

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ - УЧЕБНО-НАУЧНО-
ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ КОМПЛЕКС»

Е.Н. Артёмова, В.А. Козлова

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ

Рекомендовано ФГБОУ ВПО «Госуниверситет - УНПК»
для использования в учебном процессе
в качестве учебно-методического пособия
для высшего профессионального образования

Орёл 2011

УДК 338.488.1:656.072](075)

ББК: 65.371-814517

А 86

Рецензенты:

кандидат технических наук, доцент кафедры «Технология
и организация питания, гостиничного хозяйства и туризма»
Федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего профессионального образования
«Государственный университет - учебно-научно-производственный
комплекс»

Н.В. Глебова,

кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Сервис и туризм»
Федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего профессионального образования
«Орловский государственный университет»

Л.И. Губарева

А 86 АРТЁМОВА, Е.Н. Транспортное обслуживание туристов: учебно-методическое пособие для высшего профессионального образования / Е.Н. Артёмова, В.А. Козлова. – Орёл: ФГБОУ ВПО «Госуниверситет - УНПК», 2011. – 140 с.

Учебно-методическое пособие «Транспортное обслуживание туристов» раскрывает сущность и взаимосвязь основных направлений деятельности транспортных предприятий и предприятий туризма. Знакомит студентов с историей развития различных видов транспорта в мире и в России, с особенностями технологии транспортного обслуживания туристов.

Предназначено студентам высших учебных заведений, обучающимся по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства» и направлениям бакалавриата 100400 «Туризм» и 101100 «Гостиничное дело» и изучающим дисциплину «Транспортное обслуживание туристов».

УДК 338.488.1:656.072](075)

ББК: 65.371-814517

© ФГБОУ ВПО «Госуниверситет – УНПК», 2011

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1. Услуги перевозки в составе туристского продукта	6
1.1. Краткая характеристика основных средств транспорта	6
1.2. Факторы, влияющие на выбор транспортного средства	8
Контрольные вопросы	12
2. Перевозка туристов воздушным транспортом	13
2.1. История развития авиационного транспорта	13
2.2. Правовое обеспечение авиаперевозок	14
2.3. Договор о воздушной перевозке пассажиров	15
2.4. Международные авиатранспортные организации	19
2.5. Типы и классификация самолетов на международных авиалиниях	20
2.6. Краткая характеристика основных аэропортов мира	26
2.7. Характеристика основных авиакомпаний мира	29
2.8. Авиабилет, его цена, тарифы, скидки и льготы	33
2.9. Регистрация пассажиров на воздушный рейс	40
2.10. Багаж	43
2.11. Специальный контроль безопасности полетов	45
2.12. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров	49
2.13. Услуги на борту самолёта	60
2.14. Предполётная подготовка самолётов	62
2.15. Контроль за полётом	63
2.16. Перевозка туристов чартерными рейсами	64
2.17. Оформление корпуса самолёта	66
Контрольные вопросы	67
3. Обслуживание туристов на железнодорожном транспорте	69
3.1. История развития железнодорожного транспорта	69
3.2. Специальные поезда и маршруты	73
3.3. Современные поезда России	82
3.4. Правовые основы обслуживания туристов железнодорожным транспортом	86
3.5. Билеты, тарифы, льготы	87
3.6. Подвижной состав пассажирского транспорта в России	89
3.7. Вокзалы	90
Контрольные вопросы	92
4. Перевозка туристов автомобильным транспортом	93
4.1. Роль и место автомобильных перевозок в туристских	

путешествиях	93
4.2. Правовое регулирование автомобильных перевозок	93
4.3. Виды автомобилей для туристских целей	94
4.4. Автомагистрали	97
4.5. Дорожное движение. Водительские права	98
4.6. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах	99
4.7. Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах	101
4.8. Новые виды экологически чистых транспортных средств	105
4.9. Автостоп	105
Контрольные вопросы	106
5. Перевозка туристов водным видом транспорта	108
5.1. Специфика организации морских и речных путешествий	108
5.2. Правовые основы водных путешествий	109
5.3. История круизного туризма	109
5.4. Характеристика крупнейших круизных компаний	112
5.5. Характеристика круизных судов	119
5.6. Речные круизы	122
5.7. Речные круизы России	125
5.8. Путешествия на паромов	127
5.9. Морские и речные прогулки и экскурсии	129
5.10. Яхт-круизы	130
5.11. Подводный туризм	131
Контрольные вопросы	132
6. Перевозка туристов другими видами транспорта	133
Контрольные вопросы	134
Темы рефератов	135
Кроссворд	137
Литература	139

ВВЕДЕНИЕ

Транспортные перевозки являются важнейшим составным элементом туристической индустрии и неотъемлемой частью турпродукта.

Законодательства отдельных Европейских стран относят транспортные услуги к числу основных услуг, оказываемых путешественнику, наряду с услугами размещения.

Правильность выбора вида перевозки во многом определяет эффективность путешествия и достижения цели. Однако транспортное обслуживание туристов – наиболее сложный в технологическом отношении блок тура, к тому же любое транспортное средство является источником повышенной опасности.

Каждый способ перемещения и метод использования транспортных средств пригоден для формирования турпродукта и является предметом туристской деятельности. В одних случаях перевозка – это способ достижения места назначения, где будет совершаться основная фаза путешествия. В других собственно перевозка и есть путешествие, а средство перевозки является местом ночлега. Транспорт может служить не только для передвижения туристов и перемещения их багажа из одного места в другое, а быть также средством развлечения, спорта и т.д.

Планирование, организация транспортного тура, а также сопровождение туристов являются основной деятельности специалистов, работающих в сфере туризма.

Дисциплина «Транспортное обслуживание туристов» предполагает получение студентами точной и исчерпывающей информации о правилах перевозки пассажиров и багажа на международных и внутренних маршрутах, системе тарифов, льгот, скидок и др.

1. УСЛУГИ ПЕРЕВОЗКИ В СОСТАВЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1.1. Краткая характеристика основных средств транспорта

В рамках статистики туризма транспорт относят к средству, которое использует турист для поездки из своего постоянного места жительства в посещаемое место. Однако многие транспортные предприятия и компании не только осуществляют перевозку туристов, но и обеспечивают перевозку обычных пассажиров, почты и грузов, не имеющих отношения к туризму. Поэтому сезонный характер туризма создает серьезные проблемы для транспортных компаний.

По категориям транспорт подразделяется на воздушный, водный и сухопутный.

На воздушном транспорте существуют авиационные рейсы, осуществляемые по расписанию воздушных пассажирских перевозок по установленным маршрутам, а также рейсы вне расписания (в основном чартерные и другие, не подчиняющиеся расписанию воздушных перевозок). При этом под чартером понимается любое пассажирское транспортное средство (авиационное, морское, речное, автомобильное), полностью арендуемое у перевозчика турфирмой для перевозки туристов.

Водный транспорт включает морской, речной. На морском транспорте особое внимание при организации круизов уделяется получению туристами положительных эмоций от пребывания на борту, а не от скорости движения судна. В отдельных случаях для привлечения туристов используются также и паромные суда, перевозящие не только самих туристов, но и их личные автомобили.

Сухопутный транспорт подразделяется на железнодорожный, автобусный, автомобильный (вместимостью до восьми человек). Существует также и специализированный транспорт, перевозящий туристов по маршрутам аэропорт – город, вокзал – город (отель). Это трансфер. Широко распространен прокат транспортных средств в стране пребывания.

Итак, туризм полностью зависит от транспорта, его безопасности, скорости и удобств, предоставляемых туристу во время его передвижения. Развитие туризма сдерживается тем, что транспортные системы в некоторых странах не соответствуют мировым стан-

дартам, а транспортные проекты в части строительства новых аэропортов, автомобильных и железных дорог требуют для своей реализации огромных инвестиций и времени.

Так, в бывшем СССР до 1991 г. существовала единая транспортная система, включающая в себя автомобильный, речной, морской, железнодорожный и авиационный транспорт и обеспечивающая потребности как внутреннего, так и международного туризма. Доля транспортного обслуживания в общей структуре туруслуг составляла более 40 %. К 1991 г. в туристской транспортной системе бывшего СССР работало около 180 тыс. человек.

Рыночные отношения и антимонопольное законодательство России способствовали децентрализации туризма и, в частности, его транспортной системы. Резкое снижение спроса на транспортные услуги в туризме привело к перепрофилированию некоторых транспортных предприятий, а иногда и к их банкротству.

В настоящее время не существует единой транспортной системы, обслуживающей туризм, а потребность в перевозках регулируется спросом по каждому виду транспорта.

Во время путешествия туристам оказываются различные транспортные услуги:

- трансфер. Это доставка туристов:
 - от мест прибытия в начальный пункт тура (вокзал, порт, пристань) до места их сбора (пересадка в другое транспортное средство, размещение и временное проживание в отеле, кемпинге, лагере);
 - обратно из конечного пункта маршрута к месту их убытия;
 - в места (из мест) посещения или непродолжительного пребывания в данной рекреационной зоне;
- групповые перевозки туристов на дальнее расстояние в места посещения или к объектам туристического интереса – в рекреационные зоны, на аттракции, спортивные состязания, к местам поклонения и в другие пункты. Это пространственные перемещения транспортом регулярного сообщения в пределах расстояний, предусмотренных программой путешествия;
- автобусные или железнодорожные, или авиационные путешествия по маршруту тура, а также речные и морские круизные туры с предоставлением частичного или полного набора услуг, входящих в состав специально подготовленного туристического продукта;

- транспортные перевозки при экскурсионном (групповом или индивидуальном) обслуживании в городе, в парковой или заповедно-ландшафтной зоне и т.п.;
- грузовые и грузопассажирские перевозки для участников шоп-туров.

1.2. Факторы, влияющие на выбор транспортного средства

Выбор транспортных средств во время путешествия определяют следующие факторы:

1. Протяженность маршрута и время, необходимое для достижения цели путешествия.

В путешествиях всегда важно учитывать расстояние, которое нужно преодолеть и время, затрачиваемое на дорогу. Например, поездка от Москвы до Владивостока поездом займёт около семи суток, а время полёта на самолёте составит всего около девяти часов.

Ближние расстояния выгодно преодолевать пешком, либо на велосипеде. На маршрутах протяжённостью от 5 до 500 км рационально использовать автомобильные виды транспорта, от 30 до 1500 км – железнодорожный транспорт, более 500 км – авиационный транспорт.

При организации поездки важно учитывать, за какое время и с какой скоростью выбранное транспортное средство преодолеет необходимое расстояние. Так, например, путешествие на различных видах транспорта из Москвы в Санкт-Петербург (740 км) занимает:

- 15 мин на реактивном самолёте;
- 40 мин на турбореактивном самолёте;
- 4 часа на скоростном железнодорожном экспрессе;
- 8 часов на скором поезде;
- 12 – 16 часов на пассажирском поезде;
- 8 часов на автомобиле;
- 12 – 13 часов на автобусе;
- 5 дней на велосипеде;
- 10 дней на лыжах;
- 1,5 – 2 недели на телеге;
- 2 недели пешком.

2. Степень развитости транспортной системы.

В разных странах мира значительно отличается развитие транспортных систем. Например, в США сильно развиты автомобильные перевозки, построено большое количество автомагистралей. В среднем на каждую семью приходится по два легковых автомобиля. Всего в США 6 млн автодорог. Это двух- и четырехполосные шоссейные дороги с отличным асфальтовым покрытием, часть которых (примерно 7500 км) являются платными. Эти трассы принадлежат частным компаниям и содержатся в хорошем состоянии.

В Европе хорошо развит автомобильный и железнодорожный транспорт. Во Франции и Германии высока плотность железнодорожных магистралей. Железная дорога в Германии – важный перевозчик. Она перевозит более 30 тыс. пассажиров ежедневно. Сеть железных дорог соединяет 50 городов страны. Значительная часть скоростных поездов весьма комфортабельна, вагоны снабжены кондиционерами, имеют большие обзорные стекла. Всего в Германии 2500 оборудованных железнодорожных вокзалов и станций.

Европейская часть России имеет развитую сеть железных дорог, однако в Сибири и на Дальнем Востоке железнодорожные магистрали проложены лишь в южной части региона (Транссиб и БАМ).

Есть страны, где железных дорог нет вообще. Например, в Афганистане.

В Норвегии хорошо развито авиационное сообщение, что обусловлено её географическим положением (страна имеет протяжённую береговую линию с резким горным рельефом местности и глубокими фьордами).

3. Платежеспособность населения, тарифы.

Снижение спроса на транспортные услуги связано со снижением платежеспособности граждан России. В то же время наблюдается значительное повышение тарифов. В связи этими фактами подвижность населения нашей страны сократилась почти на 30 %.

В СССР стоимость перевозки была низка адекватно платежеспособности населения, следовательно, подвижность населения была высокой, транспорт загружался сверх нормы. В постперестроенный период в России возникло несоответствие доходов населения стоимости перевозки.

Каждый среднестатистический житель СССР в 1940 г. путешествовал на расстояние 517 км, в 1970 г. – на 1294 км, а в 1988 г. – на 1443 км. За последние годы спрос на туристские транспортные услуги внутри России сократился на 10 %. Исключение составляют лишь сезонные железнодорожные и авиационные перевозки в приморские города России и стран СНГ (Анапа, Сочи, Симферополь и др.), где спрос остается стабильным.

4. Безопасность поездки.

Одним из важнейших факторов при выборе транспортного средства является уровень безопасности. Самым опасным видом транспорта считается автомобильный. Другие виды транспорта менее опасны, однако, скажем, при крушении самолёта возможность спасения минимальна.

5. Уровень комфорта.

Немаловажной является комфортность средства передвижения. Наивысший комфорт обеспечивается на круизных судах. Менее комфортабелен автомобильный и железнодорожный транспорт.

Итак, при планировании своего путешествия для туриста важными являются: комфорт путешествия, стоимость билета, возможность перевозки багажа, условия питания, вибрация, уровень шума, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие благоприятных экологических факторов и, конечно безопасность.

В табл. 1 приведена балльная оценка различных транспортных средств.

Таблица 1

Балльная оценка транспортных средств по различным показателям (по 10-балльной шкале)

Критерии оценки	Виды транспортных средств					
	речные	морские	железнодорожные	автобусные	автомобильные	воздушные
1	2	3	4	5	6	7
Безопасность движения	7	5	6	4	5	7
Экологическая безопасность	6	6	7	5	6	8
Стоимость перевозки *	5	2	8	9	6	1

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6	7
Эксплуатационная скорость	1	2	6	6	4	10
Мобильность	1	1	1	8	10	5
Возможность остановки по пути следования по желанию туристов	2	1	1	8	10	1
Возможность длительного жизнеобеспечения в пути	8	10	5	3	2	5
Вместимость	7	10	6	4	1	7
Удельные капитальные затраты *	2	1	5	8	10	2
Уровень комфорта	8	10	4	2	6	6

*Наиболее низкий балл соответствует наиболее высокой стоимости

Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия. Однако ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований. Так, высокой пассажировместимости и комфорту путешествия на морских и речных судах противопоставляется их невысокая мобильность и скорость сообщения. Высокая скорость доставки на самолетах при достаточно высоком уровне сервиса связана с высоким уровнем тарифов. Высокая мобильность автомобильного транспорта противопоставляется невысокой пассажировместимости и низкому уровню безопасности.

Не малую значимость имеют факторы физического состояния путешественника, его возраст, способность переносить нагрузки.

Каждый из видов перевозок имеет свою историю, этапы становления и развития.

Контрольные вопросы

1. Дайте краткую характеристику средствам транспорта.
2. Сформулируйте понятие транспортного обслуживания.
3. Дайте классификацию видов транспорта.
4. Охарактеризуйте транспортную систему СССР.
5. Дайте характеристику транспортной системе современной России.
6. Перечислите факторы, влияющие на выбор транспортного средства.
7. Как протяженность маршрута, скорость перемещения и время влияют на выбор транспорта туристом?
8. Охарактеризуйте степень развитости транспортной системы в странах мира.
9. Как платежеспособность населения и тарифы влияют на выбор транспортного средства?
10. Насколько для пассажиров важна безопасность поездки и уровень комфорта?

2. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ

2.1. История развития авиационного транспорта

Изобретение человеком воздушных средств передвижения, их развитие и использование в целях путешествий коренным образом изменило образ, стиль и метод туризма, дало мощный толчок развитию массовости туризма и изменению географии путешествий и структуры туристских потоков.

В настоящее время в отношении трансконтинентальных перевозок с целью туризма воздушный транспорт альтернативы не имеет. Туристские путешествия на дальние расстояния стали возможны только при создании летательных аппаратов, способных быстро, комфортно, надежно перемещать на значительные расстояния большие потоки путешествующих туристов. Первые самолеты появились в Париже в 1906 г., однако первые коммерческие рейсы начались в 20-х гг. XX в. После второй мировой войны авиатранспорт стал главным средством для развития массового туризма.

Первые авиалинии появились в 10–20-е гг. XX в. В 1914 г. открылась первая коммерческая регулярная линия между Тампа Бэй (США, Флорида) и Санкт-Петербургом (США). В 1919 г. был впервые совершен беспосадочный перелет через Атлантику из США в Ирландию за 15 часов 14 минут. В 1922 г. первый перелет через Южную Атлантику из Лиссабона в Рио-де-Жанейро. В 30-е гг. авиация получает дальнейшее развитие в связи с модернизацией самолетов. В 1939 г. фирма «Хенкель» выпускает первый турбовинтовой самолет. В 60-е гг. XX в. авиатранспорт, в связи с увеличением вместительности, скорости и надежности, превращается в незаменимое средство по перевозке туристов, позволяя в короткие сроки преодолевать большие расстояния. В эти годы в мире начинается туристский бум.

В 1973 г. в связи с нефтяным кризисом и повышением цен на нефть многие компании производят реорганизацию всей системы перевозок, сокращая административный состав, изменяя количество рейсов, их направления, а также вводя новые системы цен.

В 80-е гг. XX в. происходит банкротство одних компаний, слияние и покупка других.

Лишь в 90-е гг. авиация вновь восстанавливается. Создаются новые тарифы и классы (например, появляется «бизнес-класс»).

Авиакомпании вступают в новые сферы экономической деятельности, учреждая комплексы гостиниц, компьютерные системы бронирования билетов. Происходит замена самолетного парка, образование новых частных авиакомпаний, присоединение к ним более мелких.

В СССР в 1990 г. гражданской авиацией было перевезено 137 млн человек, в том числе 90 млн человек – по России. В 1997 г. этот показатель по России снизился до 25,1 млн, а в 1999 г. составил 21,4 млн человек. С 1991 г. объем воздушных перевозок России снизился в 4,5 раза и только в 1999 г. была достигнута некоторая стабилизация.

Сейчас из 360 крупных и мелких авиакомпаний России 20 выполняют около 80 % всех рейсов. Практически в четырех городах России – Москве, Петербурге, Новосибирске и Хабаровске – сосредоточено более половины магистрального авиационного парка, а одна треть его размещена в Москве. Большинство небольших региональных авиакомпаний России убыточны.

Россия является уникальным трансконтинентальным авиационным транзитом. Используя свое местоположение при наличии соответствующих условий можно обеспечивать кратчайшие международные перевозки по направлению: Европа – Дальний Восток, Средняя Азия – Европа – Америка; Юго-Восточная Азия – Европа – Америка.

2.2. Правовое обеспечение авиаперевозок

Авиационные перевозки пассажиров в международном сообщении регулируются Варшавской Конвенцией от 12 октября 1929 г. с изменениями и дополнениями 1955 и 1975 гг. Условия данной Конвенции применяются ко всем перевозчикам пассажиров и багажа по воздуху, если перевозчик не предусматривает иное в своих правилах. Такие правила регулируются национальными законами, правительственными постановлениями, кодексами. В России – это Воздушный Кодекс РФ и «Правила международных перевозок пассажиров, багажа и грузов», утвержденные еще в СССР в 1977 г., дополненные в 1984 г. и действующие до настоящего времени.

Если перевозки осуществляются в чартерном режиме, то они регулируются чартерным соглашением, не вступающим в противоречия с Конвенцией и национальным законодательством. Исходя из

вышеперечисленных документов, приняты следующие определения:

Внутренняя воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения, а также все пункты посадок, расположены на территории одной страны.

Международная воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены на территории разных стран или если предусмотрены пункты посадки на территории другого государства.

2.3. Договор о воздушной перевозке пассажиров

Воздушная перевозка осуществляется на основе заключения договора перевозки пассажира, груза или почты с перевозчиком.

Перевозчик (эксплуатант) — это лицо, которое имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа или почты.

По договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также доставить этот багаж в пункт назначения.

Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиками правилами воздушных перевозок.

Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверхустановленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа — и провоз этого багажа.

Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, которые выдаются перевозчиком либо его агентами. К перевозочным документам относятся:

- пассажирский билет (Passenger Ticket) — при перевозке пассажира. Он представляет собой документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки пассажира и багажа и включающий багажную квитанцию;

- багажная квитанция (Baggage Check) — часть билета, на которой обозначено число мест и масса сданного багажа; выдается перевозчиком как расписка за багаж, сданный пассажиром;

- квитанция платного багажа (Excess Baggage Ticket) — документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обя-

зательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа;

- авиагрузовая накладная (Air Waybill) — документ, подтверждающий контракт между грузоотправителем и перевозчиком на перевозку груза по маршрутам перевозчика. Она оформляется грузоотправителем или его доверенным лицом.

Выполнение условий договора на перевозку является обязательным независимо от того, регулярная это перевозка или чартерная. Следует иметь в виду, что заключение договора на перевозку пассажира подразумевает правила:

1. Время отправления, указанное в расписании и билете, не является обязательным условием договора и перевозчиком не гарантируется. В целях обеспечения безопасности полета рейс может быть отменен, перенесен или задержан. Причиной этих изменений могут служить плохие условия погоды в аэропортах вылета, прилета или остановочных пунктах, стихийные бедствия, нарушение состояния взлетно-посадочной полосы и т.п.

2. Перевозчик оставляет за собой право произвести замену воздушного судна, изменить маршрут перевозки и пункты посадки, указанные в расписании и билете. Это право перевозчика также обосновано обеспечением безопасности пассажиров в случае поломки воздушного судна или возникновения форс-мажорных ситуаций по маршруту следования.

В любом из перечисленных выше случаев перевозчик, принимая во внимание законные интересы пассажиров, обязан:

- предупредить их об изменении расписания;
- выполнить перевозку другим своим рейсом или рейсом другого перевозчика;
- организовать обслуживание зарегистрированных пассажиров в аэропорту или обеспечить их гостиницей в установленном порядке. Если обстоятельства таковы, что пассажир вынужден отказаться от перевозки вследствие изменения расписания, то перевозчик обязан вернуть ему денежную сумму за несостоявшуюся перевозку.

3. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, если его документы неправильно оформлены или представлены не в полном объеме. При этом следует иметь в виду, что наличие, достоверность и правильность оформления документов, выданных государственными органами, зависят только от компе-

тентности этих органов и самого гражданина, в связи с чем все претензии, предъявляемые зачастую в таких ситуациях к перевозчику пассажиром, являются необоснованными. Перевозчик не несет никакой ответственности за оформление таких документов.

4. Пассажир имеет право прервать путешествие и сделать остановку в любом промежуточном аэропорту, если в нем предусмотрена посадка. Такая остановка называется «Stopover». Пробыв в пункте посадки необходимое ему время, путешественник может продолжить перевозку по данному маршруту. При этом он может сразу забронировать место на аналогичном рейсе (если точно известна дата продолжения перевозки) или запросить подтверждение места на данном рейсе на желаемую дату.

Если при покупке билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, а решил воспользоваться этим правом в процессе перелета, то он может продолжить полет после возмещения перевозчику разницы в тарифе, а также потерь в случае задержки рейса, связанного со снятием с самолета его багажа который был оформлен до конечного пункта.

Вынужденная остановка, обусловленная болезнью пассажира или члена его семьи, следующего с ним на данном рейсе, является исключением и не требует возмещений.

Следует иметь в виду, что право на Stopover распространяется в основном на перевозки, оформленные по базовым тарифам. Если турист имеет билет, оформленный по спецтарифу, то остановки в пути делаются с учетом ограничений или вообще запрещаются в соответствии с правилами применения данного тарифа.

Пассажир обязан соблюдать все законы, постановления, правила и предписания компетентных органов государства, в которое или через территорию которого осуществляется его перевозка. Это относится к выполнению требований спецконтроля, таможенных, паспортных, визовых, санитарных и других формальностей, а также правил и инструкций перевозчика.

Если государственные органы страны обязывают перевозчика вернуть пассажира в пункт отправления или какой-либо другой пункт в связи с тем, что ему было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или организация, которая его оформляла, обязаны возместить перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

Пассажир воздушного судна имеет право:

- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;
- бесплатного провоза багажа (в том числе вещей, находящихся при пассажире) в пределах установленной нормы в зависимости от типа воздушного судна (не менее 10 кг на одного пассажира);
- бесплатного перевоза (при международных воздушных перевозках) ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше двух лет, а также дети в возрасте от двух до 12 лет перевозятся в соответствии со льготным тарифом и предоставлением отдельных мест бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и (или) в полете.

При этом порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами. Договор на перевозку может быть расторгнут по инициативе перевозчика или пассажира. Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в случаях:

- нарушения пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки;
- отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые федеральными авиационными правилами;
- состояния здоровья пассажира воздушного судна, которое требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраиваемые неудобства для других лиц;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, масса которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка старше двух лет;
- нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения;

ния на борту, создающего угрозу безопасности полета либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром распоряжений командира;

– присутствия в личных вещах пассажира, а также в его багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Если прекращается действие договора о воздушной перевозке по инициативе перевозчика, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку (за исключением случая, касающегося нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна).

Пассажир имеет право сам отказаться от перевозки в аэропорту или по пути следования. При этом он может получить от перевозчика обратно плату за перевозку или за неиспользованную ее часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов.

2.4. Международные авиатранспортные организации

Важнейшими организациями в сфере авиационного транспорта являются: Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) и Международная организация гражданской авиации (ICAO).

Международная ассоциация воздушного транспорта была образована в апреле 1945 г. в Гаване (Куба). Цель организации заключалась в объединении авиакомпаний для совместной работы по повышению безопасности полетов, надежности авиатехники и экономической эффективности. Единая форма авиабилетов, ценовая политика, упрощенная процедура проверки багажа получили свое развитие благодаря деятельности IATA. Сегодня IATA насчитывает 230 членов из более чем 130 стран мира. Такие российские авиакомпании как «Аэрофлот – Российские авиалинии», «Трансаэро» тоже являются членами IATA.

