**Осипова О. Я. Транспортное обслуживание. Обслуживание туристов**

**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 круиз-ных компаний (более 100)  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 «45 звезд». Наивысшую категорию («6 звезд») имеют лишь четыре судна, принадлежащие компаниям «Seaborn», «Radisson Seven Seas Cruises», «Cunard Line» и «Silversea Cruises». Суда этих компаний рассчитаны минимум на 200  250 пассажиров, которым предлагается эксклюзивный отдых в шикарных апартаментах с набором услуг, учитывающих индивидуальные привычки и пожелания путешественников. Клиентами таких компаний являются наиболее богатые респектабельные люди, способные позволить себе заплатить за каждый день, проведенный на борту круизного лайнера, до 1000 $ США и более.  
Морские круизные корабли, предназначенные для обслуживания массового туризма, представляют собой *многопалубные гигантские суда,* способные вместить от 1700 до 2600 пассажиров.

Интерьер кораблей Radiance отличается атмосферой уюта, покоя и релаксации; большое количество окон обеспечивают прекрасный панорамный обзор; более половины кают имеют индивидуальные веранды. Все 6 кораблей класса Vision отличаются особой индивидуальностью, уникальным стилем и внешним видом. Корабли класса Voyager по сравнению с другими круизными судами имеют гораздо большие размеры, поскольку они оснащены различными современными техническими новшествами, требующими значительных площадей.  
Самым большим (и дорогим) в мире круизным лайнером в настоящее время является 17-палубный гигант «Voyager of the Seas», принадлежащий компании «Royal Caribbean International», спущенный на воду в 1999 г. Его водоизмещение составляет 142 000 т, количество пассажиров  2200 гостей и 1180 членов экипажа, средняя скорость  50 км/ч. Поражают воображение размеры корабля: 311 м в длину, 47 м в ширину, 70 м в высоту и почти 9 м в глубину.  
Особенностью этого морского лайнера является то, что впервые на борту корабля построены: ледовый каток, стена для скалолазания и настоящая улица  променад под стеклянным куполом высотой в четыре палубы. На корабле имеются: рестораны и бары, дискотеки, трехъярусный театр, ночные клубы, казино, библиотека, кинотеатр, множество бассейнов с джакузи, водные горки для детей и взрослых, сауна, уникальные спортивные сооружения (гольф-поле, роликодром, баскетбольная площадка, стена для скалолазания, беговая дорожка протяженностью 400 м вокруг всего корабля, фитнес-студия, ледовый каток с трибунами на 900 мест), естественный солярий, салон красоты, массажный кабинет, вертолетная площадка и т.д. Связь между палубами осуществляется с помощью четырнадцати стеклянных лифтов.  
*Каюты* на морских круизных лайнерах отличаются большим разнообразием по площади, интерьеру, набором удобств (душ, ванная, джакузи), что, естественно, отражается на их цене. Цена каюты зависит от размера, количества спальных мест и их расположения (ярусное или друг напротив друга); высоты палубы (каюты на верхних палубах обычно дороже, чем на нижних); от места расположения по длине палубы (на корме, на носу, в средней части); от наличия или отсутствия балконов, окон, иллюминаторов и др.  
Дешевле ценятся каюты внутренние, в которых освещение достигается за счет искусственных источников  ламп, торшеров, бра. Классификация кают на круизных судах различна, однако в общем случае она выглядит следующим образом: каюты класса «люкс» с балконами, каюты с окнами, внутренние каюты.

Важным моментом обслуживания клиентов при реализации круизов является *организация их развлечения.* На круизных кораблях работают различные клубы (в том числе детские), проводятся выставки известных художников и скульпторов, приглашаются актеры и «звезды эстрады» для проведения разнообразных шоу, организуется доставка желающих на необитаемые острова.  
Круизные компании постоянно расширяют *круг мероприятий по обслуживанию круизеров.* Например, «Royal Caribbean International» предлагает организацию на своих лайнерах свадебной романтической церемонии для желающих провести «круизный медовый месяц», а также помощь в праздновании юбилеев, подразумевающую различные уровни, начиная от подачи праздничного торта к ужину и заканчивая торжественной церемонией, посвйщенной данному событию.  
На борту круизных кораблей имеется все необходимое *для семейного отдыха,* который предусматривает услуги няни для маленьких детей в группе или индивидуально, детские клубы и всевозможные программы развлекательного характера для детей различного возраста. Следует отметить, что для посещения некоторых мероприятий на лайнерах устанавливается возрастной ценз.

