

♦ уборка жилых помещений яхты также является обязанностью туристов и она проводится в соответствии с судовым расписанием.

В круизе управление яхтой осуществляет дипломированный капитан и квалифицированный экипаж из двух-четырех человек.

Туроператор при организации морских круизов выполняет следующие функции:

- получает приглашения со стороны иностранных партнеров, оформляет визы на каждого туриста;

- арендует яхту, обеспечивает места и оплачивает ее кратковременные стоянки в маринах;

- приобретает продукты питания, доставляет их и личные вещи туристов на борт судна;

- укомплектовывает экипаж яхты, выплачивает заработную плату;

- обеспечивает судно навигационными приборами, пособиями, другим инвентарем, необходимым для плавания и участия в соревнованиях;

- оформляет и оплачивает:

а) таможенные, пограничные и санитарные формальности во всех портах заходов;

б) проход проливов Log в странах пребывания судна, портовые формальности;

- оформляет участие яхты в соревнованиях, оплачивает стартовый взнос и другие, связанные с соревнованием, расходы;

- при необходимости обеспечивает и оплачивает бункеровку яхты водой и топливом;

- обеспечивает банковские операции и получение наличных денег в странах пребывания туристов;

- организует отдых, экскурсии и развлечения туристов, приобретение сувенирной продукции в портах и т. п.

По желанию туристов туроператор может приобретать:

♦ проездные билеты на все виды транспорта с групповой скидкой (до 50 %);

♦ с доставкой на борт яхты спальных принадлежностей, рыболовных снастей, снаряжения для подводной охоты и дополнительный инвентарь.

Сюда же относятся и услуги по трансферу в крупных портах, а также организация автобусного переезда туристов из их пункта выезда в круиз к месту швартовки яхты и обратно.

Несколько замечаний о взаимоотношениях туроператоров с туристами по оплате круиза.

В рекламных материалах туристам объявляется приблизительная стоимость круиза, которая определяется из расчета оплаты всех услуг в круизе.

Эта сумма весьма значительна и она уточняется после определения численности группы и подбора соответствующей яхты.

И все же она может оказаться в 2—3 раза ниже, чем услуги в круизе, проводимом зарубежной фирмой.

Выступая в качестве заказчика круиза, руководитель группы должен узнать у туроператора суммы, необходимые для оплаты расходов по аренде яхты и для погашения общесудовых расходов за рубежом.

На заказчика круиза возлагается обязанность сформировать полную группу, исходя из психологической совместимости.

Более полную информацию о круизе на выбираемом заказчиком маршруте туроператор предлагает в виде снятого в предыдущих турах видеофильма.

На российском туристском рынке иностранные туроператоры предлагают круизы по Средиземному морю и маршрутам по берегам морей, омывающих Северную Европу.

В Греции передача и возвращение яхт производится в конце недели. По местным законам на борту яхты не может быть меньше 2 человек, из которых один должен иметь опыт хождения под парусами и соответствующее удостоверение-шкипера. Шкипера можно нанять в порту убытия в круиз.

Все предоставляемые туристам яхты застрахованы, но туристы все равно оставляют арендодателю залог, который при возврате целой и укомплектованной в соответствии с инвентаризационной описью яхты возвращается.

Причем яхты возвращаются владельцу чистыми с полными резервуарами воды и топлива, их приобретение туристы оплачивают самостоятельно.

Яхты зарубежных фирм имеют длину 11—14 метров, располагают тремя-пятью каютами и могут взять на борт 6-12 туристов.

В круизах, например, вдоль побережья Хорватии (береговая линия без островов — 1777 км, а береговая линия островов — 4012 км.) туристам может быть предложена столетняя деревянная парусно-моторная яхта, резко контрастирующая с суперкомфортабельными лайнерами: «ни фраков, ни вечерних платьев, ни венского вальса в шикарном зале — путешествие рука об руку с природой».

В Греции и Хорватии, кроме проката парусных яхт, могут предложить катамараны с командой или без нее.

В Республике Судан на северо-востоке Африки, где еще можно встретить нетронутые пляжи и коралловые рифы, могут предложить катамараны с 4 двухместными кабинами с двухярусными койками, двумя-тремя туалетами и душами, с солнечной палубой {англ. sundeck) с телевизорами и видеомагнитофонами, с одной-двумя шлюпками с подвесными моторами.