При ассоциации создан аэроклуб, членами которого являются все крупные авиакомпании мира. Резиденции ассоциации находятся в Монреале (Канада) и Женеве (Швейцария).

Международная организация гражданской авиации была основана 7 декабря 1944 г. в Чикаго, подписанием 52 странами Конвенции по международной гражданской авиации. В октябре 1947 г. ICAO стала специализированным агентством ООН в рамках Комитета по экономике и социальным вопросам.

Основные функции этой организации:

- подготовка договоров о режиме аэропортов, правил полета, которые затем утверждаются через соответствующие органы правительств стран;
- подготовка договоров по использованию авиакоридоров;
- посредничество между государствами для улаживания конфликтов, связанных с авиаполетами;
- развитие авиации на мировом уровне.

Итак, данные организации (IATA и ICAO) совместно с ООН и ВТО решают вопросы совершенствования туристских перевозок авиационным транспортом.

В рамках Европейского экономического сообщества (ЕЭС) вопросами совершенствования перевозок занимается постоянно действующая Конференция министров транспорта и Комиссия по вопросам транспорта.

Одним из этапов деятельности Европейского экономического сообщества стала либерализация воздушного транспорта стран, входящих в ЕЭС. Провозглашенное объявление открытого неба фактически положило начало эре свободных полетов над Европой, т.е. полетам национальных перевозчиков, не привязанных к пунктам отправления и прибытия в своих странах. Например, французская авиакомпания Air France теперь формально может летать, минуя Францию, например, из Москвы во Франкфурт или Лондон.

Либерализация полетов привела к обострению конкуренции между авиакомпаниями, что вызвало некоторое снижение цен на билеты, появление новых программ для часто летающих пассажиров, улучшение полетного сервиса и т.д.

2.5. Типы и классификация самолетов на международных авиалиниях

Обслуживание пассажиров на международных линиях производят около 400 крупнейших авиакомпаний, из них около 60 – в России.

Главным критерием самолетов, используемых в гражданской авиации, являются, прежде всего, высокая надежность, грузоподъемность, пассажироместимость и дальность полета с полной загрузкой без дозаправки топливом. Последнее положение особенно важно для организации трансконтинентальных перелетов.

Важной характеристикой самолёта является критичность к длине взлётно-посадочной полосы (ВПП). Созданы самолеты, способные взлетать с очень короткой ВПП.

Воздушный пассажирский флот авиакомпаний России состоит из таких самолетов, как: ТУ-134, ТУ-154, ЯК-40, ЯК-42, ИЛ-62, ИЛ-86, ИЛ-96, аэробус А-310-300, «Боинг 767-300» и др. В табл. 2 представлены основные показатели используемых в России самолётов.

Таблица 2

Основные показатели самолётов, используемых в России

Тип самолета	Длина	Вместимость	Скорость, км/ч	Дальность полета, км	Высота полета, м
ТУ-134	37,5	84	850	2800	11000
ТУ-154	47,9	80	850	4000	11000
ИЛ-62М	53,12	186	820	10000	11000
ИЛ-86	59,54	350	900	5000	11000
ИЛ-96-300	55,35	235	900	10000	13000
А-310-300	46,66	183	850	9800	11000
«Боинг-767-300»	48,5	197	850	9670	11000
«Боинг-737-400»	36,45	131	900	3700	11000
«Боинг-777-200»	63,70	295	900	10000	11000

Средний срок эксплуатации пассажирских самолетов в мире составляет 23 года, в Юго-Восточной Азии – около 18 лет, в Западной Европе – 19 лет, в Восточной Европе – 27 лет, в Северной Америке – 26 лет, на Ближнем Востоке – 26 лет, в Северной Африке – 26 лет, в Южной Америке и Южной Африке – 29 и 28 лет соответственно.

Крупнейшим производителем самолетов в Европе является авиационный консорциум Airbus Industrie.

В 1969 г. на авиационном салоне в Ле-Бурже (Франция) общественности был впервые представлен самолет «Аэробус» (Airbus). Самый распространенный его вариант А-300. Также производится современный самолет-аэробус А-340 на 270 мест.

Европейский гигант авиастроения Airbus Industrie составил прогноз развития пассажирского воздушного флота на ближайшие годы. К 2016 г. планируется обновление более половины мирового парка самолетов (сегодня он составляет 9400 авиалайнеров). Авиакомпаниями будет приобретено около 16000 новых самолетов. Что

касается вместимости лайнеров, то в среднем она возрастет со 179 до 235 мест.

Скоро должны появиться широкофюзеляжные самолеты вместимостью 550 – 800 человек. Над этой проблемой работают представители европейского консорциума Airbus Industrie, объединяющего Францию, Англию, Германию и Испанию.

В 2005 г. свой первый полёт совершил лайнер «Аэробус-А-380», самый большой пассажирский самолёт в мире на данный момент. Летом 2005 года он был представлен на авиасалоне в Ле-Бурже. А-380 – двухпалубный самолёт. Самолёт настолько велик, что его отдельные части собираются на разных авиазаводах, а потом стыкуются. Шасси для А-380 изготавливаются с участием российских авиазаводов. Машина снабжена четырьмя двигателями Rolls-Royce Trent тягой по 38 т каждый. Взлётный вес А-380 огромен – 540 т. Только 81 аэропорт в мире готов принять этот самолёт. Этот лайнер стоит около 250 млн долл. Корпорация Airbus Industrie планирует продать до 250 таких самолётов. Пятисоттонным лайнером управляют всего два человека – подавляющую часть работы берут на себя компьютеры.

Места первого класса размещены на нижней палубе. В некоторых модификациях А-380 пассажирам первого класса предоставляются спальные места. Интерьеры «Аэробуса» очень напоминают интерьеры океанских лайнеров или роскошных яхт. В эконом-классе сиденья стоят по десять в ряд, но благодаря ширине самолёта в салоне не тесно. А-380 – первый самолёт, на борту которого пассажир может принять душ. Ещё одна важная особенность лайнера – высокая скорость погрузки и разгрузки багажного отделения, рассчитанного на 800 пассажиров.

Конкурентом данного консорциума является крупнейшая американская авиастроительная компания «Боинг» (Boeing), основанная в 1916 г. Здесь производятся пассажирские лайнеры «Боинг-707», «Боинг-727», а также пассажирский самолет «Боинг-747», считавшийся самым большим в мире до появления «Аэробус-А-380». «Боинг-747» имеет столь внушительные размеры, что получил прозвище «Джамбо», по имени самого крупного слона, жившего в неволе.

С 2004 г. компания «Боинг» работала над созданием самолёта «Боинг-7Е7 Dreamliner». Но 28 января 2005 г. было объявлено, что данная модель самолёта будет выпускаться под названием

«Боинг-787 Dreamliner». Первый экземпляр лайнера был представлен общественности 8 июля 2007 г., а первый испытательный полёт состоялся 15 декабря 2009 г.. Компания «Боинг» 18 января 2011 г. объявила, что поставка первого «Боинг-787 Dreamliner» будет осуществлена в третьем квартале 2011 года. Этот самолёт не является самым вместительным, но американцы надеются, что благодаря своей экономичности и «дальнобойности» он будет самым выгодным для авиакомпаний.

Также компания «Боинг» собирается построить гигантский самолет-крыло. Это будет американский ответ европейскому «Аэробус-А-380». Гигантский самолет, выполненный по аэродинамической схеме «летающее крыло», или, как его называют американцы, Blended Wing Body (BWB), способен брать на борт от 450 до 800 пассажиров, намного экономичнее существующих аналогов, а по уровню шума на режимах взлета, как заявляется, не превысит шума от обычной городской магистрали. Первые летные испытания Х-48В, беспилотного прототипа этого лайнера уже закончились и показали жизнеспособность такой конструктивной схемы. По заявлениям руководства Боинг, первые лайнеры-гиганты BWB могут поступить в эксплуатацию уже через 15 – 20 лет.

Испытания Х-48В проходили на авиационной базе ВВС им. Эдвардса в Калифорнии, в Драйденовском летно-испытательном исследовательском центре NASA. Аппарат высотой 6,40 м и весом 227 кг поднялся на высоту более 2000 м и через 30 минут благополучно приземлился на авиабазе.

В 2004 г. сняли с эксплуатации известный во всём мире тип сверхзвукового реактивного пассажирского самолета «Конкорд», созданный англо-французским консорциумом. Первые полёты самолёта «Конкорд» были совершены в 1969 г. Его вместимость составляла 125 – 130 пассажиров. Чтобы улучшить видимость при посадке, передняя часть – клюв самолета – опускалась. Всего до 2000 г. эксплуатировалось 13 машин этого типа. 14 июля 1995 г. «Конкорд» совершил первый чартерный полет из Лондона в Санкт-Петербург (Россия). Полетное время составило 2 часа 9 минут. Однако самолёт оказался экономически не выгодным, поскольку цены на билеты были достаточно высокими. Кроме того, «Конкорд» часто попадал в авиакатастрофы.

В СССР в 1968 г., на целый год опередив англо-французский проект «Конкорд», был создан самолет такого же класса и характе-

ристик – ТУ-144. Самолет успешно прошел все испытания и даже некоторое время находился в эксплуатации на линии Москва – Алма-Ата. По скоростным характеристикам ТУ-144 превосходил «Конкорд». Его максимальная скорость составляла 2586 км в час (у «Конкорда» – 2125 км в час). Однако ТУ-144 был снят с эксплуатации после двух катастроф, одна из которых произошла в 1973 г. на авиационном шоу во Франции (самолет упал на жилые кварталы городского предместья близ аэродрома). Сегодня ТУ-144 – экспонат музея авиационной техники на аэродроме в подмосковном Чкаловском.

К началу XXI века большая часть среднемагистральных и региональных авиаперевозок в России совершалась на самолётах Ту-134, Ту-154 и Як-42. При этом серийное производство Ту-134 и Як-42 было прекращено в 1984 и в 2000 г. соответственно. Эти типы самолётов (за исключением Ту-154М и Як-42) не соответствуют современным требованиям ИКАО по выхлопам вредных веществ в атмосферу и шумовому загрязнению. При стремительном устаревании авиапарка советского и российского производства авиакомпания вынуждены были закупать самолёты (чаще всего — бывшие в употреблении) за рубежом.

В 2000 г. ОАО «Компания «Сухой» приняло решение разработать пассажирский самолёт для ближних и средних линий, для чего в этом же году в составе холдинга «Сухой» было создано закрытое акционерное общество «Гражданские самолёты Сухого» (ЗАО «ГСС»).

В настоящее время разработано две модели самолётов «Сухой Суперджет» (Sukhoi Superjet):

- «Сухой Суперджет-100/75» – вариант, рассчитанный на перевозку 75 пассажиров на 2900 – 4550 км.
- «Сухой Суперджет-100/95» – вариант, рассчитанный на перевозку 95 пассажиров на 2950 – 4420 км. Имеет удлинённый по сравнению с «Сухой Суперджет-100/75» на 3,5 метра фюзеляж и увеличенную до 45 тонн максимальную взлётную массу.

31 января 2010 г. в Комсомольске-на-Амуре состоялся премьерный полёт первого самолёта «Сухой Суперджет-100» № 95008, предназначенного для авиакомпании «Аэрофлот – Российские авиалинии». Этот самолёт назван в честь легендарного советского лётчика Михаила Водопьянова. 19 апреля 2011 г. первый серийный «Сухой Суперджет-100» № 95007 был передан в эксплуатацию ар-

мянской авиакомпания Armavia. Лайнер получил собственное имя в честь первого космонавта планеты Юрия Гагарина. 21 апреля этот самолёт, выполнив пассажирский рейс, приземлился в аэропорту «Шереметьево».

Сейчас в России разрабатывается проект сверхзвукового самолета ТУ-244. Проект производится в ОКБ им. В.М. Мясищева. Самолет вместимостью 508 – 546 пассажиров будет иметь дальность беспересадочного полета 13500 км. По предварительным оценкам у лайнера будет достаточно высокая топливная эффективность. Предполагаемый срок ввода в эксплуатацию датируется 2025 годом. Потенциальный рынок сбыта самолёта оценивается более чем в 100 единиц.

В отдаленной перспективе возможно появление самолетов вместимостью 1000 – 1500 человек.

Весьма распространенными в мире являются самолеты бизнес-класса. Как правило, это специальные самолеты с турбореактивными двигателями оборудованы для перевозки VIP-пассажиров, бизнесменов, государственных деятелей, музыкантов и др. В мире эксплуатируются более 2000 больших реактивных лайнеров бизнес-класса, в том числе в России – более 100. За рубежом для этой цели чаще всего используются американские самолеты – Senna, французские – Falcom и британские – ВАс-125. В России чаще всего ЯК-40, с салоном, оборудованным под офис.

В туризме также используют гидросамолеты – это лайнеры, способные взлетать с воды и приземляться на водную поверхность.

Различают следующие типы гидросамолётов:

- поплавковый гидросамолёт – обычный или специально построенный самолёт, на котором закреплены один, два или больше поплавков для стоянки и передвижения по поверхности воды;
- «летающая лодка» – самолёт, нижняя часть фюзеляжа которого выполнена в виде лодки, приспособленной для быстрого перемещения по поверхности воды (например, «Хьюз Геркулес»);
- амфибия – самолёт, любого из двух выше перечисленных типов, на котором установлено сухопутное шасси для посадки на твердую поверхность, или шасси, способное удерживать самолёт на любой поверхности, например воздушная подушка;
- «летающая подлодка» – летательный аппарат, имеющий возможность посадки на воду и передвижения в подводном положении;

– гидросамолёт на подводных крыльях.

Такие самолёты широко используются для доставки туристов на небольшие тропические острова и озера. В Финляндии на озере Сайма имеется гидросамолет для экскурсионных полетов над красивым озером с большим количеством островков, над городом и старинной крепостью. Туристы могут посмотреть на местность с высоты птичьего полета, сделать уникальные фотографии.

Уникальный российский гидросамолет серии БЕ впервые был показан на авиасалоне в Геленджике в 2000 г.

2.6. Краткая характеристика основных аэропортов мира

Аэропорт – это комплекс инфраструктурных сооружений и услуг для обеспечения авиaperевозок, возможности приземления обслуживания и ремонта самолетов, получения и отправки грузов, приема и отправки пассажиров.

Аэродромы разделяются на основные (посадка предусмотрена планом полета) и запасные (посадка осуществляется в экстренных случаях).

Главное сооружения аэродрома – взлетно-посадочная полоса. Это специально оборудованная полоса с твердым покрытием, которая оборудуется осветительными и электронными средствами навигации и обеспечения полетов. На современных аэродромах надлежаще оборудованный лайнер может быть посажен в автоматическом режиме без участия пилота. Длина ВПП – важный показатель в технических характеристиках аэропорта. В современных аэропортах она достигает нескольких (до четырёх) километров в длину, что необходимо для посадки крупных авиалайнеров, так в Рованиеми (Финляндия) власти переоборудовали военный аэродром для приема гражданских пассажирских самолетов всех типов, включая «Конкорд». Это позволило небольшому городку в течение кратчайшего времени стать популярным туристическим центром, который принимает 350000 туристов, прибывающих на рождественские праздники.

Именно ВПП определяет пропускную способность на аэродромах, так в аэропорту «Хитроу» (Лондон) периодичность взлета и посадки тяжелых пассажирских лайнеров составляет менее минуты на каждой из четырех полос. Самая длинная в Европе ВПП (4,4 км) построена в Мадридском аэропорту. Ее сооружение обошлось в 20014 млн долларов. По техническим данным полоса позво-

ляет поднимать или принимать до 25 самолетов в час. Международный аэропорт обслуживает рейсы международных перевозчиков, международные полеты. Однако на практике международные аэропорты обслуживают внутренние рейсы, хотя собственные терминалы внутренних и международных рейсов разделены. В мире насчитывается около 1000 международных аэропортов, 50 аэропортов имеют наибольшую пропускную способность – свыше 10 млн пассажиров в год, причем более половины этих аэропортов находятся в США.

Самые крупные аэропорты мира по данным на 2007 г.:

- Атланта (США) – аэропорт «Хартсфилд»;
- Чикаго (США) – аэропорт «О’Хара»;
- Лондон (Великобритания) – аэропорт «Хитроу»;
- Токио (Япония) – аэропорт «Ханеда»;
- Лос-Анджелес (США) – аэропорт «Лос-Анджелес»;
- Париж (Франция) – аэропорт «Шарль де Голль»;
- Даллас (США) – аэропорт «Форт Ворз»;
- Франкфурт-на-Майне (Германия) – аэропорт «Рейн-Майн»;
- Пекин (Китай) – аэропорт «Столичный»;
- Мадрид (Испания) – аэропорт «Барахас»;

Лучшие аэропорты мира:

- Гонконг (Китай) – аэропорт «Чек Лап Кок»;
- Сингапур (Сингапур) – аэропорт «Чанги»;
- Денвер (США) – аэропорт «Денвер»;
- Мадрид (Испания) – аэропорт «Барахас»;
- Куала Лумпур (Малайзия) – «Куала Лумпур Интернешнл»;
- Астана (Казахстан) – аэропорт «Астана»;
- Штутгарт (Германия) – аэропорт «Штутгарт»;
- Париж (Франция) – аэропорт «Шарль де Голль»;
- Чикаго (США) – аэропорт «О’Хара»;
- Амстердам (Нидерланды) – аэропорт «Схипхол».

Влиятельное американское издание для туристов Travel Leisure, проанализировав в 2009 г. технические характеристики крупнейших аэропортов мира, составило список самых опасных взлетно-посадочных полос планеты. В 2010 г. Travel Leisure предупредило путешественников об изменениях в «опасном» рейтинге и опубликовало обновленный список самых неблагополучных аэропортов. Среди них:

- Паро (Бутан) – аэропорт «Паро»;
- о. Сен-Мартен (Франция) – аэропорт им. Принцессы Джулианы;
- Гибралтар (Великобритания) – аэропорт North Front;
- Нью-Йорк (США) – аэропорт им. Дж. Ф. Кеннеди;
- о. Мадейра (Португалия) – аэропорт «Фюнчаль»;
- Пхеньян (КНДР) – аэропорт Sunan International;
- Вашингтон (США) – аэропорт им. Р. Рейгана.

В последние годы в России общий рост авиаперевозок, в большей степени, происходил за счет зарубежных рейсов, а внутренний пассажиропоток концентрировался, в основном, на магистральных направлениях. В результате через Москву сейчас летает 75 % пассажиров, а региональные и местные перевозки составляют 22 и 3 %. Для сравнения, в 1990 г. их численность составляла, соответственно, 26, 46 и 27 %, и если 20 лет назад в РСФСР насчитывалось 1,5 тысячи аэропортов, то сейчас их меньше четырест.

Кардинально изменить сложившуюся ситуацию можно в том случае если инвентаризировать все имеющееся авиахозяйство и заняться восстановлением аэропортов там, где это необходимо. Часть аэропортов можно сделать социальными, ориентированными на обслуживание бюджетных рейсов. Также, помимо прочего, следует предпринять конкретные шаги по расширению авиапарка, в том числе за счет обеспечения отечественного производства и импорта небольших самолетов. В перспективе объемы авиаперевозок пассажиров в России к 2020 г. предполагается повысить в четыре-пять раз, а число действующих аэропортов удвоить. При этом планируется существенно увеличить долю региональных и местных перевозок,

Современные аэропорты предоставляют большой объем обслуживания в сфере туристических услуг, как пассажирам, так и летному и обслуживающему составу. Это услуги питания на борту и в терминалах (зал ожиданий), стоянки авто, размещение в отелях.

На территориях аэропортов располагаются огромные магазины duty free, почта, охрана, отделения банков, представительства авиакомпаний, рестораны, бары, камеры хранения, специальные залы для встречающих, медпункты, комнаты матери и ребенка, специальные помещения с ванными и душевыми, парикмахерские и салоны красоты, массажные кабинеты, сувениры, книжные и цветочные магазины, бюро путешествий и турагентства, пункты про-

ката автомашин. Все публичные помещения аэропорта и терминалов оснащены единой службой аудио- и видеoinформации. Для удобства пассажиров к терминалам аэропортов подходят автомобильные магистрали, железнодорожные пути, а иногда даже ветки метро. Таков, например, терминал аэропорта «Хитроу».

2.7. Характеристика основных авиакомпаний мира

Организация воздушных перевозок сложна. Она требует значительного финансирования для приобретения и обслуживания воздушных судов, систем полетного и наземного обеспечения, сложнейшего и разнообразного аэродромного хозяйства.

Заниматься этой деятельностью могут лишь крупные компании. На рынке международных авиаперевозок работают несколько крупных авиационных консорциумов. Все эти компании ведут активную конкурентную борьбу, разрабатывают разнообразные бонусные программы для часто летающих пассажиров, льготные тарифы. Огромное внимание уделяется безопасности и комфортности полетов. Рассмотрим наиболее крупные и известные авиакомпании различных стран мира.

– *Air France («Эйр Франс»)* (Франция)

Авиакомпания Air France одна из крупнейших в мире была создана в 1933 г. как частная авиакомпания.

В салонах самолетов этой компании предлагается улучшенный сервис, разнообразное питание, кухня для гурманов, имеются индивидуальные телефоны спутниковой связи, которыми можно пользоваться по кредитной карточке. Бесплатный провоз багажа составляет 30 кг. Салоны первого и бизнес-класса оборудованы специальными креслами, которые могут раскладываться на 180⁰ (превращаясь в кровать) и на 127⁰ (установлено, что именно угол в 127⁰ наиболее приспособлен для полной релаксации пассажира). Каждое кресло оснащено индивидуальными наушниками, через которые можно слушать музыку или настроить их на канал «тишина», т.е. исключить шум двигателей. Любой клиент Air France может предварительно заказать себе любой вид питания: вегетарианское, из морепродуктов, диетическое, специально для детей, кошерное (блюда, приготовленные в соответствии с иудейской религией).

– *British Airways («Бритиш Эйрвэйз»)* (Великобритания)

Авиакомпания образована в 1972 г. Её флот – один из крупнейших в Западной Европе. Именно British Airways принадлежал

сверхзвуковой самолет «Конкорд». Большое внимание уделяется охране окружающей среды. Деятельность компании направлена на уменьшение шума, выбросов, расхода топлива и т.д.

Предложения British Airways:

- сидения в салонах самолетов, которые могут трансформироваться в домашние кровати;
- сидения оборудованы многоканальной телевизионной системой с более широким экраном;
- возможность пользования портативным компьютером, телефоном, электронной почтой и факсом.

Маршруты эконом-класса ориентированы на семейные поездки. При этом родителям с детьми обеспечивается первоочередная посадка в самолет; места для членов одной семьи отводятся заранее; семейным пассажирам предоставляется право провоза дополнительного багажа (более 18 кг). В салоне самолета детей ждут новые сидения улучшенной конструкции и специальные сиденья-кроватки для малышей до двух лет. Еще до взлета дети получают специальный пакет с играми, кроссвордами и головоломками. А во время полета их ждет богатый выбор игрушек. В любой момент родители могут включить телеканал «Фильмы для всей семьи» или новый детский канал с диснеевскими мультфильмами. British Airways ввела специальную услугу «Дети едят первыми», еда выбирается самими детьми.

– *Lufthansa* («Люфтганза») (Германия)

Парк этой крупной авиакомпании один из самых молодых в мире. Кресла в салонах самолетов раскладываются в удобную двухметровую кровать, расстояние между креслами увеличено (234 см). На борту пассажирам предлагают широкий выбор видеофильмов, изысканное и разнообразное питание.

Кроме того, существуют программы поощрения часто летающих пассажиров Miles&More (действует с 1993 г.). Суть программы состоит в накоплении на личной карточке участника миль при каждом путешествии авиакомпанией Lufthansa. Набрав определенное количество миль на своем счете, пассажир получает бонус-карту, обеспечивающую многочисленные привилегии. Накопленные мили можно обменять на специальные призы, в частности, на полет на воздушном шаре или экскурсионный полет над Европой на легендарном самолете «Юнкерс».

– *Delta Airlines* («Дэльта Эйрлайнс»)(США)

Компания была создана в 1924 г., а первый пассажирский рейс осуществлен в 1929 г. С 1970 г. компания выполняет трансатлантические рейсы. «Delta» – одна из немногих компаний в мире, работающая с рекордной прибылью и обеспечивающая стопроцентную гарантию сохранности багажа. Большое внимание уделяется качеству обслуживания и борьбе за постоянного клиента. Введены существенные скидки для постоянных клиентов.

– *«Аэрофлот – российские авиалинии» (Россия)*

Крупнейшая российская авиакомпания, официальный авиаперевозчик зимних Олимпийских игр 2014 г.. Штаб-квартира — город Москва. Основана 9 февраля 1923 г. постановлением Совета труда и обороны РСФСР «Об организации Совета по гражданской авиации» и «О возложении технического надзора за воздушными линиями на Главное управление воздушного флота». Название «Аэрофлот» было закреплено за гражданской авиацией СССР 25 февраля 1932 г.

«Аэрофлот» — член Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA).

Базовый аэропорт авиакомпании — московский аэропорт Шереметьево (терминалы D, F).

В 2000 г. «Аэрофлот» пригласил группу британских консультантов с целью произвести ребрендинг — смену имиджа. Работа над этим продолжалась довольно долго. Наконец, в 2003 г. «Аэрофлот» представил новый вариант внешнего оформления своих самолётов и униформы для экипажа. Была запущена крупная рекламная акция.

Отдельного упоминания заслуживает символика «Аэрофлота». Крылатый серп и молот, остававшийся неотъемлемым символом авиакомпании с момента её основания, не устраивал команду, занимавшуюся ребрендингом. Более того, неофициально считалось, что клиентам из западных стран будет «неуютно» пользоваться авиакомпанией, чья символика напоминает им о советской эпохе. Но опыт показал, что «серп и молот» является самым узнаваемым символом компании, и его было решено оставить. А на пассажирообороте это никак не отразилось.

«Аэрофлот» располагает самым крупным воздушным флотом в СНГ, состоящим из 96 самолётов. Парк самолётов Аэрофлота (не включая дочерние компании) по состоянию на 2 февраля 2011 г. составил:

- Airbus-A319 – 15 единиц;
- Airbus-A320 – 36 единиц;
- Airbus-A321 – 18 единиц;
- Airbus-A330 – 10 единиц;
- Boeing-767-300ER – 10 единиц (1 продан в Nordwind Airlines);
- Ил-96-300 – 6 единиц;
- Sukhoi Superjet 100 – 1 единица.