*Фитнес-центр Shipshape* От 16 лет и старше

*Салон красоты Shipshape Spa* От 16 лет и старше  
*Ночной клуб/Дискотека* От 16 лет и старше

*Бары* От 18 лет и старше (или в сопро-  
вождении взрослых)  
*Казино* От 18 лет и старше

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 *безвизовостъ.* Как известно, в международном морском законодательстве существует понятие «капитанская виза», согласно которому пассажиры хранят свои паспорта у 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 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. Особенностями 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.  
На российском рынке работают всего лишь несколько фирм, которые профессионально предлагают круизный отдых. Наиболее известные из них  «Ланта-Тур-Вояж» ; «Бриз лайн»; «СВО Конти», «Прим-экспресс», «Метрополис-Тур». Эти компании стараются учитывать вкусы и возможности клиентов самого разного уровня. Например, «Метрополис-Тур» для тех, кто впервые отправляется в морской круиз, разработала программы с заходами в традиционные порты мира  Париж, Лондон, Рим. Тем, кто уже привык к морским путешествиям, предлагаются более оригинальные маршруты  с заходом в Таррагону (Испания), Ла-Рошель и Шербург (Франция), Агадир (Марокко). Рейсы осуществляются на девяти-палубном комфортабельном теплоходе «Асседо» (бывшем «Шота Руставели»). На борту этого теплохода имеются два бассейна (один из которых крытый), сауны, спортивный зал, массажный кабинет, кинозал, музыкальный салон, казино, зал игровых автоматов, детский клуб, магазины, парикмахерская. Кроме того, корабль оборудован площадками для игры в волейбол и минифут-бол, несколькими барами. На протяжении всей поездки туристов развлекают известные артисты театра и кино.  
В последнее время популярностью стали пользоваться *ледокольные круизы,* организованные на архипелаги Северного Ледовитого океана, к Северному полюсу и к берегам Антарктиды. Активное участие в осуществлении нетрадиционных водных путешествий принимают отечественные ледоколы «Советский Союз», «Ямал», «Профессор Мультановский», «Буйницкий», «Молчанов», финский «Сампо» и др. Эти корабли совершают рейсы к берегам Гренландии, Шпицбергена, Земли Франца-Иосифа, Антарктиды. Один из таких туров  «Арктическая кругосветка»  организуется американской фирмой «Quark Expedition» на российском ледоколе «Капитан Хлебников», который следует по маршруту: Шпицберген  западная часть Гренландии  Канада (Ризалт)  Чукотка (Мыс Провидения)  Шпицберген.  
Особенностью ледовых круизов является то, что зачастую их проведение требует дополнительного использования других транспортных средств. Например, 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 специальных теплых водонепроницаемых костюмах. Экскурсанты могут увидеть также (если повезет) обитателей северных морей  тюленей, моржей и др.  
Для удешевления ледовых круизов российскими операторами разработаны комбинированные туры, предполагающие сочетание ледокола, вертолета и самолета. Например, один из маршрутов на Северный полюс включает сначала перелет на самолете из Санкт-Петербурга до Диксона, далее на ледоколе на острова архипелага Северная Земля, где туристы отдыхают на полярной станции «Прима». Здесь их ждут вертолетные экскурсии на птичьи базары, к колониям тюленей, местам проведения полярных экспедиций. После этого ледокол отправляется к Северному полюсу, а оттуда вертолетом туристов доставляют обратно на Северную Землю и затем на материк.  
Международные круизы осуществляются в соответствии с положениями Афинской конвенции «О перевозках пассажиров и их багажа по морю» и правилами конкретного перевозчика. Согласно этим 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 школьных групп; круизные компании имеют правоотказать пассажиру в посадке на лайнер по медицинским показаниям. В связи с этим при заключении договора на круиз туристам необходимо внимательно ознакомиться с правилами и условиями его проведения.  
Разновидностью морских круизов являются ***круизы на паромах,*** которые за последние годы приобрели большую популярность. В общем случае под паромом понимается плавучее сооружение (судно, плот и т.п.) для регулярной перевозки транспортных средств (автомобилей, автобусов, железнодорожных вагонов), грузов и пассажиров через водные преграды между определенными береговыми пунктами.  
Современные паромы, используемые в круизных целях, представляют собой многопалубные корабли, построенные по последнему слову науки и техники, похожие на настоящие города на воде. Самые комфортабельные в мире паромные круизы осуществляются на Балтийском море компаниями «Silja Line» и «Viking Line». На них в качестве услуг клиентам предлагается посетить дискотеки, рестораны, кафе, сауны, бассейны, магазины беспошлинной торговли и т.п.  
Продолжительность туристско-экскурсионных программ, включающих путешествие на этих паромах, составляет 4  8 дней. За это время туристы получают возможность ознакомиться с архитектурой старинных и современных городов Финляндии и Швеции и жизнью скандинавских деревень; посетить ряд музеев, ак-вапарк «Серена» и торговый центр «Итакескус» в Хельсинки. Для взрослых, путешествующих с детьми, предусмотрена специальная программа «Путешествие в страну сказок».  
При размещении на паромах туристам предоставляются комфортабельные каюты, рассчитанные на клиентов с различным достатком. Как правило, в каютах имеются: гардероб, кондиционер, душ, туалет, телевизор, фен, внутренний телефон, две нижние кровати. Имеются семейные каюты, а также каюты для инвалидов и аллергиков.