Организация ледовых круизов требует дополнительного использования других транспортных средств.

Так, при организации круизной программы на финском ледоколе «Сампо» туристов сначала доставляют на судно, стоящее во льдах, на мотосанях или собачьих упряжках.

Во время тура путешественникам предлагается посетить деревню саамов - коренных жителей Лапландии, а также искупаться в ледяной воде в теплых специальных водонепроницаемых костюмах.

При определенном «везении» экскурсанты могут увидеть также обитателей северных морей - тюленей, моржей и др.

Заметим, что при аренде яхты, маршрут плавания которой предусматривает заходы в иностранные порты, въездная виза для находящихся на ее борту туристов не требуется, — яхту принимают на одни сутки по так называемому «паспорту судна», выдаваемому в Минтрансе РФ на имя владельца или шкипера яхты.

Заключение

Безопасное, быстрое и беспрепятственное выполнение перевозочного процесса в турах зависит как от наличия транспортных средств, так и от развития инфраструктуры транспорта, — путей сообщения, пассажирских вокзалов и станций, устоявшейся системы продаж транспортных услуг и др.

Транспортная стратегия России предусматривает модернизацию инфрастуктуры, в частности:

♦ обеспечение внутренних, внешних и транзитных перевозок на основе максимального использования объектов и коммуникаций (в том числе создание таких многофункциональных объединенных общественно-транспортных центров как автобусно-железнодорожные вокзалы, автобусно-речные вокзалы и т. п.);

Распоряжением правительства РФ № 909-р от 3.06.2003 г. одобрена концепция развития внутреннего водного транспорта, предусматривающая в том числе:

- организацию новых круизных и туристских маршрутов, включая и не использовавшиеся ранее для этих целей внутренние водные пути;

- обеспечение высокого уровня обслуживания, развитее береговой инфраструктуры.

Водные туристские путешествия имеют как ряд неоспоримых достоинств:

■ высокий уровень комфорта;

■ значительный объем единовременной загрузки (1000 человек и более);

■ возможность реализации различных видов и целей туризма (познавательный туризм, бизнес-туризм, учебный туризм, шоп-туризм, паломнический туризм и пр.);

■ возможность полноценного отдыха;

■ полный комплекс жизнеобеспечения.

так и недостатков:

■ невысокая скорость движения транспортных средств;

■ ограниченная мобильность;

■ синдром замкнутого пространства;

■ подверженность части людей морской болезни;

■ в ряде случаев высокие тарифы и другие факторы.

Речной транспорт, имеющий ограничения навигационного периода, требует больших затрат на содержание береговых служб и его функционирование во многом определяется доходами от внутреннего туризма: перевозка туристов составляет лишь 1,5 % от общего объема, а прибыль достигает 60 - 70 %.

Объемы перевозок туристов по внутренним водным путям в последние годы характеризуются устойчивой тенденцией роста: речной круизный рынок России насчитывает более 150 маршрутов с использованием комфортабельных 2-4-палубных судов, построенных еще по заказам СССР на верфях ГДР, Австрии, Венгрии и Чехословакии.

Динамичному развитию речных туристских перевозок по внутренним водным путям способствует и международное сотрудничество, позволяющее открывать такие новые туристские маршруты, как круговые рейсы из Констанцы (Румыния) через порты Болгарии, Украины и России до Санкт-Петербурга или рейс по маршруту Вена — Москва и др.

В соответствии с международными обязательствами РФ планируется завершение к 2007 г. подготовки внутренних водных путей для пропуска иностранных судов от г. Азова до г. Астрахани и к 2010 г. — от г. Волгограда до г. Санкт-Петербурга.

Планируются работы и по вовлечению в сферу туризма небольших городов и отдельных исторических и природно-ландшафтных зон, тяготеющих к рекам Сибири.

Повышению пассажиропотока будут способствовать реконструкция морских вокзалов (например в г. Сочи) и строительство новых пассажирских комплексов (например на Васильевском острове в Санкт-Петербурге).

Литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. М.: Аспект Пресс, 2004
2. Бержаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: первозки.- Спб., 2001
3. Будко И.И. Транспортное обслуживание туризма. М., 2006
4. Воскресенский В.Ю. Международный туризм. М., 2006
5. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма / Учебное пособие/. М., 2006