По состоянию на октябрь 2011 г. «Аэрофлот – Российские авиалинии» выполняет собственные пассажирские и грузовые рейсы из Москвы в 53 страны мира; коммерческие посадки осуществляются в 109 пунктах назначения, из них 71 за рубежом: в странах Африки – 4, на Ближнем и Среднем Востоке – 6, в странах Америки – 6, в странах Азии – 15, в Европе – 40, в странах СНГ – 9 пунктов, в России 29. Рейсы совместной эксплуатации («код-шер») с авиакомпаниями-партнерами выполняются в 121 пункт.

В апреле 1999 г. «Аэрофлот» начал осуществлять программы для частолетающих пассажиров «Аэрофлот-бонус». Расчет ведется за 1 км полета в эконом-классе – 1 бонус; в бизнес-классе – 1,5; в первом классе – 2 бонуса. Набрав 30000 баллов можно получить бесплатный билет на рейс в европейскую часть России, 50000 – рейс в Европу, более 70000 – в Северную Америку или Азию. Новый партнер программы – гостиница «Новоотель» в Шереметьево. Проведя ночь в этом отеле, пассажир, участник программы, получает 300 баллов. В состав компании входит предприятие «Аэромар», которое обеспечивает бортовое компакт-питание для пассажиров «Аэрофлота» и других авиакомпаний. Ежедневно «Аэромар» готовит 15000 порций бортового питания примерно на 110 рейсов.

2.8. Авиабилет, его цена, тарифы, скидки и льготы

Доказательством контракта между перевозчиком и пассажиром является билет, в котором указывается имя пассажира и наименование авиакомпании. Авиабилет является именным и содержит посадочный купон, полетный купон. В билете могут быть указаны несколько лиц (например, членов семьи), билеты могут быть групповыми (для туристов). Если билет выдан без отметки о бронировании (с открытой датой вылета), то место бронируется в соответ-

ствии с запросом пассажира при наличии свободных мест на запрашиваемом рейсе. На рис. 1 приведён бланк авиабилета.

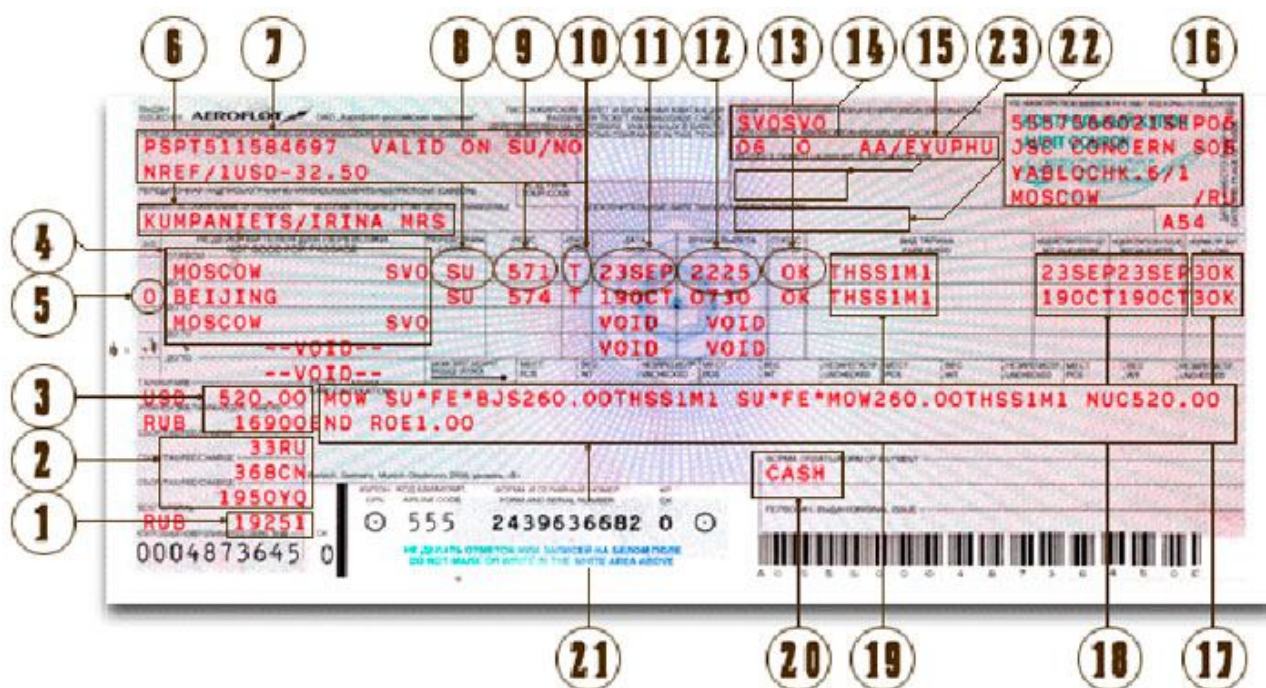


Рис. 1. Бланк авиабилета

Ниже приведём расшифровку основных обозначений, используемых в билете:

1. Стоимость билета (Всего / Total). Полная стоимость билета (тариф плюс аэропортовые сборы) в валюте пункта выписки билета. В России для разных авиакомпаний это могут быть как рубли РФ, так и доллары США.

2. Аэропортовые сборы (Сбор / Tax). Двухбуквенное обозначение и сумма аэропортового сбора в валюте пункта выписки.

3. Тариф (Итого / Fare). Тариф в валюте начала перевозки. Например, если билет выписан по маршруту Лондон – Москва, то тариф будет указан в фунтах (GBP).

4. Маршрут полета (From / To). Указывается пункт отправления для данного полетного купона (на английском языке). Ниже следует пункт прибытия. Если в городах отправления и прибытия несколько аэропортов, за названием следует трехбуквенный код аэропорта.

5. Индикатор остановок по маршруту (Stopover) (X / O). Если в данном пункте происходит остановка по маршруту более чем на 24 часа, то это поле пусто или ставится символ «О». Если же дан-

ный пункт является пунктом транзита, то напротив данного пункта стоит «X».

6. Имя пассажира (Name of passenger). Указывается только в латинской транскрипции (как в загранпаспорте). За фамилией следует (через косую черту) первая буква имени или имя полностью, а также пол (Mr – мистер, Mrs / Mss – мисс / миссис). По международным нормам данное поле допускает до трёх ошибок без искажения звучания.

7. Передаточная надпись / ограничения (Endorsements / Restrictions). В этой графе указываются различные ограничения на перевозку по данному билету, а также возможность «передачи» (endorsement) пассажира другому перевозчику. Например, если в графе указано «SU/KL Only», то это означает, что данный билет действителен на рейсах авиакомпаний «Аэрофлот – российские авиалинии» (SU) и KLM (KL), и если условия тарифа позволяют изменения по билету, то даже уже по выписанному билету, пассажир может поменять одну авиакомпанию на другую. Если тариф, по которому выписан билет, позволяет какие-либо изменения, то эта возможность должна быть отражена в этой графе. Также в этой графе может быть отображена служебная информация.

8. Перевозчик (Carrier). Указывается двухбуквенный код авиакомпании перевозчика. Коды нормируются IATA и могут быть как достаточно очевидными: SU – «Аэрофлот – российские авиалинии» (этот код существует с советских времён и означает аббревиатуру от Soviet union – Советский союз), LH – Lufthansa, AF – Air France, BA – British Airways, так и не очень: AY – Finnair, UN – «Трансаэро», AZ – Alitalia, S7 – «Сибирь».

9. Рейс (Flight). Указывается номер рейса.

10. Класс бронирования (Class).

11. Дата (Date). Дата вылета по данному купону: две цифры даты и три буквы месяца.

12. Время вылета (Time). Всегда указывается местное время пункта вылета.

13. Статус бронирования (Status). Обычно билет выписывается с подтвержденным статусом – OK (место подтверждено). Для некоторых тарифов возможна выписка билетов со статусом RQ (запрос места на регистрации). В билете для младенцев (до двух лет), летящих без места, указывается статус NS.

14. Пункт отправления/назначения (Origin / Destination). Трехбуквенное обозначение пункта вылета и пункта прилета по всему маршруту.

15. Графа для отметок авиакомпании (Airline data). Указывается буквенно-цифровой номер бронирования (PNR Code).

16. Поле валидатора. Здесь ставится штамп агентства, продавшего билет. Штамп должен содержать название агентства, его краткий адрес, уникальный номер офиса. Указывается буквенно-цифровая референция агента выписавшего билет, дата выписки билета.

17. Указывается норма бесплатного провоза багажа.

18. Недействителен до / недействителен после (Not valid before / Not valid after). Указывается дата, ранее которой и позднее которой соответственно нельзя лететь по данному полетному купону (если правила тарифа допускают изменение даты). Для большинства «жестких» льготных тарифов обе даты совпадают с датой вылета по данному купону. Если графы пустые, то это означает, что данный билет действителен как минимум год.

19. Вид тарифа (Fare basis). Буквенно-цифровое обозначение тарифа по данному купону.

20. Форма оплаты (Form of payment). Форма оплаты, которой был оплачен билет. Наиболее распространенные формы оплаты: Cash (наличные), Invoice или INV (безналичная оплата), CC (кредитная карта).

21. Расчет тарифа (Fare calculation). В данной графе приведен подробный расчет тарифа по всему билету. Расчет состоит из трехбуквенных кодов городов, двухсимвольных кодов перевозчиков и тарифных компонентов в NUC (нейтральных единицах расчета). Здесь же расшифровывается сборная такса (аэропортовые сборы).

22. Дополнительный билет (Conjunction tickets). Если маршрут по билету включает в себя большее количество перелетов, чем количество полетных купонов в бланке, то такой билет выписывается на нескольких бланках и в данной графе каждого указывается номер дополнительного билета. Следует иметь в виду, что эти несколько бланков представляют собой один билет.

23. Выдан в обмен на (Issued in exchange for). Если билет выписан в обмен на другой, то в эту графу заносится номер первоначального билета.

Цена билета зависит от базового тарифа, класса авиакомпании, страны, срока пребывания, условий бронирования, наличия льгот, скидок. Один из основных показателей – это класс, в котором пассажир хотел бы лететь. Существует три основных класса: первый (F); бизнес-класс (C); экономический (Y). Первый класс – самый дорогостоящий, экономический – самый дешевый. На многих направлениях первого класса нет вообще.

Стоимость билета зависит и от тарифа. Различают базовые и специальные тарифы.

Для всех классов существуют так называемые базовые (нормальные) тарифы, предполагающие перелет туда и обратно, от которых идет отсчет разного рода скидок. Забронировать билет на любое направление можно за год до даты вылета. Для первого класса и бизнес-класса билет продается на год с открытой или фиксированной датой вылета. Время, через которое пассажир возвращается, на цену не влияет. Для эконом-класса базовый тариф может меняться в зависимости от срока пребывания в стране. Отдельные авиакомпании могут менять базовый тариф в зависимости от сезона: летом и зимой полет стоит несколько дороже.

Билеты, купленные по базовым тарифам подлежат обмену и возврату без всяких ограничений. Перенести дату обратного вылета, поменять или вернуть билет можно, в том числе и после даты вылета. Стоимость билета при этом возвращается полностью.

Но базовые тарифы дороги, поэтому по ним летит меньшая часть пассажиров. Многие стараются воспользоваться различными скидками, которые значительно снижают стоимость билета. Однако, чем существеннее скидка, тем больше ограничений накладывается на пассажира. Все скидки делятся на специальные и рекламные. Специальные действуют на всех авиакомпаниях без исключения, рекламные – предоставляются конкретной авиакомпанией (например, «бонусные программы» для часто летающих пассажиров).

Специальные скидки. Получение такой скидки подразумевает выбор не авиакомпании, а направления, куда совершается полет, поскольку на некоторых направлениях скидок не бывает.

Большой популярностью в мире пользуются тарифы PEX и APEx. Они значительно дешевле базового тарифа.

PEX фиксирует даты вылета туда и обратно. При покупке билета по этому тарифу, как и при покупке экскурсионного тарифа, действуют ограничения на минимальный и максимальный срок

пребывания в стране. Минимальный («правило воскресенья») – пассажир должен пробыть в стране ночь с субботы на воскресенье и максимальный от одного до шести месяцев. Кроме того, бронирование и выкуп билетов по РЕХ надо производить одновременно.

На АРЕХ накладываются еще большие ограничения. Здесь также существует минимальный и максимальный сроки пребывания. Кроме того, приобретать билеты АРЕХ нужно не позднее, чем за одну – три недели до вылета (в зависимости от страны назначения).

Сдать АРЕХ и РЕХ после даты вылета нельзя, а при возврате билета (до даты вылета) взимается штраф, доходящий до половины стоимости. При опоздании на самолет, по какой бы уважительной причине это ни произошло, билет АРЕХ пропадает.

Молодежные тарифы имеют ограниченный возрастной ценз, который на разных направлениях составляет от 24 до 26 лет. Срок годности билета, купленного по молодежному тарифу, составляет год. Бронировать билет можно за 365 дней до вылета, однако ограничены сроки его выкупа (за 2 месяца до начала вылета, за 7 дней, за 3 дня — в зависимости от направления); предоставляется открытая дата обратного вылета; сроки пребывания за рубежом не ограничены. Изменение даты вылета возможно при уплате штрафа, однако возврат билета запрещен. Некоторые авиакомпании устанавливают свои правила применения молодежных тарифов: предлагают групповые скидки, расширяют возрастной ценз, предоставляют право купить билет в одну сторону с оплатой 50 % полного тарифа, ограничивают количество остановок в пути и др.

Следует отметить, что молодежные тарифы на авиабилеты действуют только для владельцев карточек ISIC и GO-25. Студенческое удостоверение ISIC (International Student Identity Card) является формой студенческого билета, утвержденной ЮНЕСКО. По этому удостоверению турист может во всем мире получить скидки при приобретении авиа- и железнодорожных билетов; автобилетов при международных перевозках; скидки при размещении в отелях, мотелях, молодежных общежитиях, а также на посещение музеев, выставок, дискотек, спортивных мероприятий, ночных клубов. При этом для владельцев ISIC некоторые авиакомпании либо «отодвигают» возрастные ограничения (до 34 лет – «British Airways»), либо вообще их снимают («Трансаэро»). Если же человек не относится к учащейся молодежи, но ему еще нет 26 лет, то он может оформить

себе Международную молодежную Туристическую карту GO-25, которая дает ее владельцу те же права, что и студенческая карта ISIC.

Аналогичными правами могут воспользоваться учителя, преподаватели, профессора и инструкторы, официально работающие в штате образовательных учреждений по предоставлению соответствующего удостоверения ITIC (International Teacher Identity Card – Международное учительское/профессорское удостоверение). Правда, получить специальные тарифы при авиаперевозках владельцы ITIC могут лишь на рейсах Lufthansa и некоторых направлениях British Airways.

Оформить международные карточки ISIC, ITIC, GO-25 можно в международном студенческом агентстве STAR (Student Travel Agency Russia) или в какой-либо крупной турфирме. Для этого необходимо предоставить одну фотокарточку, документ, подтверждающий статус студента или преподавателя (для получения ISIC и ITIC), или паспорт (для получения GO-25).

Групповой тариф применяется, как правило, для групп учащихся школ и других учебных заведений в возрасте до 19 лет и сопровождающего их руководителя при полетах в некоторые пункты Европы. Регламентируются минимальная численность группы (10 детей плюс один взрослый, который приобретает билет по льготному тарифу) и цель поездки (повышение уровня образования и культурный обмен). Скидки для детей в возрасте от 2 до 12 лет по этому тарифу не предоставляются. Условия применения тарифа для группы школьников определяются специальными правилами. Так, по групповому тарифу можно изменить дату вылета, однако для этого необходимо доплатить разницу в стоимости группового и индивидуального тарифа.

Каждый тариф имеет свой код, отражающий класс обслуживания и тип тарифа. Код нормального тарифа состоит из основного кода (например, F/C/Y/J и т.д.), который может публиковаться автономно или в комбинации с кодами второго уровня, а также с кодами скидок (Discount).

Основные коды базовых тарифов подразделяются на:

R/P/F – коды годовых тарифов для перевозки в салоне первого класса;

C/J – коды годовых тарифов для перевозки в бизнес-классе;

Y – коды годовых тарифов для перевозки в эконом-классе.

Коды второго уровня могут указывать сезон; дни недели и скидку к базовым тарифам, которая публикуется в конце кода тарифа.

Коды второго уровня могут иметь следующие обозначения:

L – «низкий» сезон (Low Season);

K – «базовый» сезон (Intermediate/Shoulder/Basic Season);

H – «высокий» сезон (High Season);

W – указатель тарифа, действующего в пятницу, субботу и воскресенье (Week-end Period);

X – указатель тарифа, действующего в остальные дни недели (Mid-week Period), как правило, рейсы в середине недели продаются по более низким ценам.

Ниже приведены примеры кодов обозначения некоторых базовых тарифов:

YL – перевозка по годовому тарифу эконом-класса с началом перевозки в «низкий» сезон, так как уровень тарифа на дату начала перевозки определяет стоимость перевозки по всему маршруту;

CX – перевозка по годовому тарифу бизнес-класса, начинающаяся и заканчивающаяся в дни, которые не подпадают под определение Week-end. Если перевозка начинается в период Midweek и заканчивается в период Week-end, то тарифы складываются на основе $1/2RT - CX + CW$;

FSN – перевозка по годовому тарифу первого класса ребенка в возрасте от двух до двенадцати лет (SN – код, обозначающий ребенка в возрасте от двух до двенадцати лет);

Y LXIN – перевозка пассажира в возрасте до двух лет по годовому тарифу эконом-класса с началом перевозки в «низкий» сезон в период, относящийся к Mid-week (IN от двух до двенадцати лет – код, обозначающий ребенка в возрасте до двух лет).

Коды молодежных тарифов, как правило, содержат буквенные символы ZZ; экскурсионных тарифов – буквенные символы EE. Время пребывания пассажира в пункте назначения указывается в конце кода. Например: YNХEEЗМ – экскурсионный тариф для путешествия в середине недели в салоне эконом-класса в «высокий» сезон, с пребыванием пассажира в пункте назначения не более трёх месяцев;

YHAP – экскурсионный тариф с ограничением по времени продажи, в «высокий» сезон в салоне эконом-класса самолета;

YLXZZ – молодежный тариф для путешествия в середине недели в «низкий» сезон в эконом-классе;

YIT35 – тариф инклюзив-тур на путешествие в эконом-классе с пребыванием в стране назначения 35 дней.

Как отмечалось выше, при оформлении билета в нем отражается класс бронирования, характеризующий тип тарифа, и обозначается определенной латинской буквой. Так, класс бронирования при обслуживании пассажиров первого класса может обозначаться: R – сверхзвуковой самолет; P – улучшенный первый класс (спальные места, спутниковые телефоны, индивидуальный монитор); F – первый класс; A – первый класс со скидкой. При обслуживании бизнес-класса применяются литеры: J – улучшенный бизнес-класс (более просторные кресла, изысканное меню, дополнительные развлечения – компьютерные игры); C – бизнес-класс; D – бизнес-класс со скидкой. Обслуживание пассажиров эконом-класса может обозначаться буквами: W – улучшенный эконом-класс (увеличено расстояние между рядами кресел); Y – эконом-класс; H, L, W, Q и т.д. – эконом-класс со скидкой.

2.9. Регистрация пассажиров на воздушный рейс

Под регистрацией понимается сверка пассажиров, пришедших на рейс, со списками забронированных пассажиров, фамилии которых внесены в PNL (Passenger Name List – пофамильный список пассажиров рейса). Эта процедура осуществляется за регистрационной стойкой, снабженной указателем номера и маршрута рейса.

Одновременно с регистрацией пассажиров на рейс происходит и оформление их багажа. Для этого зоны регистрации оборудуются весами для взвешивания багажа и ручной клади, установками для досмотра багажа, транспортерами, средствами связи. Регистрация пассажиров и оформление багажа пассажиров бизнес- и эконом-класса осуществляются, как правило, за различными регистрационными стойками. Однако если регистрация происходит за одной стойкой, то она проводится в приоритетном отношении пассажиров бизнес-класса.

Порядок регистрации пассажиров на рейс осуществляется следующим образом:

- оператор регистрационной стойки берет у пассажира авиабилет и документы, удостоверяющие личность пассажира;

- сверяет соответствие фамилии, указанной в паспорте (или другом документе, удостоверяющем личность пассажира), с фамилией в билете;

- проверяет действительность билета, место и дату выдачи, наличие подписи агента, данные бронирования (код перевозчика, номер рейса, дату вылета, статус бронирования, вид тарифа, норму бесплатного провоза багажа, класс обслуживания), при необходимости – наличие штампа «Передаточная надпись/Ограничения»;

- сверяет фамилию пассажира по списку забронированных пассажиров в PNL и отмечает их в бланке регистрации пассажиров (эти бланки составляются отдельно для каждого класса обслуживания).

Если в билете пассажира указан статус ОК, а его фамилия не внесена в PNL и рейс полностью загружен, то оператор, установив причину отсутствия фамилии пассажира в PNL, должен предложить пассажиру либо перевозку другого перевозчика в этот же день, либо перевозку ближайшим своим рейсом и обеспечение проживания в гостинице за свой счет, либо сделать возврат денег за оплаченный билет без штрафных санкций. В дальнейшем устанавливается конкретное лицо, виновное в данной ошибке бронирования.

После сверки фамилии оператор закрепляет за пассажиром конкретное место в салоне самолета, исходя из класса обслуживания при этом обычно учитываются интересы пассажиров – место у окна или у прохода, рядом со спутником (двойные, тройные места) или отдельно, в салоне для курящих или для некурящих. В некоторых случаях оператор сам определяет место в салоне для пассажира. Так, места у аварийных выходов предпочтительно предоставлять пассажирам без явных физических или психических отклонений, способных в случае эвакуации оказать помощь другим пассажирам или, по крайней мере, не препятствовать эвакуации в силу своего немоющего состояния. Пассажиры, которые не смогут ускорить процесс эвакуации из самолета, размещаются на местах, не загораживающих подходы к аварийному оборудованию и выходы. К таким пассажирам относятся лица с явными физическими или психическими отклонениями; лица, чье здоровье не позволяет им быстро передвигаться; дети до 12 лет.

В знак закрепления за пассажиром места ему выдается посадочный талон, где указаны номер конкретного места, дата и номер

рейса, порядковый номер по ведомости регистрации, а также номер выхода, через который будет производиться посадка на самолет.

Одновременно с регистрацией пассажира происходит взвешивание всех его вещей и оформление багажа, сдаваемого для перевозки в багажное отделение воздушного судна. Оператор на стойке регистрации принимает от приемосдатчика отрывные талоны багажных бирок, навешиваемых на зарегистрированный багаж, и клеивает их на обложку авиабилета. С этого момента авиабилет пассажира становится и багажной квитанцией. Информация о количестве мест и массе зарегистрированного багажа и ручной клади вписывается в билет.

Затем оператор изымает полетный купон на данный участок полета и возвращает пассажиру билет вместе с отрывными талонами багажных бирок. Изъятый полетный купон служит подтверждением того, что пассажир действительно явился на регистрацию на рейс.

Если у пассажира имеется сверхнормативный багаж, то он обязан оплатить его по соответствующему тарифу и предоставить оператору регистрационной стойки квитанцию об оплате; из нее оператор изымает полетный купон квитанции платного багажа.

Если пассажир решил лететь более высоким классом обслуживания, он должен обратиться к старшему диспетчеру зоны регистрации с просьбой о повышении класса обслуживания. При наличии свободных мест в бизнес-классе самолета такое разрешение, как правило, выдается путем наложения отметки на лицевой стороне билета, в которой указываются дата, номер рейса и фамилия выдавшего разрешение. Затем пассажиру предлагается пройти в кассу, где он доплачивает соответствующую сумму денег. Агент по бронированию оформляет пассажиру ордер разных сборов МСО, а в полетный купон клеивается стикер с изменением класса обслуживания. При регистрации такого пассажира оператор на регистрационной стойке изымает соответствующий купон МСО и скрепляет его с полетным купоном авиабилета. Сам ордер разных сборов остается у пассажира.

После регистрации пассажирам предлагается пройти для дальнейшего оформления на рейс в зону санитарного и паспортного контроля, а затем в зону ожидания (пассажирам эконом-класса) или бизнес-зал (пассажирам бизнес-класса).

Обычно регистрация пассажиров заканчивается за 40 мин до отправления международного рейса и за 30 мин до отправления внутреннего рейса. Пассажир, опоздавший на регистрацию к перевозке на данный рейс может быть не допущен. При возврате денег с такого пассажира может быть удержан сбор в соответствии с правилами применяемого тарифа. Сбор может не браться лишь в том случае, если пассажир не прибыл на регистрацию вследствие болезни (о чем должен быть предъявлен официальный медицинский документ); вследствие задержки или отмены стыковочного рейса, или из-за непредоставления этому пассажиру забронированного места на стыковочном рейсе. Если же пассажир все же желает осуществить перевозку, то он должен отметить на билете время своего прибытия на регистрацию и отправиться в кассу аэропорта перебронировать билет, если это позволяют условия действия тарифа.

2.10. Багаж

Это личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне по соглашению с перевозчиком.

Зарегистрированный багаж – это багаж пассажира, принятый перевозчиком к перевозке, за сохранность которого он несет ответственность. На такой багаж перевозчик выдает багажную квитанцию и бирку.

Багажная квитанция – документ, выдаваемый перевозчиком исключительно для опознавания зарегистрированного багажа.

Багаж незарегистрированный (ручная кладь) – багаж пассажира, находящийся во время перевозки с пассажиром в салоне судна с согласия перевозчика.

Багаж несопровождаемый – багаж, принятый к перевозке отдельно от пассажира и оформленный грузовой накладной в качестве груза.

Багаж, как правило, перевозится в том же самолете, что и пассажир.

Одним из главных отличий классов является норма бесплатного провоза багажа. Оплата за сверхнормативный багаж одинакова для пассажиров всех классов и составляет 1 % тарифа первого класса за каждый килограмм сверх нормы. Исключение составляют внутренние рейсы. Там разрешен провоз багажа до 10 кг.

Квитанция платного багажа – документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза или

предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате, а также удостоверяющий оплату сборов за объявленную ценность багажа. Большинство авиакомпаний разрешен провоз в качестве багажа предметов любой формы, если они укладываются в норму по весу. Некоторые авиакомпании устанавливают ограничения на вес ручной клади – не более 5 кг. Сверхустановленной нормы бесплатного перевоза багажа пассажир имеет право бесплатно провозить: дамскую сумочку, папки для бумаг, пальто или плащ, плед, зонтик или трость, печатные издания, питание для ребенка, детскую дорожную колыбельку, кресло-коляску для инвалида. Если багаж получен не полностью или поврежден, следует вызвать работников аэропорта, пригласить одного-двух человек, летевших этим рейсом и составить акт об утере или повреждении.