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА РЕЧНЫХ КРУИЗНЫХ СУДАХ**

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. 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.  
Россия, богатая судоходными реками и озерами, не осталась в стороне от развития данного направления туризма. Суда плавают на туристских маршрутах по Волге, Каме, Дону, а также по рекам и озерам Волго-Балтийского пути и даже в Китае по реке Янцзы (после приобретения некоторых из них китайскими перевозчиками). В межнавигационный период теплоходы могут использоваться в качестве плавучих гостиниц.  
В качестве организатора речных путешествий могут выступать ***либо сами судовладельцы, либо туристские компании.***   
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 такая организация круиза предоставляет турфирмам больше возможностей для минимизации расходов и соответственно для удешевления пакета. ***Речные круизы,*** предлагаемые туристскими компаниями ***на российском*** *рынке,* можно условно разделить на три группы. К первой группе относятся *водные путешествия, ориентированные* в основном *на отечественного потребителя.* Их организуют: «Столичная судоходная компания», «Волга-Тур-Флот», «Речтурфлот», «Водолей», «Паллада», «Гама», «Соника», «Русские путешествия», «Сва-рог», «Волжские путешествия», «Алроса Трэвел», «Спутник-Гермес» и другие фирмы. *Круизные туры, рассчитанные на иностранных граждан,* продают фирмы «Ортодокс», «Турнорус», «Вис-Круиз», «Глобал-Сервис-Тур», «Мостурфлот» и др. *Круизы на теплоходах по зарубежным рекам* можно осуществить с помощью таких известных операторов, как «Ланта-Тур-Вояж», «Нептун», «МОНФО Туре», «Большой круиз» и др.  
На пассажиров, проезжающих на круизных судах, во всех случаях, не предусмотренных специальными правилами, распространяются все правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные для обычных пассажиров. Регистрация пассажиров на круизное судно начинается за 2 ч до его отправления.  
В начале рейса капитан судна, руководитель круиза, директор ресторана и судовой врач проводят с туристами беседу, в которой излагают цели и условия поездки, правила поведения на судне, на берегу, во время купания.  
При остановке в пути и выходе на берег турист должен иметь при себе туристскую книжку или корешок путевки, необходимые для предъявления при входе на судно вахтенному матросу. Все вышедшие на берег должны возвращаться на теплоход к установленному времени, так как задержка рейса из-за неявки туриста не допускается.  
Во время путешествия на борту теплохода туристам предоставляются различные виды услуг  как бесплатных, так и платных. Как правило, к бесплатным относятся: пользование бассейном, кинозалом, библиотекой, телевизором в салоне для просмотра телепрограмм, медпунктом для оказания первой помощи. К платным относятся: покупка товаров в баре, буфете, киосках, пользование парикмахерской, камерой хранения, прием заказов на такси с подачей к причалу, бронирование билетов на смежные виды транспорта.