Обычно действует правило, в соответствии с которым норма бесплатного провоза багажа для первого класса – 40 кг, бизнес-класса – 30 кг, эконом-класса – 20 кг.

Перевозка животных разрешена практически всеми авиакомпаниями, если турист имеет на руках все необходимые и правильно оформленные справки. Бесплатно летят только собаки-поводыри, а перевозка остальных животных оплачивается как багаж. Перевозка собак и кошек осуществляется в багажном отделении, и оборачивается для животных большим стрессом, поэтому некоторые компании запрещают перевозку животных.

Между тем, в США создана первая в мире авиакомпания, организующая перелеты исключительно для животных. Она предлагает перевозку домашних питомцев с комфортом, достойным самих владельцев. Люди на борт таких самолетов, помимо членов экипажа, не допускаются. Самолет полностью оборудован для перевозки домашних животных, с которыми туристы не хотят расставаться даже на время пребывания в другой стране. Однако в целях собственной безопасности четвероногим все равно придется находиться не в мягких креслах у окна, а в просторных контейнерах. Несмотря на это, они будут постоянно пребывать под присмотром квалифицированных ветеринаров, а во время пересадки, если требуется, их должны выгулять, напоить и накормить. Кроме того, на ошейниках животных будут устанавливаться специальные устройства, позволяющие хозяевам питомцев отслеживать их полет через сайт авиакомпании.

По словам основателей компании, идея создать комфортабельные авиаперевозки для животных пришла им во время планирования собственного отдыха. Пока в расписание данной авиакомпании включены пять основных городов: Нью-Йорк, Вашингтон, Чикаго, Денвер и Лос-Анджелес.

2.11. Специальный контроль безопасности полетов

Специальный контроль безопасности полетов осуществляется службой безопасности аэропорта и перевозчика. Он заключается в проверке наличия у пассажиров и в их ручной клади предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом: огнестрельного и холодного оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ, легковоспламеняющихся, ядовитых, отравляющих, взрывоопасных веществ, сжатых и сжиженных газов и других веществ и предметов, которые могут быть приняты к перевозке только на особых условиях.

Цель данного вида контроля – предотвращение террористических актов и захвата заложников на борту воздушного судна, а также предотвращение незаконного вывоза предметов и веществ.

Предполетный досмотр пассажиров и ручной клади организуется в зоне спецконтроля непосредственно перед посадкой на борт самолета. Зона спецконтроля представляет собой один или два пункта досмотра, оборудованных техническими средствами досмотра:

- 1) рентгенотелевизионными стационарными интроскопами для контроля ручной клади;
- 2) стационарными и ручными металлоискателями для досмотра пассажиров.

При проверке ручной клади в случае отображения на экране оружия или других предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, пассажиру предлагается открыть ручную кладь, после чего проводится ее досмотр. Такое же предложение может быть сделано пассажиру при обнаружении в содержимом ручной клади предметов и веществ, вызывающих сомнение в их назначении.

Если в вещах обнаружены запрещенные вещества или предметы, которые пассажир стремился незаконно провезти, он несет ответственность за это в установленном порядке. Газовое оружие и газовые патроны, найденные у пассажира без необходимых документов, передаются в органы внутренних дел в соответствии с законодательством, регламентирующим оборот оружия на территории Российской Федерации. Если у пассажира при досмотре обнаруже-

ны опасные вещества и предметы, за изготовление, ношение и хранение которых предусмотрена уголовная ответственность (оружие, боеприпасы, взрывчатые вещества, взрывные устройства, ядовитые, наркотические, радиоактивные вещества и т.п.), он снимается с рейса и вместе с материалами (актом и изъятыми веществами и предметами) передается в органы внутренних дел для решения вопроса о привлечении его к ответственности.

В некоторых случаях, когда провоз опасных предметов является неправомерным, представитель по безопасности может принять решение об изъятии этих предметов на время полета. Факт изъятия оформляется специальным документом – актом, зарегистрированным в журнале. При этом изъятые у пассажира опасные предметы и вещества, которые находятся в свободной продаже, но запрещены к перевозке на гражданских воздушных судах (баллоны с газом, газовые баллончики, огнеопасные лакокрасочные изделия, вещества и предметы бытового назначения, не имеющие стандартной заводской упаковки, и т.д.), выдаются провожающим или хранятся в аэропорту в специальных помещениях.

Перед прохождением предполетного досмотра пассажир обязан положить на досмотровый стол все металлические предметы, имеющиеся при нем, и пройти через стационарный металлоискатель. Если прохождение спецконтроля безопасности полетов прошло благополучно, в авиабилете инспектор по досмотру делает отметку о прохождении пассажиром предполетного досмотра, и тот направляется на посадку. В случае срабатывания сигнала стационарного металлоискателя инспектор досматривает пассажира с помощью ручного металлоискателя. При наличии звуковых сигналов инспектор предлагает пассажиру пройти в кабину вместе с ручной кладью, где проводится личный досмотр пассажира.

Личный досмотр проводится только лицами одного пола с досматриваемым пассажиром в специально выделенных в аэропортах помещениях, отвечающих требованиям санитарии и гигиены. Запрещается проводить в одном помещении одновременно личный досмотр нескольких пассажиров. В процессе личного досмотра лица, производящие его обязаны быть внимательными и вежливыми в отношении пассажира и не допускать действий, унижающих его достоинство. Если в результате проведения спецконтроля безопасности полетов произошло опоздание пассажира на рейс, но в его вещах не было обнаружено опасных предметов, должностные лица,

проводящие досмотр, обязаны принять необходимые меры, чтобы отправить пассажира очередным рейсом. Если же пассажир откажется от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром, авиапредприятие обязано по его требованию полностью возместить стоимость билета или его неиспользованной части.

Пассажир, отказавшийся пройти досмотр или предъявить вещи к досмотру, к перевозке не допускается.

В ноябре 2006 г. в европейских аэропортах был введен запрет на провоз жидкостей в ручной клади. С 27 августа 2007 г. в соответствии с Приказом Министерства транспорта Российской Федерации № 104 от 25 июля 2007 г. данный запрет действует и в России. Новые меры были введены для обеспечения авиационной безопасности.

Жидкости, разрешенные к перевозке в ручной клади:

- вода и другие напитки, супы, сиропы, варенье, мед;
- кремы, лосьоны, масла;
- духи, одеколоны, туалетная вода;
- аэрозоли;
- гели, включая гели для волос и душа;
- содержание контейнеров, находящихся под давлением, включая пену для бритья, другие пены и дезодоранты;
- пасты, включая зубную пасту;
- жидко-твердые смеси;
- тушь для ресниц;
- иные субстанции похожей консистенции.

Все перечисленные выше жидкости должны:

- по объему каждой упаковки составлять не более 100 мл.
- Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.

- быть размещены в прозрачном пластиковом закрываемом контейнере (пакете) размером 18×20 см, совокупный объем жидкостей в контейнере (по объему упаковок) должен составлять не более одного литра.

Каждый пассажир может иметь в ручной клади только один пластиковый контейнер (пакет). Пластиковый контейнер (пакет) предоставляется пассажиру бесплатно. Пластиковые контейнеры

(пакеты) доступны непосредственно в зонах досмотра пассажиров. Пассажир может перевозить в ручной клади детское питание, медицинские препараты и диетическое питание. Сотрудники службы авиационной безопасности могут попросить при этом предъявить доказательство того, что они понадобятся в полете (медицинская справка, рецепт).

Вышеназванные жидкости, упакованные согласно новым правилам, а также детское и диетическое питание, медицинские препараты, должны быть в обязательном порядке предъявлены на секторах досмотра авиационной безопасности отдельно от прочих вещей, составляющих ручную кладь пассажира.

Все другие жидкости, разрешенные к перевозке воздушным транспортом, но не соответствующие вышеуказанным требованиям, должны быть размещены в предъявляемом к перевозке багаже заблаговременно.

Приобретаемые в зоне беспошлинной торговли товары, содержащие жидкость, будут упакованы в пакеты и закрыты. Эти пакеты не могут быть вскрыты до прибытия в конечную точку назначения.

Спецконтроль безопасности полетов является последним этапом подготовки пассажиров к перевозке. После его прохождения пассажирам предлагается пройти на борт воздушного судна.

Следует отметить, что зарегистрированный багаж также проходит досмотр в специальной зоне багажного отделения с помощью технических и других средств досмотра (например, с помощью специально обученных собак). При этом в крайних случаях, связанных с необходимостью вскрытия багажа, досмотр его может быть произведен в отсутствие пассажира, однако в такой ситуации приглашаются понятые. Факт досмотра багажа в отсутствие пассажира оформляется актом и регистрируется в специальном журнале.

2.12. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров

Обслуживание отдельных категорий пассажиров отличается от общепринятого. Оно заключается в том, что этим категориям путешественников предоставляются дополнительные удобства и услуги; обеспечивается надлежащий уровень безопасности при перевозке; предъявляются определенные требования государственных органов страны въезда и выезда и др. Некоторые пассажиры перевозятся на

особых условиях только по предварительному согласованию с перевозчиком. Кратко остановимся на особенностях авиаперевозки некоторых категорий пассажиров.

– *Перевозка детей*

Один взрослый пассажир может провезти со скидкой 90 % одного ребенка в возрасте до двух лет (без предоставления отдельного места). Норма бесплатного провоза багажа для малыша составляет 10 кг. По желанию пассажир может забронировать для него отдельное место, но в этом случае билет оформляется как на ребенка до 12 лет. Для второго, третьего и других малышей до двух лет, летящих с одним взрослым, авиабилеты оформляются, как на детей до 12 лет.

Ребенку до 12 лет, как правило, оформляется авиабилет за 50 % (по некоторым типам тарифов – 70 %) стоимости взрослого билета. Процент скидки к специальным тарифам регламентирован особыми правилами. Билет дает право на место и бесплатный провоз багажа в соответствии с классом обслуживания.

Д е т и с р о д и т е л я м и . При выезде за рубеж с одним из родителей, и даже с обоими – пограничные службы могут потребовать доказательства родства между ребенком и сопровождающими. Единственным юридическим документом, подтверждающим родство, в настоящее время является в РФ свидетельство о рождении. Наличие одинаковых фамилий родителей и детей и вписанный в заграничный паспорт ребенок – не являются доказательством родства. В связи с этим родителям необходимо иметь при себе оригиналы или нотариально заверенные копии документов, подтверждающих родство (опекунство, усыновление, попечительство):

- Свидетельство о рождении при наличии одинаковых фамилий.
- Свидетельство о рождении и свидетельства о новых браках со сменой фамилий при наличии разных фамилий.
- Документ об опекунстве, усыновлении, попечительстве в случае умерших, безвестно отсутствующих родителей или лишенных родительских прав.

Н е с о п р о в о ж д а е м ы е д е т и . На международных авиарейсах дети от 8 до 12 лет могут совершать перелеты без сопровождения взрослых. В этом случае скидки, предусмотренные детским тарифом, действуют не всегда. Забота о таких детях входит в обязанности обслуживающего персонала авиакомпании. Помимо

наличия обязательного для всех детей загранпаспорта с визой, сопровождающим в аэропорту необходимо заполнить специальную заявку на перевозку несопровождаемого ребенка до 12 лет и декларацию родителей ребенка. В случае выезда ребенка на срок свыше трёх месяцев это согласие также должно быть заверено органами опеки и попечительства в порядке, установленном правительством РФ.

Перевозка несопровождаемых детей в возрасте от 2 до 8 лет (у некоторых авиакомпаний до 12 лет) оплачивается по полному взрослому тарифу, в билете ставится пометка «за ребенком требуется уход». В этом случае авиакомпания несет полную ответственность за ребенка до момента передачи его встречающим.

Согласно Закону «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ» дети до 18 лет, летящие за границу без сопровождения родителей, должны иметь заверенное нотариально (или в консульстве) согласие на выезд от родителей, опекунов, усыновителей или попечителей. В случае полета с одним из родителей требуется нотариально заверенное согласие второго родителя.

Несопровождаемый ребенок принимается к перевозке, если:

- сопровождающие лица остаются с ребенком в аэропорту отправления до посадки в самолет;
- ребенок будет обязательно встречен в аэропорту прибытия;
- ребенок следует либо в одну сторону, либо туда-обратно по прямому маршруту (без пересадок на другие рейсы в пути).

Совершать перелеты внутри России дети в возрасте до 12 лет могут только в сопровождении взрослого.

– *Обслуживание пассажиров категории VIP*

Особенности обслуживания пассажиров категории VIP (Very Important Person) заключаются в том, что для них создаются максимальные условия комфорта в полете, своевременно предоставляется информация о времени вылета и прилета, оказывается содействие в проведении административных формальностей. К пассажирам, пользующимся VIP-услугами при авиаперевозках, в настоящее время можно отнести три группы граждан:

- лица, занимающие видное политическое, общественное, религиозное положение: руководители политических партий, высокопоставленные правительственные чиновники, главы религиозных конфессий, губернаторы, послы, депутаты Государственной Думы и т.д.;

– лица, имеющие специальные VIP-карты (представляющие собой нечто вроде кредитных карт), дающие им право получать VIP-обслуживание;

– туристы, которым такую услугу предоставляют туристские компании.

Пассажирам категории VIP разрешается прибыть в аэропорт отправления ко времени окончания регистрации основной массы пассажиров. Иногда (при предварительном уведомлении) допускается даже более позднее прибытие пассажиров на перевозку, но не менее чем за 15 мин до отправления рейса.

Если рейс задерживается или отменяется, диспетчер аэропорта обязан сообщить об этом в администрацию пассажира VIP (желательно до его выезда в аэропорт), с тем чтобы последний отложил свой выезд.

Регистрация VIP-пассажиров, прием и оформление их багажа, а также проведение административных формальностей происходят отдельно от всех других пассажиров в специально выделенных помещениях, где имеются свои пропускные пункты таможенного досмотра и паспортно-визового контроля.

Этими специальными помещениями являются Залы официальных делегаций, VIP-залы.

В залах официальных делегаций осуществляется в основном обслуживание высокопоставленных чиновников – как российских, так и иностранных. Оплачиваются эти услуги Правительством или Государственной Думой по минимальным ценам. При этом деньги за обслуживание перечисляются, как правило, заранее безналичным платежом. Обслуживание пассажиров в этих Залах осуществляется на основании заявок в виде факса или письма на имя начальника аэропорта, который наносит на них резолюцию, разрешающую обслуживание данных пассажиров.

VIP-залы принимают бизнесменов и других VIP-персон, не имеющих отношения к государственной службе и готовых самостоятельно платить за повышенный комфорт в аэропорту. Кроме того, существует определенный перечень пассажиров, имеющих право бесплатного прохода через VIP-залы, – Герои Советского Союза, Российской Федерации, социалистического труда и др.

Разные аэропорты организуют сервис VIP-пассажиров по-разному. Например, аэропорт «Домодедово» имеет только зал официальных делегаций, без затруднения в который могут попасть

только лишь члены Правительства России, Госдумы и Совета Федерации, а также высокопоставленные иностранные гости. Остальные пассажиры, претендующие на VIP-обслуживание, тщательно отбираются службой безопасности аэропорта и могут пройти в этот зал только по специальным спискам. Аналогичным образом организовано VIP-обслуживание в другом крупном российском аэропорту «Пулково-1». Здесь имеется зал официальных делегаций, право на обслуживание в нем имеют правительственные организации, депутаты, члены Межпарламентской Ассамблеи и некоторые коммерческие организации, с которыми были заключены предварительные договоры.

В аэропорту «Внуково» имеются два зала – зал официальных делегаций и VIP-зал. Первый предоставляет свои услуги в основном высокопоставленным лицам, а второй – всем тем, кто готов оплатить предоставляемые здесь услуги. При этом посещение VIP-зала стимулируется предоставлением скидки 10 % после каждого десятого его визита (что отслеживается в специальной компьютерной базе данных).

Аэропорт «Шереметьево» до последнего времени имел только VIP-залы, сервис в которых организован компанией VIP-International. При этом залы обслуживают не только высших государственных чинов (президента, министров и т.д.), но и достаточно состоятельных постоянных клиентов. В последнем случае, чтобы получить VIP-сервис, пассажир должен купить именную VIP-карточку за 7000 \$ США, которая позволяет ему получать VIP-услуги в течение всего года. Если особого отношения к себе требует и семья постоянного клиента, она может приобрести «Золотую карту» на VIP-услуги за 10000 \$ США. Владельцы таких карт получают право пользоваться услугами двухсот крупнейших аэропортов мира по программе Priority Pass; получать многочисленные скидки; посещать ряд закрытых частных клубов; участвовать в программе IATA по бронированию отелей и автомобилей.

В VIP-залы аэропорта можно попасть также через посредничество крупных туроператоров, специализирующихся на приеме официальных делегаций. Эти фирмы заключают договоры с компанией «VIP-International», выкупают у последней корпоративные VIP-карты и продают их туристам по частям за 150 – 200 \$ США за разовое посещение.

Следует отметить, что в ближайшее время руководство аэропорта «Шереметьево» согласно соответствующему распоряжению Правительства РФ решило открыть специальный зал официальных лиц для высокопоставленных государственных служащих.

В аэропорту «Быково» также имеется только VIP-зал, однако попасть сюда может любой желающий, тем более что вход в него и обслуживание в нем относительно дешевы.

Процедуры регистрации и оформления багажа VIP-пассажиров практически не отличаются от стандартных, за исключением того, что их багаж маркируется багажной биркой с надписью VIP. Этот багаж заносится в отдельную багажную ведомость. Если зарегистрированный багаж перевозится на самолетах в контейнерах, то багаж VIP-пассажиров загружается в отдельный контейнер и в багажной ведомости указывается номер контейнера. В любом случае багаж VIP-персон загружается на воздушное судно последним, а выгружается первым.

Административные формальности для VIP-пассажиров проводятся сотрудниками соответствующих служб согласно правилам, приказам и инструкциям Министерства транспорта РФ и Федеральной авиационной службы, регламентирующим перевозки и обслуживание данной категории пассажиров.

Пассажиры привилегированной группы приглашаются на посадку последними по окончании посадки всех остальных пассажиров, следующих данным рейсом. Диспетчер по посадке докладывает командиру воздушного судна о готовности VIP-персон к перевозке, с тем чтобы шеф экипажа пассажирской кабины проследил, не заняты ли их места другими лицами. Как правило, доставка VIP-пассажиров к борту самолета осуществляется на автомобиле или микроавтобусе.

После прибытия в порт назначения VIP-персоны первыми приглашаются к выходу, где их ожидает специальный сотрудник, осуществляющий встречу. В его сопровождении они проходят в специально поданный микроавтобус или автомобиль и доставляются в аэровокзал в VIP-зал или Зал официальных делегаций для прохождения соответствующих послеполетных видов контроля.

– Обслуживание пассажиров бизнес-класса

Особенностью обслуживания пассажиров бизнес-класса является то, что им предоставляется дополнительный сервис, повышающий комфорт воздушной перевозки.

Как уже отмечалось ранее, регистрация пассажиров бизнес-класса производится либо за отдельной стойкой, либо носит приоритетный характер за общей стойкой. В бланке регистрации, поступающем на борт воздушного судна, указываются не просто инициалы путешественника, а его полное имя и отчество (для удобства обращения к нему членов экипажа пассажирской кабины).

Зарегистрированный багаж пассажиров бизнес-класса загружается на отдельную багажную тележку или в отдельный контейнер. Этот багаж доставляется на борт самолета после доставки багажа пассажиров эконом-класса и выгружается одним из первых.

После регистрации для ожидания посадки на рейс лица этой категории приглашаются в специальные помещения – бизнес-залы. Пропуском в бизнес-зал является или специальное приглашение, выдаваемое оператором на стойке регистрации, или авиабилет бизнес-класса.

В аэропорту может быть один бизнес-зал (например, во «Внуково») или несколько (три – в «Шереметьево» и «Пулково»; два – в «Домодедово»: внутренний и международный). Бизнес-залы могут быть оборудованы кондиционерами, телевизорами, видео- и DVD-плеерами; их обстановка отличается наличием мягких кресел и удобных диванов, окна закрывают жалюзи, на стеллажах разложена свежая пресса. Уют интерьера достигается за счет украшения залов картинами, живыми декоративными цветами, мягким освещением. В последнее время бизнес-залы многих международных аэропортов начали оборудовать небольшими бизнес-центрами и центрами связи. Питание, как правило, бесплатное (его стоимость включается в стоимость авиабилета), однако иногда услуги бара могут предоставляться за дополнительную плату.

Время нахождения пассажира в бизнес-зале определяется временем начала посадки на рейс. Информацию о начале посадки сообщают на специальном табло и через сеть радиовещания.

К воздушному судну пассажиров бизнес-класса доставляют отдельным автобусом после доставки пассажиров эконом-класса. На борту самолета им предоставляется специальное обслуживание, о котором будет сказано ниже. В аэропорту назначения лица этой категории приглашаются к выходу первыми или сразу после пассажиров, летящих первым классом. Доставка пассажиров бизнес-класса в зал прилета не должна превышать 10 минут после прибытия самолета.

– *Обслуживание трансферных пассажиров*

К трансферным пассажирам относятся пассажиры, которые согласно авиабилету прибыли в аэропорт трансфера одним рейсом и продолжают полет другим рейсом того же или другого перевозчика.

Особенности обслуживания трансферных пассажиров заметны уже при бронировании авиабилетов. Заключаются они в том, что трансферный пассажир должен быть проинформирован оператором по бронированию о требованиях, предъявляемых к иностранным гражданам государственными органами страны, через которую осуществляется их транзит. Эти требования изложены в специальном справочнике TIM (Travel Information Manual) и касаются паспортного, визового и таможенного режимов стран въезда и выезда.

В аэропорту отправления трансферные пассажиры имеют приоритетное право вылета перед остальными, особенно в случае задержки рейса. Регистрация пассажиров этой категории помимо стандартных процедур включает подтверждение бронирования на стыковочный рейс и стыковочного времени, а также проверку документов, требуемых государственными органами в аэропортах трансфера. При оформлении багажа на него навешивается специальная бирка с маркировкой «Transfer», где указывается маршрут следования и номера рейсов. Багаж загружается на борт самолета отдельно, в последнюю очередь, а выгружается первым. Отслеживание перевозки трансферного пассажира и его багажа возлагается на специальную трансферную службу аэропорта.

После вылета самолета из аэропорта отправления в аэропорт трансфера через диспетчерскую службу передается сообщение о наличии на рейсе трансферного пассажира.

В пункте стыковки представитель трансферной службы встречает своего клиента и оказывает ему помощь в осуществлении пересадки. При этом если время до следующего рейса составляет менее двух часов, пассажира сразу проводят к стойке, где происходит регистрация на стыковочный рейс. В этом случае багаж пассажиру не выдают, а перегружают с борта на борт под контролем трансферной службы. Если время между рейсами составляет от двух до шести часов, клиента провожают в соответствующую административную зону или зону ожидания; если до следующего рейса остается более шести часов, работник службы трансфера предлагает путешествующим доставку и размещение в гостинице за их счет.

Поскольку на трансферную службу возложена определенная ответственность за организацию такого вида перевозки, интервал времени между стыковочными рейсами, при котором трансферная служба может гарантировать положительный результат обслуживания регламентируется. Это время составляет не менее полутора часов при стыковочных рейсах, осуществляемых на маршрутах «Россия – Россия» и «Международный – Международный», и не менее двух часов на маршрутах «Россия – Международный» и «Международный – Россия».

Следует иметь в виду, что при стыковке внутренних рейсов и внутренних с международным (а также международного с внутренним) пассажир обязан пройти регистрацию по тем же правилам, что и на первоначальном рейсе. Что касается пограничного и таможенного контроля, то очередность их прохождения зависит от последовательности видов маршрутов. Так, пассажир, прибывший с внутреннего рейса и продолжающий полет на международном рейсе, проходит сначала таможенный, а затем паспортно-визовый контроль. Пассажир, прибывший с международного рейса и продолжающий перевозку на внутреннем маршруте, проходит сначала пограничный, а затем таможенный досмотр. Пассажиру, прибывшему с международного рейса и продолжающему полет на международном рейсе, предлагают пройти в транзитный зал, где в присутствии представителя по трансферу осуществляется его регистрация диспетчером международного аэропорта. В этом случае при регистрации пассажиру выдается посадочный талон с пометкой «Transfer from... to... ».

Если пассажир потерял стыковку на рейс по вине перевозчика, перевозчик обязан перевезти этого пассажира своим ближайшим рейсом, или ближайшим рейсом другого перевозчика, а при длительном перерыве в воздушной перевозке – предоставить клиенту питание и проживание за счет авиакомпании. В некоторых случаях (если это предусмотрено правилами перевозчика) трансферному пассажиру в такой ситуации может быть предложена денежная компенсация.

– Перевозка беременных женщин

Беременные женщины могут быть приняты к перевозке отечественными авиаперевозчиками только в том случае, если предполагаемые роды состоятся не ранее чем через четыре недели после назначенной даты вылета. Авиакомпания имеет право потребовать от жен-

щины медицинское заключение о состоянии ее здоровья и сроках беременности. При этом медицинское освидетельствование необходимо оформлять не ранее чем за семь дней до начала полета. Другим важным условием осуществления такой перевозки является то, что перевозчик не несет никакой ответственности за ее последствия. Это условие должно быть подтверждено гарантийным письмом пассажирки. Delta Airlines не предъявляет никаких ограничений для перевозки беременных женщин, однако на большом сроке беременности их могут просто не пустить в самолет, так как в этом случае есть вероятность наступления родов в Америке. А ребенок, родившийся на территории США, автоматически получает право на американское гражданство. В связи с этим у пассажирки могут возникнуть проблемы с иммиграционной службой США, которая не приветствует незапланированных иммигрантов.

Вообще беременным женщинам, решившимся на путешествие за границу, следует иметь в виду, что возможность преждевременных родов на территории некоторых государств может создать существенные препятствия для возвращения их детей обратно (особенно при незарегистрированном браке), что обусловлено законодательством, существующим в ряде государств.

– Перевозка больных и инвалидов

К категории больных и инвалидов относятся пассажиры, чье физическое состояние требует особого внимания при подготовке к полету и во время него. Перевозчик вправе потребовать от такого пассажира медицинское заключение, содержащее разрешение на перевозку воздушным транспортом и специальные требования к ее условиям. Кроме того, пассажир данной категории по требованию авиакомпании должен дать письменное гарантийное обязательство, снимающее ответственность с перевозчика за возможные неблагоприятные последствия перелета.

Если пассажир перемещается с помощью костылей или складной инвалидной коляски, которые могут перевозиться в салоне, то плата за них не взимается. Если же пассажир перемещается с помощью электрической коляски, то он пересаживается в кресло, а электроколяска перевозится на воздушном судне как обычный зарегистрированный багаж. В аэропорт назначения при этом отправляется сообщение о том, чтобы по прибытии такому пассажиру предоставили коляску в первую очередь. Пассажиры, перевозимые с элек-

трической коляской, принимаются к перевозке, как правило, с сопровождающими.

В том случае, если больной перевозится на носилках его перевозка осуществляется только с сопровождающими и оплачивается в трехкратном размере. Это связано с тем, что носилки устанавливаются взамен трех кресел и отгораживаются специальной ширмой. Перевозка таких пассажиров осуществляется только в эконом-классе. Пункты транзита, трансфера или назначения оповещаются перевозчиком о наличии на борту воздушного судна такого пассажира. В России специальные места для людей с нарушением опорно-двигательного аппарата появились впервые на некоторых маршрутах авиакомпании «Аэрофлот – российские авиалинии» в мае 2000 г.

Авиакомпания может отказать в перевозке лежащего больного, если в самолете нет условий для размещения носилок. Перевозчик также имеет право отказать в перевозке пассажирам данной категории, если их физическое состояние угрожает безопасности полета или создает дискомфорт другим пассажирам.

Посадка в самолет больных, инвалидов и сопровождающих их лиц производится в первую очередь, а высадка — в последнюю. При этом им должна быть оказана помощь. В случае пересадки больного или инвалида с одного рейса на другой первый перевозчик снимает с себя обязанности по оказанию помощи после передачи пассажира другому перевозчику.

– Перевозка слепых и глухих пассажиров

Условием перевозки слепого или глухого пассажира является предоставление перевозчику соответствующего документа. Пассажиры этой категории могут перевозиться с сопровождающим лицом, без сопровождающего лица или в сопровождении собаки-поводыря. В последних двух случаях оператор по бронированию должен внести эту информацию в досье пассажира с целью оказания ему помощи при прохождении административных формальностей, посадке и высадке.

Собака-поводырь провозится в салоне воздушного судна, при этом ее перевозка не оплачивается. Пассажир, путешествующий в сопровождении собаки-поводыря, обязан иметь на нее ветеринарный сертификат и сертификат, подтверждающий ее специальное обучение. Место для такого пассажира выделяется в задних рядах кресел. Собака привязывается к ножке кресла пассажира. Она обязательно должна быть в наморднике.

Обслуживание глухих и слабослышащих людей подразумевает предоставление им мест, оборудованных дополнительными устройствами световой информации и сигнализации. Для таких пассажиров предусмотрена выдача специальных карточек позволяющих обслуживающему персоналу выделять глухих среди других пассажиров и оказывать им повышенное внимание.

– Перевозка пассажиров нестандартной комплекции

Как известно, места в самолете рассчитаны на пассажиров обычной комплекции. В соответствии с нормами IATA один пассажир весит в среднем 70 кг, с собой он может взять 20 кг бесплатного багажа. В разных странах эта цифра может варьироваться, например, в Нидерландах, где люди крупнее, средняя допустимая масса пассажира составляет 100 кг. Если же билет на самолет покупает очень полный человек, авиакомпания иногда сталкивается со сложностями. Связано это с тем, что порой тучный пассажир размещается на двух креслах, в результате чего кому-то может не хватить места.

Согласно правилам воздушного транспорта пассажир должен оплачивать в самолете столько мест, сколько он занимает. Это обусловлено вопросом безопасности – воздушное судно не имеет права взлетать, если хотя бы у одного пассажира не пристегнут ремень. Однако путешественнику массой 150 – 170 кг сделать это довольно трудно. В таком случае ему надо либо оплатить два места и разместиться на них, либо выбрать более дорогой класс салона в самолете, поскольку салоны бизнес- и первого классов оборудованы более широкими креслами.

Часто авиакомпании стараются не беспокоить нарушителей данного правила, летящих в эконом-классе, особенно если в самолете есть свободные места и билет куплен по нормальному тарифу. Однако для тех, кто покупает билет по льготным тарифам, такого исключения не делают – им предлагают оплатить два места. Иногда это приводит к серьезным судебным разбирательствам. Так, например, одна пассажирка, весившая около 140 кг, подала иск в суд на авиакомпанию Southwest Airlines за то, что сотрудники этой компании «морально унизили ее, предложив купить два посадочных места, чтобы не создавать неудобств сидящим рядом пассажирам». Суд Лос-Анджелеса, где рассматривалось дело, встал на сторону перевозчика и постановил, что поведение его сотрудников не было дискриминационным. В США подобные ситуации не редкость, поскольку Америка лидирует в мире по числу полных лю-

дей. В любом случае, слишком полным пассажирам для реализации их перевозки в комфортных условиях следует позаботиться о дополнительном билете.

2.13. Услуги на борту самолёта

Перед посадкой в самолет в аэропорту производится тщательная регистрация пассажиров и багажа. Доступ на воздушное судно разрешается только зарегистрированным пассажирам.

До или после регистрации производится таможенный контроль, проверка ручной клади, затем для международных рейсов – пограничный контроль (проверка паспортов и виз). Эти процедуры занимают много времени. Поэтому на международные рейсы необходимо прибывать за два-три часа до вылета, а на внутренние – за 40 мин. Многие авиакомпании (особенно на внутренних рейсах) стараются сократить время регистрации.

На борту самолета туристам также оказывается услуга питания. Объем и частота подачи питания зависят от продолжительности полета и класса обслуживания.

Для первого и бизнес-классов полагается улучшенный ассортимент питания и напитков, металлические приборы. На всех рейсах авиакомпании «Аэрофлот – российские авиалинии» независимо от продолжительности полета туристам предлагают прохладительные напитки (300 г воды и 100 г сока).

Большинство авиакомпаний придерживаются следующей схемы питания: полет 2 – 2,5 ч – холодные закуски, 2,5 – 6 ч – горячее питание, свыше 6 ч – два горячих питания, сверхдальние полеты (более 12 ч) – два горячих питания и холодные закуски.

Самолеты Silverjet летают между лондонским аэропортом «Льютон» и международным аэропортом «Ньюмарк» в Нью-Джерси. Это – первые в мире экологически чистые авиаперевозчики бизнес-класса, нейтральные в плане выделения углерода в окружающую среду. Silverjet – первая авиалиния, которая начала взимать обязательную плату за компенсацию загрязнения воздуха диоксидом углерода.

Многие авиакомпании стараются предложить пассажирам во время полёта развлекательную программу. Так например, все сидения во всех классах самолетов Boeing-777, MD-11 и Airbus-A-330 авиакомпании KLM оснащены индивидуальными экранами и интерактивной системой развлечений – от фильмов и телевидения до

игр, отправки сообщений SMS и электронной почты. Благодаря системе «видео на заказ» пассажир может сам выбрать время для просмотра фильма и сам фильм. В спинке расположенного перед пассажиром сидения имеется индивидуальный экран с обширным выбором фильмов, телевизионных программ, видеоигр для любого возраста, а также актуальной информацией о рейсе. С помощью трубки и экрана пассажир может отправлять текстовые сообщения на мобильные телефонные номера или на адреса электронной почты по всему миру, а также принимать ответ непосредственно на своем месте.

Также на борту самолёта пассажирам могут предложить курсы изучения иностранных языков для начинающих, аудиокниги, информацию о полётах (эта программа объясняет все аспекты полета, например, как летит самолет, как происходят взлет и посадка, а также что такое турбулентность).

Новая программа B-wise, в основном, предназначена для людей, которые летят в деловые поездки в другие страны. Она предоставляет основную информацию о сложном мире международного бизнеса, и освещает аспекты культуры, деловые обычаи и правила дипломатического этикета в разных странах.

Авиакомпания Emirates продолжает совершенствовать предлагаемые услуги в сфере развлечений на борту. В декабре 2003 г. Emirates стала первой авиакомпанией, транслирующей новости BBC в прямом эфире. А в мае 2004 г. пассажиры самолетов Airbus-A-340-500 получили возможность отправлять и получать электронную почту во время полета, пользуясь ноутбуками, подключенными к локальной беспроводной сети посредством технологии Wi-Fi. Самая последняя версия системы развлечений на борту самолетов Emirates, получившая название ICE (information, communication, entertainment – «информация, коммуникация, развлечения») уже установлена на всех самолетах Airbus-A-340-500, четырех лайнерах Boeing-777-200 и двух Boeing-777-300ER. В ближайшем будущем все самолеты авиакомпании будут оснащены последней версией ICE, которая предложит пассажирам более 500 каналов на выбор. В настоящее время ICE включает в себя около 50 последних голливудских релизов, более 25 классических кинолент, а также фильмы Азии и Дальнего Востока. Маленьким путешественникам предлагается 25 произведений Диснея. В программу также включены 50 разнообразных телевизионных каналов. Недавно

авиакомпанией были добавлены каналы, посвященные конному и парусному спорту, чтобы подчеркнуть причастность Emirates к этим видам спорта. Помимо видео, ICE – это 350 музыкальных каналов и более 6000 композиций со всего мира: хиты, новинки, классика и аудио-книги. ICE так же предлагает 40 интерактивных игр, с помощью которых пассажиры могут проверить свою эрудицию, поиграть в гольф или в боулинг.

2.14. Предполётная подготовка самолётов

Время полёта пройдёт спокойно лишь тогда, когда на земле перед вылетом о самолёте позаботится множество техников. Как и любой другой машине, самолёту необходим регулярный технический осмотр, во время которого проверяется работа всех ключевых систем лайнера. У летающей машины десятки тысяч контрольных точек, где всё должно соответствовать норме. В современных самолётах механикам помогают системы самодиагностики, которые указывают на то, что происходит внутри основных узлов. Техник подключает свой ноутбук к нужному разъёму, и техническое состояние агрегата становится хорошо видно.

Особое внимание следует уделить двигателям, т.к. их правильное обслуживание – гарантия безопасности. Большинство дальнемагистральных самолётов имеют четыре двигателя, хотя вполне могут обходиться и двумя.

Перед тем как пассажиры займут свои места в салоне, он должен быть вычищен, убран и, конечно, проверен службой безопасности. Сегодня её работа стала такой же важной и ответственной как работа техников, обслуживающих двигатели.

Регулярно самолёт нуждается в покраске. Это достаточно дорогостоящая процедура, учитывая размеры самолётов и стоимость специальной краски, которая должна выдерживать 120-градусные перепады температур и особые условия за бортом во время полёта. В холодное время года самолёты обрабатываются антиобледенительной жидкостью.

После всех процедур подготовки и заправки самолёта свои места в кабине займут лётчики, они ещё раз проведут по специальной карте предполётную проверку – и можно будет подавать самолёт на посадку.

2.15. Контроль за полётом

Интенсивность воздушного движения можно сравнить с крупной магистралью в час пик. Над аэродромами плотность движения ещё больше: между взлётами самолётов в крупных аэропортах проходит около минуты.

Контроль за движением самолётов в воздухе требует особой точности, ведь летящие пассажирские лайнеры сближаются со скоростью 30 км в минуту. Пилоты лишь за несколько секунд до возможного столкновения успевают увидеть друг друга. Главный прибор, предотвращающий столкновения, находится прямо перед пилотом. Это TCAS – система предупреждения об опасном сближении самолётов. Он «видит» все машины за несколько сотен километров от самолёта и за полторы минуты до возможного столкновения даёт лётчику команду, куда поворачивать. Этот прибор настолько важен, что если диспетчер говорит «снижайтесь», а TCAS требует набирать высоту, лётчик имеет полное право игнорировать требования диспетчера. Система предупреждения об опасном сближении – аварийная система, она срабатывает в том случае, если самолёты сблизилась настолько, что это может привести к катастрофе. При полёте в штатном режиме пилоту достаточно выполнять команды и рекомендации диспетчера.

Работа диспетчеров заключается в том, чтобы «выстроить» все самолёты по коридорам и так называемым эшелонам – высотам движения. Диспетчеры превращают турбулентное, случайное движение лайнеров в упорядоченное и спокойное. Над океаном самолёт остаётся вне досягаемости локаторов. Диспетчер не видит самолёт, а только слышит его по радио. Поэтому пилот докладывает диспетчеру своё местоположение через каждые десять градусов долготы. Путь машине помогают прокладывать навигационные спутники, по заданному маршруту ведёт автопилот. Так продолжается до тех пор, пока летящая, например, из Европы машина на том берегу океана не попадёт в зону ответственности американской диспетчерской службы, которая обеспечит самолёту безопасное снижение и посадку.

2.16. Перевозка туристов чартерными рейсами

Чартерные рейсы (рейсы вне расписания) – это аренда турфирмой самолета конкретной авиакомпания на определенный срок.

Цена чартерной перевозки может быть значительно ниже рейсовой и зависит от арендной платы за самолет, коэффициента за-

грузки и количества рейсов. Однако в цену включается два холостых перелета.

Чартерными перевозками обычно пользуются крупные туроператоры, иногда несколько фирм.

Осуществление чартерного маршрута требует большой подготовки: планирование маршрута, заполнение холостых пролетов, получение всех разрешений на воздушный коридор, обеспечение минимально допустимой стоянки в аэропорту, прибытия и отправления и др.

При организации чартерных авиаперевозок заказчик и авиакомпания определяют маршрут, оговаривают обязанности сторон, выясняют соответствие арендного договора международным правилам и определяют стоимость рейса, включающую аренду самолета, расход топлива, работу экипажа, обслуживание в аэропорту.

Затем заключается специальный чартерный договор, в котором оговариваются:

- вид (марка) самолета;
- число мест, подлежащих продаже;
- стоимость аренды самолета;
- маршрут с указанием аэропортов вылета и прибытия;
- срок действия договора (сезон, год и т.д.);
- регулярность совершения авиарейсов;
- возможность и предельные сроки снятия (отмены) авиарейса и соответствующие санкции.

Особенность чартеров такова, что один полный рейс (второй и предпоследний полеты – первый обратный после первого завоза и последний туда перед последним вывозом) выполняется без туристов: на последнем рейсе самолет забирает последних туристов, не привозя новых, т.к. он уже за ними не вернется, т.е. на 10 туристских заездов приходится 11 авиарейсов. Здесь действует формула $N + 1$. Таким образом, наибольшее число полетов за период действия авиачартерной программы снижает затраты на «выпадающий» рейс, а значит, снижает и перевозочный тариф.

Практика чартерных программ показывает, что браться за их организацию имеет смысл только тогда, когда за четыре-пять месяцев возможно совершение как минимум 15 – 17 сдвоенных рейсов (туда и обратно). Рейсы обычно выполняются один-два раза в неде-

лю и совсем редко – с периодичностью в десять дней или в две недели.

Заметна тенденция, когда туроператоры формируют и эксплуатируют собственные чартерные авиарейсы преимущественно для обеспечения собственных туристов.

В сезон реально можно организовать 20 заездов (при еженедельных полетах). Однако чартер можно пускать с частотой два раза в неделю. Тогда количество полётов за сезон возрастает до сорока. Это значительно снижает тариф, но недоступно по загрузке большинству туристских фирм, чем и объясняется возникновение на рынке туристских перевозок «промежуточных» предпринимателей – фирм-оптовиков, сосредоточивающих в своих руках крупные чартеры и распределяющих их среди более мелких фирм в виде блок-чартеров (по 10 – 30 мест). Продажу блоков мест на свой чартер туроператор-оптовик проводит по трем вариантам: мягкий блок мест, жёсткий и комбинированный.

Мягкий блок, при котором заказчик не имеет никакой финансовой ответственности, но имеет право в заранее оговоренные сроки полностью или частично отказаться от своих мест, более удобен для турагента, однако если отказ произойдет позже установленного срока, то заказчику предстоит выплатить штраф. Обычно мягкие блоки применяются достаточно редко поскольку они не всегда выгодны держателю чартера (будь это авиакомпания или туроператор).

Жесткий блок предусматривает строгие договорные обязательства по срокам продажи и оплаты. Заказчик вносит предоплату, размер которой включает сумму стоимости двух парных рейсов. Тарифы при реализации жесткого блока бывают примерно на 5 – 10 % ниже, чем на мягкий. К тому же при договоре на жесткий блок оператор и агент фиксируют цену на весь период действия чартера, что дает хорошую возможность реализаторам варьировать цены в пик сезона и в конце его.

Наиболее распространена продажа мест на чартерные рейсы *комбинированным способом*, сочетающим элементы двух других вариантов. Общее число мест, входящих в реализуемый блок, делится в определенной пропорции на две части, одна из которых реализуется по жесткой системе, а другая – по мягкой.

Подписывая договор об организации чартера, авиакомпания почти всегда ставит туроператора в жесткие условия. Прежде всего,

от фирмы требуется предоплата. Каков бы ни был ее максимальный размер, авиакомпания всегда настаивает, чтобы заранее были оплачены первый и последний рейсы чартерного цикла: таким образом, она страхует себя и ранее завезенных туристов от возможных неплатежей. Оплата рейсов оговаривается заранее и производится, как правило, за 7 – 10 дней до начала полета. Согласно договору, в случае несвоевременной оплаты компания вправе выставить заказчику штрафные санкции или прервать с ним имеющиеся договорные отношения.

2.17. Оформление корпуса самолёта

Оригинальные изображения на самолете – это еще и маркетинговый ход, позволяющий привлечь внимание пассажиров к тому или иному событию.

Начало искусству росписи по фюзеляжу положили американские авиаперевозчики. В 70-е годы прошлого века они покрасили самолёты «Боинг-747» в оранжевый цвет. Те лайнеры называли «реактивные апельсины».

В середине 90-х главными экспериментаторами в этой области стали японцы. В 1992 г. компания All Nippon Airways (ANA) перед празднованием своего сорокалетия объявила конкурс на лучший вариант дизайна фюзеляжа. Из 20 тысяч представленных работ выбрали рисунок двенадцатилетней школьницы, представившей самолет в виде кашалота. Этот вариант воспроизвели на «Боингах». Акция вызвала огромный интерес у пассажиров с детьми, которые не только увеличили загрузку на маршрутах, где летал самолет, но и принесли компании миллионы долларов за счет покупок соответствующих сувениров. Другая компания – «Японские авиалинии» – в ответ провела несколько акций, в результате которых на фюзеляжах ее самолетов появлялись герои диснеевских мультфильмов и покемоны.

У немецкого перевозчика – низкобюджетного Germanwings – на лайнерах А-319 изображён медведь – символ столицы Германии. Так компания отметила свой приход в Берлин в июне 2005 г., когда Schönefeld стал третьим базовым аэропортом перевозчика.

В начале XXI века пальму первенства в красочных идеях перехватили «Новозеландские авиалинии». Когда режиссер Питер Джексон снимал в Новой Зеландии фильмы трилогии «Властелин Колец», власти стали рекламировать страну как Средиземье. Ма-

шины авиакомпании украсили изображениями главных героев на фоне кадров из фильма. Так на фюзеляжах появились актеры Элайджа Вуд (Фродо) и Шон Астин (Сэм), Вигго Мортенсен (Арагорн) с Лив Тайлер (Арвен) и Орландо Блумом (Леголас). Рисунки на некоторых лайнерах по площади занимают 800 м².

Любой пассажир, отправлявшийся в Германию в преддверье Чемпионата мира по футболу 2006 г., видел самолеты авиакомпании Lufthansa, носовые обтекатели которых были раскрашены в виде футбольных мячей – таким образом путешественникам напоминали о грядущем спортивном событии.

В нашей стране к необходимости уникального оформления летных машин авиакомпании пришли относительно недавно. К новому оформлению самолетов перешла компания «Аэрофлот – российские авиалинии», оставив, правда, некоторые элементы славного советского прошлого. «Атлант-Союз» недавно представил новую окраску, в основе дизайна которой лежат цвета российского флага. А самый смелый шаг в деле оформления самолетов на отечественном рынке принадлежит S7, продукту ребрендинга компании «Сибирь».

Контрольные вопросы

1. Дайте понятие «аэропорта».
2. Как классифицируются аэропорты?
3. Назовите основные зоны аэропорта.
4. Чем должна быть оснащена взлётно-посадочная полоса?
5. Охарактеризуйте основные аэропорты России.
6. Назовите самые высококлассные аэропорты мира.
7. Назовите аэропорты-лидеры по пропускной способности пассажиров.
8. Назовите самые крупные аэропорты мира.
9. Какие дополнительные услуги предлагают аэропорты пассажирам?
10. Охарактеризуйте деятельность авиакомпании Air France.
11. Охарактеризуйте деятельность авиакомпании British Airways.
12. Охарактеризуйте деятельность авиакомпании Lufthansa.
13. Охарактеризуйте деятельность авиакомпании Delta Airlines.

14. Охарактеризуйте деятельность авиакомпании «Аэрофлот – российские авиалинии».

15. Какие шаги предпринимают авиакомпании для того, чтобы выиграть в конкурентной борьбе?

16. Назовите программы для часто летающих пассажиров. Какие авиакомпании их предлагают?

3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

3.1. История развития железнодорожного транспорта

История возникновения и развития железнодорожного транспорта тесно связана с технологией производства паровых машин, изобретенных в начале XVIII в., а также с использованием в горнодобывающей промышленности путей для вагонеток, приводившихся в движение человеком или лошадью.

До сих пор существуют споры о том, кто первым изобрёл паровоз. Существует мнение, что это сделал русский умелец Ефим Черепанов в 1833 г. По другим сведениям – это Ричард Тревитик, который создал такой аппарат в 1803 г. (США).

Однако официальная версия гласит, что первый паровоз изобрёл английский инженер Дж. Стефенсон в 1814 г.

Стефенсон сконструировал и построил три локомотива, имена которых вошли в историю техники – «Блюхер», «Локомоушн», «Ракета». В 1823 г. Стефенсоном был организован первый в мире паровозостроительный завод в Ньюскеале. Для своих локомотивов он строил и первые железные дороги Стоктон – Дарлингтон, Манчестер – Ливерпуль. Именно его агрегаты были приняты за основу при постройке первой русской железной дороги.

В США первая железная дорога была открыта в 1827 г. Американцы быстро поняли важность железнодорожных сообщений, поэтому в период с 1850 по 1870 гг. в США было построено 15000 км железнодорожного полотна. Первоначально дороги строились на побережье Атлантического океана, затем пошли в глубь страны, и в 1869 г. соединили оба побережья США.

В Японии первая железная дорога была построена между Токио и Йокогамой в 1872 г.

В первое время существования железных дорог не было такого понятия, как пассажирский вагон. Для перевозки пассажиров по железной дороге использовали обычные экипажи и кареты, которые ставили на железнодорожные платформы или прямо на рельсы. Первые пассажирские вагоны очертаниями очень напоминали кареты или старые почтовые дилижансы. Многие из них не имели окон и крыш или окна были, но не застекленные. На линии Лейпциг – Дрезден пассажирам предлагали даже приобретать маски для защи-

ты лица от ветра и паровозных искр. Вагоны не отапливались, в них не было освещения, удобных сидений. Пассажиры страдали от тряски и шума.

В Европе до 70-х годов XX века широко использовались вагоны английского типа. Они делились поперечными стенками на три отделения по шесть мест в каждом отделении. Багаж пассажиров помещался на крыше вагона. Английская система предусматривала также деление вагонов на классы. Наиболее удобными были вагоны первого класса. В вагонах второго класса окна заменяли узкие отверстия в стенках, вагоны третьего класса имели более низкие потолки.

Пассажирские вагоны железных дорог США не разделялись на отделения, а были проходными и вмещали по 60 – 70 пассажиров. По мере развития железнодорожного сообщения пассажирские вагоны совершенствовались. В первую очередь было обращено внимание на уменьшение качки и тряски, для чего рессоры стали делать более упругими. Для снижения уровня шума в полах и стенах вагонов стали использовать внутренний наполнитель.

Для освещения применяли свечи или масло, а затем керосиновые лампы. Позднее было введено газовое освещение, появились ацетиленовые светильники, вытесненные затем электричеством. Ввод электрического освещения сопровождался трудностями. Электрическое освещение считалось слишком дорогим из-за необходимости установки в каждом отделении вагона аккумуляторной батареи. Кроме того, первые электрические лампы не выдерживали вагонной тряски. Однако эти вопросы были успешно решены.

Постепенно улучшилась и система отопления вагонов. Сначала ввели печное отопление. Используя для этого металлические печки, нагревали так же быстро, как и остывали.

В некоторых странах с более мягким климатом пользовались грелками для ног. Это были длинные металлические ящики, наполненные горячей водой или песком. Грелки наполняли на станциях. На вагон требовалось 10 – 15 грелок. Значительным шагом вперед было появление парового отопления, которое сразу получило признание благодаря пожарной безопасности и легкости обслуживания.

В 1836 году на Пенсильванской железной дороге в США появились прототипы спальных вагонов. В них были устроены трехъя-

русные полки, а пассажирам выдавались соломенные матрасы. Постельное белье и подушки не предусматривались.

В 1867 году на заводах Пульмана (США) были построены вагоны, в которых имелись мягкие сиденья. На ночь они превращались в спальные места. Спальные места располагались вдоль вагона и разделялись устанавливаемыми на ночь поперечными мягкими стенками. Верхние полки на ночь спускались с потолка на цепях. Такие вагоны курсировали в Америке, а в 1873 году появились и в Европе, но в несколько измененном виде, а именно с двух- или четырехместными купе, в которых верхнее спальное место получалось при подъеме стенки дивана.

В 1872 году на заводах Пульмана начали строить вагоны-столовые и вагоны-рестораны. Иногда к поездам прицепляли смотровые салон-вагоны, позволявшие пассажирам любоваться пейзажем из открытых окон или расположившись в креслах на открытой задней площадке. Некоторые салон-вагоны, предназначенные для богатых пассажиров, оборудовали роскошной мебелью, коврами, музыкальными инструментами.

В 1879 г. на выставке в Берлине был продемонстрирован первый электрический локомотив. Электрическая тяга вначале применялась для пригородного и междугородного сообщения, но скоро получила распространение и на подземной железной дороге. Одной из первых стран, начавших применение электровозов на железнодорожных линиях, в 1902 г. стала Италия.