*На отечественных речных судах принята классификация кают по категориям в зависимости от условий комфортности* .

***каюты*****Теплоход «Александр Свешников»**

*1А* Одноместная каюта на средней палубе с умывальником

*1В* Двухместная одноярусная каюта на средней палубе с умывальником

*1С* Двухместная двухъярусная каюта на средней палубе с умывальником

*2А* Двухместная двухъярусная каюта на главной палубе

*2В* Четырехместная двухъярусная каюта на главной палубе  
326

*2С* Четырехместная двухъярусная каюта на нижней палубе

**Теплоход «Феликс Дзержинский»\***

*«Люкс»* Двухкомнатная каюта на шлюпочной палубе

*1* Одноместная каюта на шлюпочной палубе

*1А* Двухместная одноярусная каюта на шлюпочной и средней палубах  
*1В* Двухместная двухъярусная каюта на шлюпочной и средней палубах  
*2А* Трехместная или четырехместная двухъярусная каюта на главной палубе  
К сожалению, отечественный пассажирский флот не в полной мере соответствует требованиям туристов, так как суда не имеют достаточного числа маломестных кают высших категорий.  
Среди ***российских речных маршрутов,*** пользующихся наибольшей популярностью, выделяется прежде всего маршрут «Москва  Санкт-ПетербургМосква» (МоскваУглич  ПлёсКострома ЯрославльКижиОнежское озеро  ВалаамЛадожское озеро  Санкт-Петербург), для осуществления которого фрахтуются трех-, четырехпалубные комфортабельные суда вместимостью 250  300 человек. *Из долгосрочных круизов* неизменный успех имеет маршрут «МоскваАстрахань» длительностью 20 дней. Он дает возможность путешественникам ознакомиться с известными большими и малыми городами, расположенными на берегах великой Волги. Особенно возрастает спрос на это направление в середине и конце лета, когда наступает сезон созревания фруктов.  
У туристов, желающих отдохнуть в тесном семейном кругу или в кругу самых близких друзей, есть возможность отправиться в круиз по Дону *на небольших речных судах,* рассчитанных на 6  12 человек. Здесь курсируют теплоходы «Берегиня» и «Кристалл»,  
Преимущество этих маленьких теплоходов заключается в том, что они могут причаливать практически к любому понравившемуся живописному месту, а пассажиры могут расположиться на берегу, покупаться, позагорать и даже порыбачить.

*Круизы,* осуществляемые *по рекам Сибири* и *Дальнего Востока,* также вызывают постоянный интерес у отечественных и зарубежных любителей водных путешествий. По рекам Оби, Иртышу, Лене, Енисею, Амуру и др. организуются 10 18-дневные круизы. Некоторые из них представляют собой комбинированные туры, реализуемые совместно с авиакомпаниями, например круиз по Енисею плюс авиаперелет до Северного полюса. Необычной программой отличается круиз по Лене на теплоходе «Михаил Светлов». Во время него круизеры знакомятся с жизненным укладом якутских деревень, посещают алмазные копи (карьеры, где производится добыча алмазной руды), активно занимаются рыбалкой и охотой.

***Зарубежные речные круизы*** распространены в тех странах, где есть крупные реки и многочисленные озера, а также развита система каналов. В государствах Западной Европы популярны круизы по Днепру, Луаре, Рейну, Роне, Сене, Эльбе. Кроме того, для прогулок в западных странах предлагается прокат маленьких корабликов, управлять которыми может сам пассажир без какой-либо лицензии, поскольку весь инструктаж по пользованию лодкой занимает 45 мин.  
Как правило, кораблики (лодки, боты) идут со скоростью не более 15 км/ч, что позволяет насладиться окружающей природой или городским пейзажем. На Африканском континенте популярны круизы по Нилу, в Южной Америке  по Амазонке, в Северной Америке  по Великим Озерам, соединенным между собой системой каналов.