Перед первой мировой войной железнодорожное сообщение интенсивно развивалось. Поезда в Европе и Северной Америке стали более тяжелыми и комфортабельными, их скорость достигала 95 км в час.

Сегодня в мире построено более 22 млн км железнодорожных линий.

Первая железная дорога в России была сооружена между Санкт-Петербургом и Царским Селом. Николай I издал 15 апреля 1836 г. специальный указ о содержании Царскосельской железной дороги. Официальное открытие дороги состоялось 30 октября 1837 г.

В период 1896 – 1905 гг. в России была построена Транссибирская магистраль.

На 1930 г. приходится пик расцвета паровозостроения, хотя электровозы уже были широко распространены в Центральной Ев-

ропе и Скандинавии. В США в эксплуатацию вступали дизельные локомотивы.

В 1931 г. в ночь на 9 июня был пущен первый рейс по маршруту Москва – Ленинград. Скорый поезд «Красная стрела» находился в пути 8 часов 30 минут, а сейчас это время сократилось до 4 часов.

После второй мировой войны начался период реконструкции железных дорог: в Великобритании и материковой части Европы строились новые паровозы, кроме того, испытывались новые типы дизельных двигателей. Производство паровозов прекратилось в США в 50-х, а в Европе — в 60-х гг. XX века. Это было связано с ростом конкуренции со стороны автодорог, что привело к упадку железнодорожного транспорта.

В СССР общий объем пассажирских перевозок составлял порядка 2050 млн пассажиров в год. Протяженность сетей сообщения составляла 106 тыс. км. В общем объеме перевозок на долю железнодорожных приходится 92 %. К 1970 г. объем перевозок вырос в 15 раз, и железные дороги стали перевозить лишь 48 % пассажиров.

Первый суперскоростной поезд в мире был построен в Японии в 1964 г. и основан на применении самой совершенной технологии – поезд-пуля. Локомотивы этого состава имеют обтекаемые аэродинамические формы. Пуск поезда был приурочен к открытию Токийских летних Олимпийских игр. Скорость движения таких поездов достигает 260 км в час.

В Европе скоростные линии были введены в эксплуатацию на 10 лет позже. InterCityExpress – скоростной поезд-экспресс, соединяющий столицы и крупные города европейских стран. Первый экспериментальный образец, построенный в 1985 г., развивал скорость до 460 км в час. В эксплуатацию линия вошла в 1991 г. Скорость регулярного движения поездов по ней доходила до 280 км в час. А в 1997 г. после модернизации путей скорость поднялась до 360 км в час.

В мае 1994 г. произошло официальное открытие тоннеля под Ла-Маншем, идею которого выдвинул ещё Наполеон. Для строительства тоннеля был создан англо-французский консорциум – Eurotunnel. Стоимость проекта составила 15 млрд долларов. Тоннель находится на 50 метров ниже дна моря.

Первой на скоростном суперэкспрессе с французской стороны в Англию проследовала английская королева. С 14 ноября 1994

г. по тоннелю начато регулярное движение поездов. Таким образом, теперь на путешествие из Парижа в Лондон уйдёт всего три часа. Цена билета составляет 120 евро, что на треть меньше стоимости авиабилета. Следование под проливом занимает всего 20 минут.

Тоннель тщательно охраняется.

3.2. Специальные поезда и маршруты

Отдельные железнодорожные маршруты получили всемирную известность и пользуются особой популярностью в целях туризма. В первую очередь следует назвать международный маршрут Orient Express – «Восточный экспресс». Регулярное движение поездов по первоклассной железнодорожной экспресс-линии Париж – Стамбул было открыто в 1883 г. Поезд, ознаменовавший собой новую веху в истории пассажирских перевозок по железной дороге, объединил в себе научный прогресс и максимальное представление о комфорте. «Восточный экспресс» притягивал к себе любителей роскоши со всех уголков Европы.

Интерьеры поезда поражали своим великолепием: отделанные ценными сортами деревьев стены купе и украшающие их картины известных художников, хрустальные люстры, бархатные занавески, кожаные кресла, восточные ковры. В течение многих лет обслуживание в Восточном экспрессе было столь роскошным, что он был известен как «король поездов и поезд королей». К услугам пассажиров были представлены богатая библиотека и ресторан, оформленный в стиле салонов времен Людовика XV. В ресторане лучшие повара Старого Света готовы были угодить вкусам самых изысканных гурманов, а вышколенный обслуживающий персонал полностью оправдывал доверие даже чересчур привередливых пассажиров.

Первоначально поезд следовал по маршруту Париж – Стамбул, делая небольшие остановки в Мюнхене, Вене, Будапеште и Бухаресте. При средней скорости 50 км в час «Восточный экспресс» за 67 часов преодолевал расстояние более чем в три тысячи километров. Лишь однажды поезд не вложился в график, когда в январе 1929 года из-за плохой погоды вынужден был остановиться на полпути. Пассажиры поезда оказались заброшенными среди гор на целых пять дней, пока не прошла снежная буря и не расчистили пути.

Во время двух мировых войн «Восточный экспресс», по понятным причинам, не использовался. К тому времени, когда в 1947 г. поезд вновь вернулся на рельсы, мир сильно изменился. Теперь маршрут «Восточного экспресса» пролегал через территории государств, относящихся к разным, иногда даже враждебным политическим системам. На границах социалистических стран респектабельных пассажиров проверяли таможенники, которые активно искали контрабанду. Буквально за считанные годы публика в поезде сильно изменилась – теперь здесь уже не наблюдалось аристократии, миллионеров, богемы, как следствие, снизилось качество сервиса. Кроме того, существенно возросла стоимость эксплуатации поезда.

В итоге, 19 мая 1977 г. «Восточный экспресс» в последний раз отправился по своему привычному маршруту Париж – Стамбул, после чего стал следовать по маршрутам Париж – Будапешт и Париж – Бухарест, а с 2001 г. конечной станцией стала Вена.

Среди пассажиров «Восточного экспресса» были известнейшие на весь мир люди: Мустафа Ататюрк, Франц-Иосиф, Оноре де Бальзак, Шарль де Голль, Никита Хрущев, Елизавета II, Марлен Дитрих, Мата Хари, Жан Маре и другие знаменитости. Говорят, что болгарский царь Фердинанд I не просто был завсегдатаем «Восточного экспресса», но даже сам не раз им управлял, когда тот проходил по территории его страны. И только после вмешательства руководства компании, владеющей «Восточным экспрессом», эксцентричному монарху пришлось отказаться от этой затеи. Нередким гостем на «Восточном экспрессе» была и английская писательница Агата Кристи, прославившая поезд в своем детективе с одноименным названием. В 1930 г. писательница даже провела свой медовый месяц именно в «Восточном экспрессе» – настолько он ей нравился. Чтобы отдать должное писательнице, одно время в одном из вагонов поезда каждый месяц совершалось «убийство», которое мог расследовать каждый желающий пассажир. Всех участников этого театрализованного действия награждали памятными призами.

Слава «Восточного экспресса» породила и множество двойников: поезда с аналогичным названием имеются в США, Австралии, России и других странах. И это не удивительно, ведь «Восточный экспресс» до сих пор остается раскрученным брендом, привлекающим тысячи туристов со всего мира.

– *Западная Европа*

Легенда роскошного туризма и один из самых известных поездов в мире, Venice-Simplon-Orient-Express предлагает классическое путешествие по западной Европе. Маршрут Venice-Simplon-Orient-Express начинается в Лондоне, следует через Париж, Лозанну, Милан и заканчивается в Венеции. Venice-Simplon-Orient-Express проходит по пути, минуя один из самых известных тоннелей Европы в Швейцарских Альпах – тоннель Симплон. В Venice-Simplon-Orient-Express буквально каждая деталь, начиная от оформления купе и заканчивая салфетками в вагоне-ресторане – отсылает пассажира к романтическому периоду начала XX века. Поезд Venice-Simplon-Orient-Express – это не муляж, а полностью реконструированный состав легендарного «Восточного Экспресса», который в свое время был известен как самый роскошный поезд Европы. Сегодня также немногие будут оспаривать подобное утверждение. Цена билета на Venice-Simplon-Orient-Express сегодня находится у отметки в 1500 евро.

– *Индия*

Palace on Wheels – индийский аналог Venice-Simplon-Orient-Express. «Дворец на колесах» – так переводится название индийского отеля-поезда, совершающего свои рейсы по Раджастану, знаменитой «стране раджей», земле индийских царей, которые оставили после себя богатое архитектурное наследие. Каждый из тринадцати вагонов отеля-поезда Palace on Wheels был в свое время сконструирован для того или иного Магараджи – индийского князя. Маршрут Palace on Wheels пролегает через знаменитые города Индии – Джайпур, Удайпур и, конечно, Агру – город, где расположен легендарный Тадж Махал.

Справедливости ради стоит сказать, что и Venice-Simplon-Orient-Express, и Palace on Wheels – это все же больше поезда, чем отели. А вот отель Northern Rail Train Car Hotel, который расположен в штате Миннесота, США – больше отель, нежели поезд. Главным образом за счет того, что он предлагает немобильные удобства. семнадцать номеров Northern Rail Train Car Hotel располагаются в бывших грузовых железнодорожных вагонах. К услугам постояльцев – в том числе и Люкс Кондуктора: вагон-номер, в котором туристу предложат большую кровать.

– *Китай*

В 2008 г. в Китае появился самый роскошный поезд в мире, следующий по маршруту Пекин – Лхаса (административный центр

Тибетского автономного района). Всего выпущено три таких поезда, которые отправляются каждые восемь дней, а само путешествие занимает пять дней. Стоимость билета составляет 2000 юаней (примерно 280 \$). Каждый состав состоит из 12 пассажирских вагонов, двух вагонов-ресторанов и одного вагона, оборудованного со всевозможным комфортом, в котором пассажиры могут насладиться встречающимися достопримечательностями. Внутренний интерьер состава напоминает убранство пятизвездочной гостиницы, в нём размещаются не более 96 пассажиров. Пассажирский вагон поделен на четыре купе по 10 м² каждое, в которых отведено место для двуспальной кровати, душа и гостиной.

Также в Китае разрабатывают самый быстрый в мире пассажирский поезд, который будет развивать скорость до 380 км в час, что сократит время поездки вдвое.

– *Вьетнам*

Одно из самых красивых мест во Вьетнаме – горная деревня Сапа (1650 м над уровнем моря). Это место отличается поразительными рисовыми террасами. Добраться туда можно из столицы Вьетнама Ханоя на luxury-поезде Victoria Express Train. В поезде Victoria Express Train всего два спальных вагона и один вагон-ресторан. Спальные вагоны являют собой образец элегантности и напоминают о прежних колониальных временах, когда Вьетнам еще назывался Индокитаем. Поезд следует сквозь экзотические пейзажи к станции Лао Каи. В вагоне ресторане подают традиционные вьетнамские блюда, изысканно приготовленные и оформленные, а также в распоряжении путешественника будет огромная коллекция лучших в мире вин. Поезд отправляется из Ханоя шесть раз в неделю и вмещает 52 пассажира. Все купе с большими панорамными окнами, стены отделаны деревом. Время в пути 8 часов 30 минут.

– *Бразилия*

Роскошной экскурсией на поезде можно насладиться в Бразилии. Комфортабельный поезд The Great Brazil Express выезжает из г. Куритиба (административного центра штата Парана и крупнейшего города на юге страны) и прибывает к водопаду Игуасу, который по своим размерам значительно превышает Ниагарский водопад. Скорость движения поезда составляет около 40 км в час. Поезд состоит из двух вагонов и оснащен кожаными диванами, телевизорами, коврами, музыкальным баром и ресторанами. Всем этим смо-

гут воспользоваться не более 22 человек за поездку, что лишний раз доказывает уникальность тура. Хотя питание предусмотрено на поезде и входит в стоимость билета (за исключением напитков), на ночь туристы располагаются в гостиницах. Возможной причиной такого решения может служить беспокойство за безопасность богатых путешественников.

– *Франция*

TGV (сокр. фр. train a grande vitesse, скоростной поезд, читается: Тэ-Жэ-Вэ) – французская сеть скоростных электропоездов, разработанная GEC-Alsthom (ныне Alstom) и национальным французским железнодорожным оператором SNCF. В настоящее время управляется, в основном, SNCF. Первая ветка была открыта в 1981 г. между Парижем и Лионом.

Сегодня сеть TGV охватывает города на юге, западе и северо-востоке Франции. Некоторые соседние страны, в том числе Бельгия, Италия и Швейцария, построили свои линии TGV и подключили их к французской сети. В Германии и Нидерландах действует аналогичная и совместимая с TGV железнодорожная сеть Thalys, а в Великобритании – Eurostar. Планируется строительство новых линий в самой Франции и соседних странах.

Поезда TGV способны двигаться со скоростью до 320 км в час – это стало возможным благодаря строительству специальных железнодорожных линий без резких поворотов. Поезда оснащены мощными электродвигателями, сочленёнными вагонами, облегчёнными тележками, а также устройствами автоматической локомотивной сигнализации (АЛС), благодаря которой машинисту не требуется высматривать сигналы светофоров на больших скоростях. Поезда TGV производит фирма Alstom, с использованием отдельных узлов фирмы Bombardier. За исключением небольшой серии, используемой для почтового сообщения между Парижем и Лионом, TGV служит для пассажирских перевозок. Системы, аналогичные TGV, действуют в Южной Корее (KTX), Испании (AVE) и Соединённых Штатах Америки (Acela).

Внедрение TGV заменило авиасообщение между городами, включёнными в её сеть: путешествие на TGV стоит дешевле, занимает меньше времени, на железной дороге меньше формальностей при регистрации и посадке, а вокзалы расположены, как правило, в центре городов. Кроме того, TGV является достаточно безопасным видом транспорта: за всё время эксплуатации не было зарегистри-

ровано ни одного случая гибели людей из-за большой скорости движения.

– *Испания*

Железнодорожная сеть Испании долгое время рассматривалась как одна из устаревших сетей Европы, но в настоящее время железнодорожный транспорт также как и автомобильный претерпевает большие изменения.

Железная дорога Испании соединена с сетью высокоскоростных поездов Франции TGV Юг-Восток. С 1992 г. первый участок дороги от Мадрида до Севильи через Кордову пассажирам можно преодолеть за 2 часа 45 мин. Затем были построены участки Мадрид – Барселона, Барселона – Валенсия и Валенсия – Мадрид. Существуют туристские поезда «Люкс» используемые для туристских маршрутов и круизов, как например, «Андалузский экспресс» (Мадрид – Кордова – Севилья). Здесь комфортабельные ретро-купе оборудованы кондиционером, телевизором, туалетом, душем. Кроме того, в составе поезда имеются вагоны-рестораны, бары, библиотека.

– *Австрия*

Экскурсии на Императорском поезде-люкс предоставляет компания Majestic Emperor Train de luxe. В составе поезда шесть типов императорских вагонов, восстановленных по историческим эскизам времен кайзера Франца Иосифа. Вагоны могут присоединяться к регулярным поездам. Для групп около 100 человек формируется целый состав со старинным паровозом. В России поездки на Императорском поезде по Австрии предлагает компания «Бизнес-центр Планета-тур».

– *Австралия*

Возможность добраться до самых удивительных ландшафтов страны делает железнодорожные путешествия по Австралии незабываемыми. Уровень сервиса на железной дороге соответствует самым высоким стандартам. Рейс Индиан – Пасифик занимает три дня и покрывает 4352 км из Сиднея в Перт. Сказочная железная дорога Хан соединяет Аделаиду и Алис-Спрингс. Расстояние в 1559 км занимает два дня и проходит через пустынный пейзаж.

Существуют три типа путешествий на большинстве поездов между штатами. Ночные поездки, такие как Мельбурн – Аделаида, предлагают первый класс спальный, первый класс сидячий и экономический сидячий. Дополнительно Индиан – Пасифик, Хан и

различные поезда Квинсленда предлагают экономический спальный. Во всех поездах дальнего следования предлагаются обеды. Для путешествующих первым классом стоимость еды включена в цену билета.

– *Африка*

Африканские поезда Rovos Rail и Blue Express позволяют посетить места, которые не входят ни в один туристский маршрут по Африке, например, посещение знаменитой алмазной Кимберлитовой трубки (250 км от Претории). Поезда Rovos курсируют по всей Африке. Продолжительность путешествий может варьироваться от двух до 14 дней. Все поезда оборудованы в соответствии с высокими стандартами отелей делюкс. В 20 вагонах поезда Rovos Rail могут разместиться не более 72 пассажиров, купе-сьюты оформлены в стиле времен «золотой лихорадки».

Компания Angleland предлагает кроме стандартных маршрутов Претория – Кейптаун и Претория – водопад Виктория, оригинальные туры, осуществляемые всего один раз в год. Например, Кейптаун – Дар-Эс-Салам (Танзания); Претория – Свакопмунд (Намибия).

Экспресс Blue Train не уступает по комфорту и роскоши классическому Orient Express. В каждом купе индивидуально управляемое кондиционирование, телевизионный монитор с дистанционным управлением, телефон, сейф, фен. В состав поезда входят вагон-бар, вагон-гостиная, вагон-клуб, вагон-ресторан. Поезд ходит по маршрутам Претория – Кейптаун, Кейптаун – Порт Элизабет, Претория – Водопад Виктория, Претория – Худспруит (Национальный парк Крюгера).

– *Канада*

Канадский экспресс Express Canadian следует вдоль всей границы с США из Торонто (район Великих озер) в Ванкувер (Тихоокеанские ворота Канады) через провинцию Монитуба, штат Альберта, Национальный парк Джаспер. Комфортность трансканадского путешествия зависит от выбранного класса вагона: от самого обычного бюджетного варианта (сидячие вагоны) до спальных вагонов, представляющих собой по внешнему виду номера хороших отелей. Цепляются к поезду и специальные панорамные вагоны. Один раз купленный билет дает возможность прервать путешествие в любой точке маршрута и продолжить его на следующем поезде через несколько дней. Основное отличие Canadian от многих дру-

гих экскурсионных поездов – он делает остановки в любом месте по предварительной договоренности с машинистом. Эта возможность часто используется для экологических туров или знакомства с экзотическими местами Канады.

– *Аляска*

В последнее время Аляска приобретает все большую популярность как туристическое направление благодаря крупным вложениям круизных компаний, в частности Royal Caribbean. В 2001 г. Royal Caribbean построила и ввела в эксплуатацию двухэтажный панорамный поезд с полностью стеклянной крышей и специально смоделированными креслами, вращающимися на 360 градусов. Сейчас поездка на поезде в глубь Аляски предлагается как начало или продолжение круиза. Большой популярностью такие комбинированные круизы пользуются у американцев и канадцев.

– *Швейцария*

В Швейцарии очень популярны туристские панорамные экспрессы. Панорамные экспрессы представляют собой поезда, вагоны которых имеют огромные окна, прозрачную крышу, вращающиеся кресла. Часто несколько панорамных вагонов цепляются к обычным рейсовым поездам. По территории маленькой Швейцарии проходят 12 экскурсионных железнодорожных маршрутов. Четыре из них уже достаточно хорошо известны российским туристам: «Золотой перевал», «Вильгельм Телль», «Ледниковый экспресс» и «Шоколадный экспресс».

– *Эстония*

Вагон «Императорский салон» построен эстонскими компаниями EVR Ekspress Reisid и Edelaraudtee Halduse AS. Он прицепляется к составу фирменного поезда EVR Ekspress Reisid, курсирующего по маршруту Москва – Таллинн – Москва. Вагон рассчитан на шесть человек (три купе) и активно эксплуатируется в течение года. По данным компании EVR Ekspress, заказывают вагон крупные бизнесмены, как из Эстонии, так и из России. В среднем «Императорский вагон» осуществляет пять-шесть поездок в месяц. В случае необходимости вагон-салон можно прицепить к любому составу на железных дорогах СНГ.

– *Япония*

Одним из технологических символов современной Японии являются скоростные «поезда-пули» Синкансены. Эти поезда способны развивать сверхвысокую скорость при «обычной» скорости в

300 км в час. Наделенные такими именами как «Свет», «Надежда» и «Гром», они ездят по всей Японии, железнодорожная сеть которой охватывает все уголки страны. Внешне эти поезда своими вытянутыми вылизанными футуристическими формами напоминают больше сверхзвуковые самолеты, чем железнодорожные составы. В 2007 г. в эксплуатацию были запущены высокотехнологичные составы нового поколения. Сеть поездов Синкансен составляет сегодня костяк системы железнодорожного транспорта Японии.

Поезда оборудованы комфортабельными практичными креслами, в большую часть из которых встроены электрические розетки. В вагонах есть небольшие многофункциональные комнаты, где удобно переодевать маленьких детей. Воздушные пружины и амортизаторы нового поколения делают движение поезда еще более мягким, чем прежде.

Несмотря на высокую стоимость билета, комфорт и сервис скоростных поездов сравним с перелетом на самолете с той только разницей, что нет утомительных взлетов-посадок и вокзал в отличие от аэропорта располагается в самом центре города.

Поезда, следующие на дальние расстояния (например, Токио – Саппоро), состоят исключительно из спальных вагонов. Большинство купе в поездах являются частными, они отличаются по структуре, есть «номера» с гостиной и спальней, роскошные «номера» и спальни для двоих. Есть «номера», которые состоят из двух этажей. Гостиная находится наверху, на нижнем уровне спальня, достаточно просторная для двух взрослых людей. Купе компактные, но не маленькие, на верхнем этаже оно оборудовано душем, туалетом и раковиной. Пассажирам предлагаются зубные щётки и паста, банное полотенце, а также удобная домашняя одежда на время всего путешествия.

В некоторых поездах есть купе, рассчитанные на четверых человек, они могут выполнять функцию переговорных комнат для деловых людей.

Также в Японии спроектирован новый пассажирский поезд, который побил рекорд скорости. В ходе испытаний модель под названием Fastech (Фастэк) двигалась со скоростью 366 км в час.

Тестирование состава началось в июне 2010 г. Поезд за это время преодолел 30 тыс. км. Как ожидается, скоростной Fastech начнет курсировать по линии Tohoku Shinkansen Line, соединяющую Токио и Хачиноэ.

Поезд оформлен в футуристическом стиле, а его сиденья будут выполнены в красном или зеленом цвете. Также модель отличается наличием воздушного тормоза. В случае экстренного торможения он поднимается вверх на крыше.

Кроме того, в Японии решили впервые в мире сделать скоростные линии трехрельсовыми. Первая такая дорога будет пролегать между Осакой и Токио.

Ещё одной японской новинкой является первый в мире пассажирский поезд с гибридным дизельно-электрическим двигателем, созданный японской железнодорожной компанией «Джэй-Ар Ист». Она уверяет, что новинка позволит на 10 % сократить расходы на топливо и на 60 % – вредные выбросы в атмосферу. На крыше каждого вагона нового поезда установлены мощные литиевые батареи, соответствующие по емкости аккумуляторам примерно трёх-четырёх тысяч мобильных телефонов. После разгона примерно до 30 км в час включается расположенный под полом вагона дизельный двигатель, соединенный с генератором, который подзаряжает батарею.

Железные дороги также активно используются в тематических и национальных природных парках для обзорных и развлекательных поездок. Национальные и тематические парки охотно используют старинные локомотивы вагоны для организации обзорных экскурсий. В одном из самых популярных туристических районов – Гранд Каньоне – построена железная дорога, которая успешно эксплуатируется в экскурсионных целях.

В Норвегии популярны туристические маршруты с осмотром самых больших и красивых фьордов в мире именно из специального поезда.

В Мексике турпоезда используются для организации маршрутов в горы. Один из туров называется «Дорога в мексиканское поднебесье».

3.3. Современные поезда России

Поезд «Сапсан» – это современный высокоскоростной поезд Российских железных дорог, который с декабря 2009 г. используется на маршруте Москва – Санкт-Петербург – Москва, а с 30 июля 2010 г. также и на маршруте Москва – Нижний Новгород – Москва. Скорость движения поезда составляет 240 км в час. Расстояние ме-

жду двумя российскими столицами состав преодолевает всего за 3 часа 45 минут.

Поезд «Сапсан» или Velaro Rus – разработка крупнейшего немецкого машиностроительного и электротехнического концерна Siemens. Концепция поездов базируется на платформе Velaro, которая является усовершенствованной модификацией поездов ICE 3. В настоящее время компания Siemens имеет самый обширный опыт создания и эксплуатации высокоскоростных поездов с распределённой тягой. Поезда Velaro Rus приспособлены к условиям эксплуатации в России, а их конструкция учитывает все требования российских стандартов. Наряду с адаптацией под ширину колеи 1520 мм, потребовалось создание соответствующих систем вентиляции и охлаждения, а также использование многочисленных специальных материалов. На поезде по сравнению с ICE 3, установлены дополнительные системы внутреннего и наружного видеонаблюдения, аудио- и другие системы, а некоторые существующие системы, например, система обеспечения безопасности движения, были усовершенствованы.

Каждый высокоскоростной поезд «Сапсан» имеет 538 пассажирских мест и состоит из 10 вагонов:

- бизнес-класс – 2 вагона;
- эконом-класс – 7 вагонов;
- вагон-бистро – 1.

Пассажирские кресла поезда «Сапсан» обеспечивают высокий уровень комфорта при поездке на длинные расстояния.

Все сиденья в салоне имеют регулируемые спинки, откидные столики, подлокотники и опоры для ног. На спинках сидений установлены съёмные подголовники и сменные защитные платки.

Сиденья бизнес-класса имеют кожаную обивку, сиденья туристического класса тканевую.

Окна вагонов поезда (размером 1310 мм х 660 мм) изготовлены из изолирующего многослойного стекла, оснащены солнцезащитными шторами. В зимнее время для предотвращения запотевания оконные стекла обогреваются циркулирующим теплым воздухом.

Яркое люминесцентное дневное и приглушенное ночное освещение создает обстановку, соответствующую времени суток. Большая часть лучей направлена на стены и потолок, и пассажирский салон освещается рассеянным светом. Благодаря этому обес-

печивается комфортное для пассажиров освещение, каждое место дополнительно оснащено лампой для чтения.

Комфортный климат поддерживается в пассажирском салоне вне зависимости от времени года с помощью электронной климатической системы. При температуре окружающей среды от -40°C до $+27^{\circ}\text{C}$ температура в пассажирских салонах поезда $+22^{\circ}\text{C}$. Летом прохладный воздух поступает в вагон со стороны потолка и пола, а зимой нагретый воздух поступает со стороны боковых стен вагона и пола.

Наружный воздух, поступающий в климатическую установку проходит очистку, а также дезинфицирование.

Между окнами расположены крючки для одежды, в восьми вагонах поезда находятся гардеробы для одежды пассажиров. В трёх вагонах также установлены автоматы для чистки обуви.

В пассажирских салонах всех вагонов имеется свободное пространство для размещения крупного багажа. Над сиденьями пассажирских кресел салона размещены багажные полки для небольших сумок и вещей.

Вся конструкция поезда «Сапсан» изготовлена из ударопрочных, пожароустойчивых деталей и отделочных материалов. Прозрачные окна и перегородки во всем интерьере поезда изготовлены из травмобезопасного безосколочного стекла.

В пассажирском салоне отсутствуют острые углы и кромки у предметов интерьера.

Компьютерная система безопасности ведет постоянный контроль над функционированием всех узлов и агрегатов поезда.

В середине состава имеются 13 стандартных санузлов. В туалете шестого вагона находится столик для пеленания детей.

Вагон-бистро располагается в среднем вагоне центральной части поезда «Сапсан». В вагоне-бистро можно перекусить стоя, воспользовавшись одним из двух барных столов или расположиться за одним из десяти приоконных столов.

Возможна доставка горячих блюд из вагона-бистро на места пассажиров, а в мобильном баре можно приобрести прохладительные и алкогольные напитки.

В шестом вагоне поезда «Сапсан» имеется место с надежным креплением для размещения инвалидов колясок. Место снабжено кнопкой вызова проводника. Вблизи находится специальный туалет, рассчитанный на использование инвалидами в колясках, кото-

рый, как и другие туалеты, оснащен кнопкой аварийного вызова. Пол во всех зонах поезда «Сапсан» одного уровня, что облегчает перемещение инвалидов колясок. Стол у места пассажира с ограниченными физическими возможностями учитывает особенные потребности – он не имеет ножки и откидывается вверх.

Для информирования пассажиров в процессе следования поезда имеются два больших табло в каждом вагоне, на которых отображается информация о маршруте следования, номере вагона, температуре воздуха в салоне и текущей скорости движения.

Возле наружной двери каждого из вагонов располагается электронная маршрутная доска, информирующая о классе вагона и направлении движения поезда.

В России особой популярностью пользуется железнодорожный приграничный туризм с Финляндией. Некоторое время назад в Хельсинки можно было доехать тремя фирменными скорыми поездами: «Лев Толстой» (из Москвы), «Репин» и «Сибелиус» (из Санкт-Петербурга). Отечественные поезда «Лев Толстой» и «Репин» сформированы из вагонов первого и второго классов (двухместные «СВ» и четырехместные купейные). В вагонах-ресторанах данных поездов большой выбор блюд и русских деликатесов. В составе данных поездов имеется вагон бизнес-класса на десять пассажиров, в котором обеспечены все условия для комфортной работы и отдыха деловых людей. По заявке пассажиров к поезду прицепляется специальный вагон для перевозки автомобилей.

«Сибелиус» – пассажирский поезд Финских железных дорог, курсирующий по маршруту Хельсинки — Санкт-Петербург (фирменный поезд № 35/36 «Сибелиус» по российской классификации). Название поезд получил в честь финского композитора Яна Сибелиуса. В первый рейс поезд отправился 30 мая 1992 г.

Однако после открытия скоростного движения Санкт-Петербург – Хельсинки фирменные поезда «Сибелиус» и «Репин», курсирующие между Санкт-Петербургом и Хельсинки, фактически ушли в историю. Их заменили регулярными поездами «Аллегро». Первый пуск скоростного поезда «Аллегро» состоялся 12 декабря 2010 г.

По своим техническим характеристикам этот поезд существенно отличается от поездов «Репин» и «Сибелиус», и развивает скорость до 220 км в час. Новые поезда сократили время в пути на два часа благодаря современному подвижному составу и сокраще-

нию стоянок на станциях Выборг и Вайниккала. До появления «Аллегро» время в пути занимало пять с половиной часов, а в перспективе путь между Санкт-Петербургом и Хельсинки можно будет преодолеть за три часа. Также в пользу новых поездов и то, что они не останавливаются на финской границе для паспортного контроля, так как паспортный и визовый контроль производится в пути.

С вводом новых поездов стоимость билетов заметно подорожала, но это, безусловно, компенсировано удобством и скоростью перемещения. Стоимость билетов на скоростной поезд «Аллегро» составит 84 евро во втором классе и 134 – в первом. После запуска «Аллегро» финская железнодорожная компания VR ожидает, что пассажиропоток между Хельсинки и Петербургом в течение пяти лет возрастет до 1,2 млн человек. А это безусловно важно для экономики Финляндии и России.

В последнее время рассматривается вопрос об отмене визового режима для россиян, посещающих Финляндию, но, по прогнозам, это может быть осуществлено не ранее чем в 2018 г. На данный момент посетить Финляндию без визы сроком до 3 дней может лишь турист, добравшийся до Хельсинки на «Аллегро», что является его бесспорным преимуществом перед паромом и самолетом.

Каждый поезд «Аллегро» состоит из семи вагонов, в которых могут разместиться 344 человека. Пассажиры смогут выбрать первый или второй класс поездки. Пассажирские вагоны обоих классов оборудованы регулируемыми сиденьями, складными столиками, карманами для хранения газет и журналов, подставками для ног и электрическими розетками для подключения компьютеров и мобильных телефонов. В поезде предусмотрены места для пассажиров с ограниченными возможностями, детская игровая площадка и места для пассажиров с домашними животными. В составе поезда следует вагон-ресторан. Весь поезд спроектирован как зона для некурящих.

3.4. Правовые основы обслуживания туристов железнодорожным транспортом

В РФ железнодорожные перевозки регулируются Законом РФ «О Федеральном железнодорожном транспорте» от 25 августа 1997 г., а также «Транспортным уставом железных дорог РФ» и «Правилами перевозки пассажиров и почты» от 8 января 1998 г.

Общие правила перевозки пассажиров в международном сообщении, в том числе и железнодорожным транспортом, регламентируются межправительственными соглашениями в рамках «Международной конвенции по контракту на путешествие» от 22 октября 1970 г., «Конвенция и статус о свободе транзита» от 20 апреля 1921 г., «Бернской конвенцией» 1961 г. и рядом других международных нормативных актов.

Перевозка туристов в пределах СНГ регулируются межправительственными соглашениями, а также рекомендательным законодательным актом «Об основных принципах сотрудничества государств-участников СНГ в области туризма» от 29 октября 1994 г.

3.5. Билеты, тарифы, льготы

Бланковые проездные документы автоматизированной системы «Экспресс-2» оформляются через специальные билетопечатающие автоматические устройства практически на всех железных дорогах России (в 1998 г. система «Экспресс-2» была введена на Дальневосточной железной дороге). Данный проездной документ представляет собой бланк на цветной бумаге, имеющий несколько степеней защиты, на котором печатается определенная информация.

На первой строчке проездного документа указывается номер поезда, состоящий из трех цифр и двух букв, позволяющих машине различать поезда с одинаковыми номерами на разных участках дорог. На этой же строчке печатается дата, время отправления поезда, номер и категория вагона. Номер вагона обозначается двумя цифрами, а категория – буквенными символами: О – общий, С – междообластной, П – плацкартный, К – купейный, М – мягкий четырехместный, Л – мягкий двухместный (СВ). Затем указываются стоимость билета и стоимость плацкарты, количество человек, едущих по этому документу (на одном бланке допускается оформлять проезд нескольких пассажиров), и вид документа: полный, детский или льготный (бесплатный или льготный).

На второй строчке печатается маршрут – станция отправления и станция назначения, при этом в скобках указываются семизначные коды станций. Коды российских станций начинаются с числа 20, белорусских – с числа 21, украинских – с числа 22 и т.д. Если перевозка осуществляется фирменным поездом, после кода станции это фиксируется сокращением «ФИРМ».

На третьей строчке печатается номер места, состоящий из трех цифр. Нижние места, расположенные в купе, имеют нечетные номера, верхние – четные. В плацкартных вагонах места, расположенные сбоку, имеют номера с 38 по 45. При продаже проездных документов в плацкартные, купейные и мягкие вагоны с пронумерованными местами пассажирам, приобретающим два проездных документа и более, предоставляется, как правило, равное количество верхних и нижних мест. Исключение может быть сделано начальником станции (или вокзала) инвалидам, больным или престарелым людям.

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

В зависимости от вида сообщений в Российской Федерации установлены два вида пассажирских тарифов: общий пассажирский тариф – при проезде в поездах дальнего следования и пригородный – при проезде в поездах пригородного сообщения.

Общий пассажирский тариф зависит от расстояния поездки, типа вагона и категории поезда.

В стоимость билета включаются:

- «плацкарта» – право на спальное место в поезде;
- право перевозки багажа;
- страховка;
- комиссионный сбор за услуги кассы по предварительной продаже (заказу) билетов;
- местные сборы.

Железная дорога предоставляет пассажиру льготы:

- бесплатную перевозку багажа весом до 36 кг;
- бесплатную перевозку одного ребенка до 5 лет, если он не занимает отдельного места;
- льготные тарифы на детей до 10 лет;
- сезонные льготные тарифы.

При возврате неиспользованного билета пассажир имеет право:

- не позднее, чем за 15 часов до отправления поезда получить обратно стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты;

– менее чем за 15 часов, но не позднее, чем за 4 часа до отправления поезда получить стоимость билета и 50 % стоимости плацкарты;

– менее чем за 4 часа до отправления получить стоимость билета. Стоимость плацкарты не выплачивается.

3.6. Подвижной состав пассажирского транспорта в России

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

Скорые поезда характеризуются более высокой скоростью на маршруте, составляющей не менее 50 км в час. Разница в маршрутных скоростях пассажирских и скорых поездов, следующих в одном направлении, должна быть не менее 6 км в час. Скорые поезда делают остановки только в крупных городах, проходя зачастую безостановочно 200 – 300 км; стоянки по продолжительности не превышают 15 мин. Скорые поезда в своем составе имеют больше вагонов повышенной комфортности – СВ и купейных, они менее населены, чем пассажирские, и, как правило, имеют более удобное расписание.

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

Особенностью организации движения скоростных поездов является то, что железнодорожные линии, где эксплуатируются такие поезда, требуют определенных условий содержания путей, искусственных сооружений; средств сигнализации и связи, дополнительных условий, обеспечивающих безопасность движения. Кроме того, особые требования предъявляются к локомотивам, вагонам, тормозам и другому техническому оборудованию. В России в настоящее время скоростное движение осуществляется на Октябрьской железной дороге между Санкт-Петербургом и Москвой. На этом маршруте железнодорожное сообщение успешно конкурирует с воздушным транспортом.

Для формирования фирменных поездов используются вагоны со сроком эксплуатации не более 10 лет или прошедшие капи-

тальный ремонт. В фирменных поездах обеспечивается высокое качество обслуживания: персонал проходит специальное обучение; используется постельное белье с небольшим сроком эксплуатации; чай, кофе и кондитерские изделия предоставляются пассажирам по их просьбе в любое время суток, а не по графику.

Поезда дальнего следования формируются, в среднем, из 13 – 17 вагонов, с 36 спальными местами в каждом, включая два-три вагона-ресторана. Обычно вагоны-рестораны ставятся под номерами 3, 8, 13.

По регулярности движения поезда делятся на круглогодичные, летние и разового назначения. Круглогодичные поезда курсируют по строгому расписанию и постоянному маршруту в течение всего года. Летние поезда включаются в расписание в весенне-летний период, что обусловлено увеличением пассажиропотока в это время года. Поезда разового назначения могут использоваться для вывоза людей при возникновении чрезвычайных ситуаций и для организации чартерных или туристских перевозок.

Каждому поезду в соответствии с его категорией присваивается определенный номер, состоящий из двух последовательных четных и нечетных чисел, например поезд 9/10. При движении поезда в одном направлении ему присваивается один номер, а при движении обратно – другой.

В РФ существует следующая нумерация поездов:

- 1 – 99 – скорые круглогодичные;
- 101 – 149 – скорые летние;
- 151 – 170 – скоростные;
- 171 – 299 – пассажирские дальние круглогодичные;
- 301 – 399 – пассажирские дальние летние;
- 401 – 499 – пассажирские разового назначения вывозные;
- 501 – 599 – пассажирские разового назначения пунктирные;
- 601 – 699 – пассажирские местного и прямого сообщения;
- 801 – 869 – пассажирские дизель- и электропоезда местного сообщения;
- 871 – 899 – туристско-экскурсионные;
- 6001 – 6999 – пригородные.

3.7. Вокзалы

Вокзал – это комплекс зданий и сооружений, специально предназначенных и надлежаще оборудованных для обслуживания поездов и пассажиров.

Вокзал содержит собственно здание вокзала с залами ожидания, билетными кассами, пунктами питания, багажными службами, служебными помещениями, крытыми или открытыми платформами, вокзальными переходами. Вокзал (здание) может иметь боковое положение относительно путей, островное – здание располагается между путями, тупиковое.

Крупные железнодорожные вокзалы имеют огромную пропускную способность – до 20 млн пассажиров в год и более.

К числу самых красивых и интересных железнодорожных вокзалов в мире можно отнести следующие:

1. Вокзал Св. Панкраса (St. Pancras) в Лондоне, построен в 1877 г. Трудно представить, что из такого старинного, выполненного в готическом стиле вокзала отходят современные скоростные поезда. Сооружение обязано своим величием мастерству архитектора Вильяма Барлоу, а также кузнецам Дербишира. Они изготовили огромную железную кровлю, которую доставили в Лондон специальным поездом в 1860 г.

2. Вокзал «Гранд Централ» (Grand Central Terminal) в Нью-Йорке построен в 1913 г. Это одна из самых впечатляющих станций на Манхеттене. Своей красотой она обязана дизайнерским группам Reed & Stern и Warren & Wetmore. Благодаря прекрасному стилю вокзал в 1963 г. причислили к выдающимся архитектурным достопримечательностям Нью-Йорка. Гранд Централ славится самыми большими залами и известен как традиционное место свиданий. Особенно молодежь привлекает местный бар устриц и кино.

3. Вокзал «Санта Мария Новелла» (Santa Maria Novella) во Флоренции построен в 1934 г. Станция и вокзал появились в эпоху Муссолини. Тогда железнодорожному движению власть уделяла особое внимание. О вокзале так и говорили – станция, куда поезда Муссолини прибывают вовремя. Сооружение напоминает рационализированную и немного измененную романскую базилику. Игра динамических горизонтальных линий и светотени напоминает о величии и власти. Сегодня платформы вокзала немного продлили и привели в соответствие с требованиями, которые диктуют современные скоростные поезда. Реконструированием станции занима-

лись архитекторы из Gruppo Toscano во главе с Джованни Микеллуччи.

4. Центральный вокзал Хельсинки (Helsinki Central), построен в 1919 г. Пока Финляндия входила в состав Российской империи, все вокзалы были четко стандартизированы и построены в одном стиле. С обретением независимости дух свободы лучше всего воплотился в Центральном вокзале Хельсинки. Над его созданием работал талантливый архитектор Елиль Сааринен. На входе в помещение путешественников встречают статуи гигантов, которые держат в руках фонари. Здание вокзала изнутри напоминает лютеранский собор.

5. Лагорский железнодорожный вокзал (Lahore Railway Station) в Пакистане построен в 1862 г. История этого вокзала омыта кровью исконных врагов – мусульман, индусов и сикхов. Здание это, по сути, крепость, о чём и сейчас напоминают железные засовы на воротах, выступы на стенах, где когда-то ставили орудия. Автором вокзала-крепости является Уильям Бантон. Самая кровавая бойня, местом которой стал вокзал Лагора, произошла в 1947 г. Тогда полуразрушенные платформы были густо усыпаны мёртвыми телами. Если не упоминать эту трагическую историю, вокзал кажется сказочно красивым.

6. Вокзал «Юнион» (Union Station) в Лос-Анжелесе построен в 1939 г. Сооружение создано в изысканном испанском колониальном стиле арт-деко. Авторы проекта – Джон Паркинсон и Дональд Паркинсон. Посетителям нравится комфортабельность этого вокзала. Правда, теперь озаренные солнцем платформы почти пустые – пассажиры предпочитают пользоваться самолетом или автотранспортом, а не путешествовать поездом. Отсюда можно добраться до «Диснейленда».

Контрольные вопросы

1. Расскажите об истории развития железнодорожного транспорта.
2. Кто изобрёл первый паровоз? Благодаря кому появились первые железные дороги и паровозостроительные заводы?
3. Когда и где появились первые суперскоростные поезда?
4. Какие специальные поезда и маршруты вам известны?
5. Охарактеризуйте приграничный железнодорожный туризм между Россией и Финляндией.

6. Как российское законодательство регулирует железнодорожные перевозки?
7. Назовите соглашения, регулирующие железнодорожные перевозки в рамках СНГ.
8. Как осуществляется регулирование железнодорожных перевозок на международном уровне?
9. Как развивается железнодорожный транспорт в Европе?
10. Что входит в стоимость железнодорожного билета?

4. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

4.1. Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях

В рамках единой транспортной системы туризма в СССР по состоянию на 1991 г. автомобильные перевозки были самыми массовыми и составили около 52 % общего объема перевозок. К этому времени функционировало 9600 автодорожных маршрутов. Существовало 123 автотранспортных туристических предприятия, на их балансе было 10550 автобусов.

В 1990 г. доля российских автоперевозок на международном рынке составила 75 %, в 1996 г. сократилась до 27 %, а к 2000 г. осталось только 16 %. В настоящее время осуществляется перевозка туристов из России на регулярных маршрутах в Норвегию, Финляндию, Польшу, Германию, Чехию, Болгарию, Грецию, страны Балтии, Белоруссию, Украину, Грузию и Китай. В международных пассажирских перевозках занято около 300 предприятий-перевозчиков с парком автобусов 1100 единиц. Однако большинство российских перевозчиков (78 %) имеют всего один-два автобуса. В России создана Ассоциация международных автоперевозчиков, объединяющая автотранспортные предприятия России. Ассоциация является активным членом международного союза автомобильного транспорта, оказывает практическую помощь в организации международных перевозок грузов и пассажиров, проводит работу по классификации российских автобусов, работающих на международных перевозках туристов.

Достоинствами автомобильного транспорта являются: мобильность, доступность, сравнительно невысокие тарифы, возможность транспортировки багажа, возможность остановок по пути следования, широкий обзор.

Недостатки данного вида транспорта: невысокая вместимость и скорость, загрязнение окружающей среды продуктами сгорания топлива, невысокий уровень комфортного жизнеобеспечения при длительных путешествиях и другое.

4.2. Правовое регулирование автомобильных перевозок

Перевозка пассажиров в международном сообщении регулируется Женевской международной конвенцией от 1 марта 1973 г. (с

изменениями и дополнениями) «Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа».

В рамках ЕС такие перевозки регулируются Европейской экономической комиссией, Европейской конференцией Министерства транспорта, Европейским соглашением о нерегулярных перевозках пассажиров автобусами, а также двусторонними правительственными соглашениями.

В России действует Федеральный закон от 24 июня 1998 г. «О государственном контроле за осуществлением международных автобусных перевозок и об ответственности за нарушение порядка их выполнения» (с изменениями от 2 января 2000 г.), Постановление Правительства РФ от 31 октября 1998 г. «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок» (с изменениями от 2 февраля 2000 г.), Постановление Правительства РФ от 24 июня 1998 г. «О сборе за проезд автотранспортных средств, зарегистрированных на территории иностранных государств, по автомобильным дорогам РФ» (с изменениями от 2 февраля 2000 г.).

Перевозка пассажиров автомобильным транспортом во внутреннем сообщении регулируется Уставом автомобильного транспорта РФ (в редакции от 3 марта 1993 г.); Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в РФ и др.

4.3. Виды автомобилей для туристских целей

Туристы пользуются всеми видами автомобилей в зависимости от целей поездки, разного количества пассажиров и багажа, дальности путешествия.

Для групп туристов используются автобусы различной вместимости и комфортабельности. Группы туристов в количестве 15 – 20 человек обслуживаются отечественными автобусами ПАЗ, или зарубежными автобусами аналогичной вместимости.

Группы 35 – 40 человек – автобусами «МАН», «Мерседес», «Вольво», «Неоплан», «Сетра» и др. Вышеперчисленные марки автобусов имеют как минимум две двери, отличаются высокой обзорностью, имеют низкий уровень шума и вибрации, имеют мягкие кресла. Автобусы вместимостью 49 – 53 пассажира оснащены кондиционерами, телевизором, видео, радиотрансляцией, местным освещением, мини-кухней для приготовления бутербродов и горячих напитков, холодильником, туалетом с умывальником и большим

багажным пространством. Многие автобусы категории «люкс» имеют буфеты, столы для переговоров с возможностью размещения 26 пассажиров, каждый стол оборудован микрофоном. В автобусе находится видеосистема, факс. Автобусы полутуристического класса предназначены для трансфера. Аналогичные удобства имеются в двухэтажных автобусах (double-decker) вместимостью 77 пассажиров, которые широко распространены в Англии, Германии, Швеции. В Стокгольме используются трехэтажные автобусы. Небольшие туристические группы путешествуют в миниавтобусах вместимостью до 12 человек.

На дальних и сверхдальних маршрутах в автобусах устанавливаются кресла, которые принимают горизонтальные положения для отдыха. Групповой туризм на автомобилях с прицепами с полным комплексом жизнеобеспечения называется *караванинг*. Караван – специальный автомобильный прицеп, оборудованный под жилую комнату со всеми удобствами (спальня, кухня с плитой, холодильник, телевизором, туалетом). Некоторые конструкции имеют даже ванны. Это своеобразный дом на колесах.

В цивилизованных странах для стоянки караванов организуются специальные площадки-стоянки, на которых туристам предоставляются услуги снабжения продовольствием, электричеством, уборкой баков мусора и т.д. Однако автомобиль с кузовом, оборудованным под жилое помещение достаточно дорог, громоздок и непрактичен для использования вне периода отпуска и поэтому обычно берется в аренду. Но некоторые состоятельные семьи имеют такие автомобили в собственности. Как правило, у них это четвертый-пятый автомобиль в семье. Многие пенсионеры за рубежом также активно пользуются домами на колесах. Когда дети вырастают и начинают жить отдельно, многие пенсионеры продают или сдают в аренду свой дом, покупают хорошо оборудованный для жилья и туризма дом на колесах и путешествуют, кочуя из одной местности в другую.

Метод путешествия с караваном весьма популярен в Америке, Западной Европе и Австралии. Он позволяет большей части туристов самостоятельно посетить районы с неразвитой туристской инфраструктурой или слишком дорогими гостиницами, или же в сезон, когда имеется наплыв туристов. В Европе насчитывается 600 тыс. караванов, из них 170 тыс. – во Франции. В среднем владелец каравана за сезон во Франции преодолевает расстояние в 10500 км.

Турагентства предлагают владельцам караванов различное туробслуживание. Помимо собственно услуг, стоянок и кемпингов, питания, можно купить ваучеры на посещение музеев, пешеходные и велосипедные экскурсии к местам туристического интереса, для игры в гольф, занятия подводным плаванием и др.

Караваны в России используются крайне редко в связи с низкой платежеспособностью населения, отсутствием специальных кемпингов и напряжённой криминогенной обстановкой.

Особой популярностью у туристов пользуются поездки на внедорожных автомобилях. Их обобщённо называют Джип. Наиболее распространены модели фирмы Крайслер (Wrangler и Cherokee) и Лендровер компании British Leyland.

Салон таких автомобилей обычно весьма комфортабельный. Самый большой, дорогой и модный внедорожник – американский Hammer (Хаммер), военный джип исключительно высокой проходимости, для любителей выпускается с роскошной отделкой салона.

На этих машинах осуществляются многочисленные путешествия по малонаселённым местностям, пустыням. Джип-сафари – поездка на природу или путешествия в заповедник к местным достопримечательностям на джипах. Для туристов, желающих получить острые ощущения и развлечься, в турцентрах организуются поездки на внедорожниках в горы, пустыни, на охоту, в саванну, для посещения древних крепостей и городов. Организуется колонна автомашин, где кроме туристов обязательно следует сопровождение с палатками, продовольствием, топливом, инструментами, гидами. Джип-сафари предлагается в ОАЭ, Турции, Египте, Тунисе и т.д.

Аренда автомобилей широко распространена в большинстве мест прибытия. Туристам предлагается широкий выбор автомобилей различного класса. В 1996 г. на первое место среди компаний по прокату автомобилей вышла компания «Герц». Её успех во многом объясняется наличием пунктов проката во всех крупнейших европейских аэропортах, а также таким нововведением как клубная система. Членство в клубе позволяет получить напрокат автомобиль без лишних формальностей.

4.4. Автомагистрали

Однако какие бы хорошие автомобили не использовались туристами, скорость доставки и комфорт во многом зависят от качества дорог.

Первые мощные дороги стали строиться еще в Древнем Риме. Римлянами было построено более 100 тыс. км дорог. Некоторые из них сохранились и до наших дней. Правительства многих стран стали уделять большое внимание дорожному строительству и эксплуатации дорог. Способ устройства дорожного полотна с покрытием щебнем был предложен французским инженером Д.Л. Макадамом. Позднее изобрели асфальтовое и асфальтобетонное покрытие.

Адольф Гитлер уделял огромное внимание строительству хороших автодорог и к 1942 г. в Германии была построена сеть прекрасных автобанов протяженностью 2110 км. Автобан – скоростная автомагистраль. Сегодня всю Германию пересекают автомагистрали, на которых нет ограничения скорости (рекомендуемая скорость 130 км в час).

Наилучшим образом строятся и эксплуатируются автодороги в США. Технология строительства дорог отработана до совершенства. Хайвей (Highway) – автомагистрали в США. Всего в стране 6 млн. км дорог. Часть дорог (7500 км) – являются платными. В Европе до 40 % скоростных дорог являются платными. Дороги обслуживаются специальной дорожной службой, производящей очистку дорожного покрытия от грязи, снега, делающей необходимый ремонт покрытия и устройств безопасности.

Вдоль дорог имеются многочисленные станции обслуживания, мотели, магазины, пункты питания. Дороги оборудованы телефонной связью. В США предельная скорость движения – 88,5 км в час и лишь на отдельных шоссе разрешено до 105 км в час. В Европе – лимит скорости 97 и 120 км в час. В Мексике построена уникальная шестиполосная скоростная автострада из Мехико в Акапулько протяженностью более 350 км. Она проходит и по мексиканским пустыням и по горным перевалам и на всей протяженности скорость разрешена до 150 км в час. Дорога очень красива и относится к совершенным «чудесам света». Дорога платная.

Впервые платные автодороги были введены в США в 1940 г., в наше время платных дорог множество. Международные нормы предусматривают возможность установления платного проезда по

магистрала только в том случае, если есть альтернативный вариант в том же направлении по бесплатной дороге. О наличии платных дорог следует предупреждать туристов, совершающих путешествия в индивидуальном порядке. Это специальная многополосная площадка со шлагбаумами на каждой полосе и будками со сборщиками платы.

В России к началу XXI века была одна платная магистраль (протяженностью 70 км от Москвы в направлении Воронежа).

К числу супердорог следует отнести магистраль Пан Америк, что проходит через два континента, соединяя Аляску в Северной Америке с Чили в Южной Америке. Длина магистрали почти 48 000 км. Разрешение на строительство трансконтинентального шоссе было принято в 1923 г., а работы начаты в 1935 г. Строительные работы продолжаются и в настоящее время.

4.5. Дорожное движение. Водительские права

Все дороги в туристских центрах оснащены развитой системой дорожных знаков. Обычно употребляются международные дорожные знаки и надписи. Но следует учитывать, что при значительной общности национальные системы дорожного движения имеют отличия, которые турист-водитель должен изучить.

При организации туристской поездки в страны с левосторонним движением (Великобритания, Австралия, Индия, Япония) надо напоминать туристам, что при переходе улицы следует смотреть сначала направо, затем – налево.

При поездках в другую страну автотуристу целесообразно запастись нотариально заверенными переводами своих транспортных документов на национальный язык. Водителям автомобилей, путешествующим за рубежом необходимо иметь водительские права международного образца. Многие европейские страны признают водительские права, выданные в ряде других стран. В любом случае при подготовке зарубежного тура на автомобилях следует выяснить вопрос действительности водительских прав на территории другой страны.

4.6. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах

Транспортное путешествие турфирма организует совместно с автотранспортными предприятиями на основе договора, если они не имеют на балансе собственного транспорта.

Неотъемлемой частью договора является паспорт маршрута или карточка транспортного туристического маршрута. В паспорте (карточке) следует указать: тип маршрута (минимальный кольцевой, радиальный и т.д.), карту-схему маршрута с привязкой к населенным пунктам, график движения по маршруту, остановки, продолжительность маршрута, количество туристов.

При заключении договора с автотранспортным предприятием следует выяснить наличие у него лицензии на право перевозочной деятельности и на какой территории она действует. Автотранспортное предприятие как арендодатель должно выполнить определённые требования к подвижному составу и водителю. Оно обеспечивает:

- культуру обслуживания туристов;
- санитарное состояние автобуса;
- наличие аптечки;
- наличие микрофона;
- наличие устройств отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха;
- наличие запаса питьевой воды;
- наличие багажных отсеков.

Как уже отмечалось, на территории РФ действуют нормативные документы, направленные на обеспечение безопасности автомобильных перевозок. Для транспортного обслуживания туристов наиболее важным является «Положение об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами». В нем определены основные задачи юридических и физических лиц, ответственных за реализацию автобусных перевозок, касающиеся надежности водителей транспортных средств, а также технического состояния подвижного состава.

Основными требованиями, предъявляемыми к водителям, являются:

- наличие соответствующей квалификации и стажа;
- организация стажировки и занятий по повышению их профессионального мастерства;

- проведение в установленные сроки предрейсовых и после-рейсовых медицинских осмотров водителей;
- соблюдение ими режима труда и отдыха;
- обеспечение водителей необходимой информацией об условиях движения и работы на маршруте;
- организация контроля за соблюдением ими требований безопасности автобусных перевозок.

При специальных перевозках детей принимаются дополнительные меры по безопасности движения – автобусы оборудуются боковыми и лобовыми трафаретами с надписью «Школьный» и опознавательными знаками «Дети», движение осуществляется со скоростью не более 60 км в час с включением ближнего света фар. Сами транспортные средства должны содержаться в технически исправном состоянии.

Важным фактором, определяющим безопасность автобусных перевозок, является техническое состояние автомобильных дорог, улиц, железнодорожных переездов, паромных переправ и т.д. Регулярное автобусное движение разрешается осуществлять на автодорогах I – IV категорий.

Переезды на всех железных дорогах должны быть оборудованы и содержаться в соответствии с инструкцией по их эксплуатации. Открытию маршрутов регулярных автобусных перевозок, проходящих через железнодорожные переезды, предшествует их комплексное обследование.

Перевозки автобусов на паромах производятся в соответствии с правилами перевозок пассажиров и грузов на переправах через реки, каналы и другие водоемы. В темное время суток плавсредства и причалы должны быть освещены; при отсутствии надлежащего освещения причалов перевозка автобусов в темное время суток на паромной переправе запрещается. Автобусы должны пропускаться на паром в первую очередь. Во время въезда автобуса на паром, движения парома и съезда с него нахождение пассажиров в автобусе не допускается. На переправе должно быть объявление о норме загрузки автотранспортом и людьми плавучих средств в соответствии с их водоизмещением. Перевозка пассажиров автобусами через ледовые переправы запрещается.

Для оценки технического состояния и уровня содержания автомобильных дорог, улиц, искусственных сооружений, железнодорожных переездов, паромных переправ, их инженерного обо-

рудования, соответствия требованиям безопасности движения специальная комиссия производит обследование автобусных маршрутов перед их открытием и в процессе эксплуатации не реже двух раз в год (к осенне-зимнему и весенне-летнему периодам). Результаты обследования оформляются актом, в котором комиссия дает заключение о возможности эксплуатации действующих и открытии новых автобусных маршрутов. В случае выявления несоответствия требованиям безопасности в акте отражаются предложения о проведении неотложных мероприятий, направленных на устранение этих несоответствий.

Для обеспечения безопасности автобусных перевозок следует четко соблюдать технологические условия перевозочного процесса. Как уже отмечалось, на каждый маршрут должны быть составлены паспорт и схема с указанием опасных участков, график движения на основе определения нормативных значений скоростей и с учетом соблюдения режимов труда и отдыха водителей. Помимо этого, при выборе типа и марки автобуса надо учитывать дорожные и погодноклиматические условия на маршруте. Запрещается отклонение от заранее согласованного (утвержденного) маршрута движения автобуса, производство остановок в местах, не предусмотренных графиком движения, превышение установленных скоростных режимов. Нормирование скоростей движения на горных маршрутах производится на основании проведения пробных рейсов с водителями разных возрастных групп в разное время года и при различных погодных условиях.

В случаях, когда на отдельных участках дорожные или метеорологические условия представляют угрозу безопасности пассажирских перевозок (разрушение дорог, дорожных сооружений, вызванные стихийными явлениями, авариями на тепловых, газовых и электрических коммуникациях), автобусное движение на них должно быть прекращено.

4.7. Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах

Международная автобусная перевозка – перевозка транспортным средством пассажиров за пределы РФ, а также перевозка транспортным средством пассажиров транзитом через территорию РФ.

В бывшем СССР монопольными международными перевозками были фирмы «Совтрансавто», «Интурист», «Спутник», «Интурбюро».

В настоящее время только в Москве работает более 60 фирм-перевозчиков, специализирующихся на международном туризме. Отечественные туроператоры самостоятельно или совместно с перевозчиками осуществляют практически любые автобусные туры по Европе. При этом практикуются комбинированные маршруты – железной дорогой до границы РФ или стран СНГ (например, до Бреста), далее автобусом по Европе. Такие маршруты менее утомительны и часто дешевле.

Турфирмы организуют специальные школьные и студенческие автобусные туры. Кроме того, реализуются чартерные рейсы и шоп-туры. Основные требования к водителю:

- наличие соответствующей лицензии;
- знание иностранного языка в пределах предъявляемых требований;
- работа двух водителей на маршруте;
- форменная одежда;
- наличие полного пакета путевой документации;
- наличие реквизитов, адресов и телефонов посольств, консульств.

Требования к транспортному средству:

- соответствие международным стандартам по экологической безопасности (уровень шума, токсичности выхлопных газов, вибрации и т.д.);
- соответствие международным стандартам по массе, габаритам;
- соответствие нормам безопасности;
- наличие символа международных перевозок и отличительного знака страны;
- требования к комфортабельности и др.

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

С целью получения разрешения на регулярную перевозку перевозчик обязан подать в Департамент автомобильного транспорта Министерства транспорта РФ заявление с просьбой разрешить ему работать на регулярной автобусной линии. В заявлении должна быть указана иностранная партнерская фирма, в сотрудничестве с которой будут осуществляться перевозки пассажиров. Это условие является обязательным, так как разрешительная система направлена на обеспечение примерно равного участия договаривающихся сторон в перевозочном процессе. К заявлению прилагаются: договор о сотрудничестве между перевозчиками; расписание движения с указанием пунктов посадки и высадки пассажиров на территории каждой страны; тарифы на проезд пассажиров; тарифы на провоз багажа; копии лицензий на осуществление международных перевозок; лицензионные карточки автобусов российского перевозчика.

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

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

ный путь, скорость движения, период управления транспортным средством и продолжительность отдыха. В случае неисправности тахографа водитель обязан заполнить тахограмму вручную.

Одним из важных требований, предъявляемых к водителям международных автобусов (и индивидуальных транспортных средств), является наличие у них *страхового полиса*, подтверждающего факт страхования ответственности владельца автотранспортного средства за ущерб, нанесенный третьим лицам. За рубежом такой международный полис называется «Зеленая карта» (Green Card). Он дает право водителю машины въезжать на территорию любой страны, признающей систему Green Card.

Страховой сертификат может быть оформлен на срок от 15 дней до одного года. Сертификат заполняется латинскими буквами и содержит следующую информацию:

- срок действия страхования (начало и конец);
- регистрационный номер и марка автотранспортного средства;
- тип транспортного средства («С» – тягач, «F» – прицеп, «E» – автобус);
- наименование и адрес страхователя или лица, использующего транспортное средство;
- дата выдачи страхового полиса.

В настоящее время практически во всех зарубежных странах запрещено движение без такого страхового сертификата — его необходимо предъявлять при пересечении каждой границы. В том случае, если международная «Зеленая карта» отсутствует, водителю придется приобретать национальные полисы страхования гражданской ответственности на въезд в каждую страну, расположенную по маршруту следования (что намного дороже). На величину стоимости «Зеленой карты» влияют категория автотранспортного средства и срок ее действия.

Данный международный сертификат можно купить на границе или приобрести заранее в страховых компаниях, в том числе в страховом отделе АСМАП (Ассоциации международных автомобильных перевозчиков). В случае истечения срока действия сертификата необходимо купить новую карту.

Каждое автотранспортное средство должно иметь свидетельство о регистрации, которое выдается соответствующими органами государства (в РФ – органами государственной инспекции безопас-

ности дорожного движения – ГИБДД). В свидетельстве содержится следующая информация: регистрационный (порядковый) номер; марка транспортного средства; год выпуска (или дата регистрации); порядковый номер шасси (заводской или серийный номер завода-изготовителя); владелец и адрес владельца; наименование организации, выдавшей свидетельство.

4.8. Новые виды экологически чистых транспортных средств

Туристский автобус является источником экологического загрязнения. В этой связи весьма актуальной проблемой в мире является создание экологически чистого подвижного состава.

В настоящее время наиболее перспективными разработками являются:

- перевод транспорта на газообразное топливо (сжиженный газ);
- внедрение электрической тяги;
- внедрение водородного двигателя;
- внедрение солнечной энергии.

Перевод существующих транспортных средств на газообразное топливо позволяет снижать уровень токсичности выхлопных газов, уровень шума, а также экономить дорогостоящее жидкое топливо.

Широкое распространение получили газообразные автомобили и автобусы в Италии, США, Голландии. Более экологически чистым является и привод на электрической тяге (электромобиль, электробус). Источником электроэнергии служат различные аккумуляторы. Широко используются в Германии, США, Японии, Великобритании. Экологически чистым является водородное топливо.

В США, Германии, Японии созданы опытные образцы автобусов, работающих на паре. В Швейцарии и США созданы автобусы, работающие на энергии раскрученного маховика.

4.9. Автостоп

Одним из распространенных видов неорганизованных путешествий является автостоп. Это способ путешествия путем использования попутного транспорта. Этот метод путешествия распространен среди молодежи. В 1994 – 1995 гг. несколько студентов из России предприняли попытку объехать весь мир при помощи авто-

стопа. В большинстве случаев поездка автостопом совершается без оплаты или таковая минимизируется. Фанаты автостопа соревнуются в том, кто быстрее и дешевле проедет определенное расстояние.

В Санкт-Петербурге более 17 лет существует «Петербургская лига автостопа». Лигой разработаны теория автостопа, правила соревнований, специальное снаряжение.

В 1992 – 1993 гг. проведен трансконтинентальный маршрут через 25 стран Европы, Азии, Америки. Готовится уникальный транспортный маршрут через 14 стран Африки, который должен войти по своему завершению в книгу рекордов Гиннеса.

Контрольные вопросы

1. Каковы роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях?
2. Охарактеризуйте автомобильные перевозки в СССР.
3. Как развиваются автомобильные перевозки в современной России?
4. Перечислите достоинства и недостатки автомобильного транспорта.
5. Как осуществляется правовое регулирование автомобильных перевозок пассажиров в международном сообщении?
6. Как перевозка пассажиров автомобильным транспортом регулируется в России?
7. Как автомобильные туристские путешествия организуются на внутренних маршрутах?
8. Какие требования предъявляются к подвижному составу и водителю на внутренних маршрутах?
9. В чём заключается специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах?
10. Дайте определение международной автомобильной перевозки.
11. Перечислите новые виды экологически чистых транспортных средств.
12. Какие виды автобусов используются для различных групп туристов?
13. Что такое караванинг-туризм?
14. Как внедорожные автомобили используются в туризме?

15. Расскажите об аренде автомобилей во время путешествия.
16. Какова история возникновения автомобильных дорог?
17. Охарактеризуйте автомагистрали в США (Highway) и скоростные автомагистрали в Европе.
18. Что такое платные дороги? Какие основные требования предъявляются к ним?
19. На какие моменты следует обращать внимание туристам-автомобилистам при путешествии за границей?
20. Назовите страны с левосторонним движением.
21. Что такое автостоп? Какие уникальные международные проекты были осуществлены Петербургской лигой автостопа?

5. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ВОДНЫМ ВИДОМ ТРАНСПОРТА

5.1. Специфика организации морских и речных путешествий

Первые лодочные экскурсии были организованы в 1843 г. Томасом Куком, и практически в это же время на американском континенте компания «Америкэн экспресс» открыла регулярные экскурсии по Миссисипи.

В настоящее время в нашей стране наблюдается снижение объема водных путешествий. Это обусловлено тем, что после распада СССР от России отходит огромное количество портов (прибалтийские, грузинские, украинские).

В России сейчас на водных маршрутах задействовано около 100 больших пассажирских судов в том числе 48 комфортабельных, многопалубных лайнеров.

Перевозка туристов водным транспортом включает в себя:

- морские перевозки и круизы;
- речные путешествия и круизы;
- путешествия на паромах, катамаранах, яхтах, лодках;
- морские и речные прогулки, экскурсии и другие виды водных путешествий.

К *достоинствам* водных путешествий можно отнести:

- высокий уровень комфорта;
- значительный объем единовременной загрузки;
- возможность полноценного отдыха во время переезда;
- полный комплекс жизнеобеспечения.

Недостатками водных путешествий являются:

- невысокая скорость движения;
- ограниченная мобильность;
- синдром замкнутого пространства;
- морская болезнь;
- высокие тарифы.

Организацией морских и речных путешествий занимаются специализированные туристско-экскурсионные компании или бюро.

В России большинство таких организаций созданы при пароходах или коммерческих судовых компаниях.

Морскими и речными путешествиями также занимаются туристские бюро и агентства.

На судах бывают также специализированные бюро, где пассажиры могут обменять валюту, оплатить счета, заказать экскурсии или такси в пункте прибытия и т.д.

В каждой каюте вывешиваются:

- попалубный план корабля с указанием всех помещений, проходов в том числе аварийных;
- график расписания движения судна;
- перечень услуг на судне;
- правила для пассажиров;
- порядок аварийной эвакуации и другая информация.

Багаж туриста, который не потребуется ему в течение рейса, отдается в камеру хранения, остальное считается каютным багажом.

По международным правилам на судне с численностью свыше 12 пассажиров должен быть судовой врач.

5.2. Правовые основы водных путешествий

Путешествия туристов по водным внутренним артериям регулируются «Водным кодексом РФ» и «Уставом водного внутреннего транспорта» от 12 февраля 1994 г.

Международные морские перевозки осуществляются в рамках межгосударственных соглашений и Афинской конвенции «О перевозке морем пассажиров и багажа», а также в рамках Международной Конвенции «Об охране человеческой жизни на море», принятой в Лондоне в 1974 г. и Международной Конвенции «Об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и их багажа», принятой в Брюсселе в 1967 г.

5.3. История круизного туризма

Начало и активное развитие круизного дела относят к середине XIX в. в эпоху становления туризма. Начало морскому отдыху было положено в Англии. В 1835 г. были организованы и совершались регулярно прогулочные рейсы между Британией и Ирландией. В дальнейшем были организованы специализированные круизные компании. Немецкая фирма организовывала круизные путешествия для состоятельных немцев. Томас Кук активно использовал в своей практике организацию всех видов морских путешествий и одним из

популярных рейсов был маршрут из Великобритании на Черное море.

После Второй мировой войны круизные маршруты были возобновлены, однако, в силу их очень высокой стоимости, стали уделом богатых европейцев.

После 1960 г. бурное развитие авиационных трансконтинентальных рейсов стало теснить традиционные морские путешествия, и необходимо было искать новые формы данных перевозок.

Но истинный расцвет круизное дело получило лишь в 70-х гг. XX в. Именно тогда в США была реализована идея круизных путешествий, весьма привлекательных и насыщенных развлечениями, и относительно дорогих. Такие путешествия были ориентированы на средний класс американцев, и вновь дали судоходным компаниям работу. Круизные суда стали строиться однотипно, что упрощало их эксплуатацию. Организация морских круизов быстро превратилась в прибыльный туристический бизнес. Это произошло благодаря новой концепции обслуживания круизных туристов, которую выдвинул и осуществил главный маркетолог круизной фирмы Carnival Боб Дикенсон, ранее служивший в компании Форда.

К этому времени сформировался и высокоплатежный спрос на элитный туризм. Круизный туризм отвечал этим требованиям и нашел свой специфический сегмент потребительского рынка, прежде всего в США.

В связи с этим были разработаны новые концепции туробслуживания с высоким уровнем сервиса и главное – массой разнообразных развлечений на борту судна. Претерпела существенные изменения и технология наземного обслуживания судов, потребовались новые портовые терминалы с высокой пропускной способностью и методы эффективного наземного обслуживания больших потоков круизных пассажиров.

Круизные маршруты можно разделить на:

- кольцевые маршруты в определенном бассейне с заходом в 8 – 12 портов различных прибрежных стран и популярных морских курортов;
- маршруты, когда туристы следуют только в один конец;
- кратковременные выходы в море на два-три дня. Это так называемые рейсы «в никуда»;
- длительные маршруты и кругосветные путешествия продолжительностью до полугода.

Круиз можно заказать за год и получить существенную скидку за предоплату. Имеются семейные турпакеты. Наиболее распространенными регионами морских круизов являются Карибское море (Гренада, Антильские острова, Вирджинские острова – в зимний период), Средиземное море (май – октябрь), Балтийское море и вокруг Скандинавии (май – август). Популярны так же круизы на Дальнем Востоке, в Индийском океане, Австралии, Аляске, Антарктиде. У определенной части туристов пользуется популярностью тур на ледокольном судне в Арктику или Антарктиду за Полярный круг с проходом через льды. Известны и достаточно широко распространены круизы в Антарктику с высадкой туристов на Южный материк. Такие круизы организуются фирмой Exodus. Для плавания используется российское научно-исследовательское судно ледового класса «Академик Иоффе». Судно специально дооборудовано для туристических целей, пассажирам предоставляются комфортабельные каюты. Туристы небольшими группами по 12 – 15 человек на мощных надувных лодках с моторами совершают высадку на побережье островов, айсберги. Стоимость антарктического круиза от 10000 \$ США и выше. Периоды проведения экспедиций с ноября по май ежегодно, продолжительность от 10 до 40 дней в зависимости от маршрута. Круиз сопровождают опытные полярники-ученые, проводники, фотографы. Бронирование мест на ледовые круизы проводятся почти за год до поездки и ранее.

Не менее экзотичными являются морские круизы в Исландию и районы Гренландии и приполярные районы Северной Канады.

Наиболее популярны круизы в США, где ежегодно несколько миллионов человек предпочитают данный вид отдыха. Американцы в основном пользуются услугами крупнейшей круизной компании Royal Caribbean, работающей на туррынке более 25 лет.

На российском рынке работают всего лишь несколько фирм, которые профессионально предлагают круизный отдых. Наиболее известные из них – «Ланта-Тур-Вояж» – генеральный представитель «Royal Caribbean International»; «Бриз лайн», имеющая контакты со многими иностранными фирмами; «СВО Конти», «Примэксpress», «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 маршруты – с заходом в Таррагону (Испания), Ла-Рошель и Шербург (Франция), Агадир (Марокко).

5.4. Характеристика крупнейших круизных компаний

В настоящее время наибольшее количество круизных туров в мире организуют компании, входящие в так называемую «большую семёрку». Рассмотрим каждую из них более подробно.

Carnival Cruise Lines

Это самая большая и успешная круизная компания в мире. Одна из причин ее успеха – ориентация на тех, кто едет в круиз, чтобы отдохнуть и развлечься. Недаром сама компания называет свои лайнеры «кораблями развлечений».

Основу флота компании до недавнего времени составляли восемь однотипных судов типа Fantasy, каждый водоизмещением 70 тыс. тонн и пассажироместимостью 2052 человека. Внутренние помещения каждого корабля оформлены в индивидуальном стиле, но везде бросается в глаза роскошь интерьеров, которая не всегда отвечает вкусам ценителей искусства, но приводит в восторг среднестатистического туриста. Для веселого времяпрепровождения на этих судах созданы все условия – на борту имеются рестораны, казино, театры, многочисленные танцевальные площадки, бары, бассейны. Один из таких кораблей, Paradise, долгое время являлся единственным в мире судном для некурящих. Во всех помещениях корабля были установлены датчики дыма, а каждый пассажир перед покупкой билета в круиз подписывал бумагу с обязательством не курить во время круиза. Последствия для нарушителей были весьма серьезными – их высаживали в ближайшем порту и не компенсировали никакие связанные с этим расходы. Это было частью контракта между круизной компанией и пассажиром. Наконец, в 2003 г. было объявлено, что Paradise становится обычным судном, на котором разрешено курение.

Начиная с 1996 г., флот компании пополнился более крупными судами водоизмещением до 102 тыс. тонн.

Поскольку пассажиры Carnival Cruise Lines ориентируются на развлечения во время круиза больше, чем на маршрут, маршруты подбираются несложные, в основном по Карибскому бассейну, с заходами в порты, идеальные для шопинга, купания, дайвинга и тому подобного. В 2002 г. компания сделала приятное исключение: когда в Финляндии было завершено строительство очередного «ко-

рабля развлечений» Carnival Legend, вместо перегона пустого судна в Карибский бассейн организовала два интересных круиза: первый – по Северной Европе, второй – трансатлантический с заходом в Исландию и Гренландию, с конечным пунктом маршрута в Нью-Йорке. Билеты на круизы были раскуплены в кратчайшие сроки, побывавшая в них публика дала самые восторженные отзывы, однако Carnival Cruise Lines больше не повторила этого эксперимента. Сегодня все ее корабли работают в водах вокруг американского континента.

Celebrity Cruises

Эта относительно молодая компания была основана в 1990 г., и очень быстро завоевала популярность. Официальный девиз компании «Просто лучшее» не является преувеличением. Причин успеха Celebrity Cruises несколько.

Первое – это комфортабельные, стильно оформленные корабли. В 1990 – 1992 гг. флот компании пополнился лайнерами Horizon и Zenith, а с 1995 по 1997 г. была построена серия из трех очень удачных судов типа Century водоизмещением 70 тыс. тонн с просторными каютами и всем необходимым на борту. Особый интерес вызывали бассейны для талассотерапии, в которых циркулирует вода с растворами разных солей, подогретая до температуры человеческого тела – такие бассейны появились на морских судах впервые. В 1999 г. началось строительство серии из четырех подобных, но больших по размерам судов типа Millennium. На момент постройки Millennium являлся кораблем с самым большим в мире количеством кают с балконами.

Вторая причина успеха компании – исключительно вкусная и качественная еда, приготовляемая только из лучших и свежих продуктов. Концепция организации питания и приготовления пищи на судах Celebrity Cruises была разработана во главе с известным кулинаром Майклом Руксом. Кухня компании является лучшей среди компаний «большой семерки».

Наконец, еще одна причина успеха – это большое количество обслуживающего персонала и очень хороший сервис на борту. Фактически уровень сервиса на судах Celebrity Cruises приближается к тому, который предоставляется на небольших круизных судах для богатых людей. Но что удивительно, уровень цен на круизы Celebrity Cruises не выше, чем у других компаний «большой семерки».

Регионы плавания кораблей компании – это Аляска, Карибский бассейн, Европа, Гавайи и Южная Америка. Раз в год выполняется трансатлантический круиз с заходом в Исландию – в 2004 г. по этому маршруту прошёл новейший лайнер компании Constellation. В летнее время суда компании заходят в Санкт-Петербург, где из-за своих больших размеров швартуются в торговом порту, и поэтому скрыты от взоров жителей и гостей города.

Недавно Celebrity Cruises объявила о своих планах начать круизы на небольшом судне класса «люкс» по экзотическим уголкам Земли. Первые круизы по Галапагосским островам прошли летом 2004 г.

У компании Celebrity Cruises имеется большое количество почитателей, любящих спокойный и комфортный отдых на кораблях со стильными интерьерами и отличным обслуживанием.

Costa Cruises

Основная специализация этой компании – круизы «в итальянском стиле» для европейского рынка. Основу флота компании составляют современные суда, построенные в течение последнего десятилетия, однако, в то же время в состав флота Costa Cruises входят старые корабли, построенные в конце 60-х гг., а также в 80-е гг. XX в. Итальянский стиль на борту судов компании проявляется в оформлении интерьеров, обслуживании, питании. Как и Carnival Cruise Lines, компания уделяет большое внимание организации разнообразных развлечений на борту.

В основном Costa Cruises предлагает круизы разной продолжительности и на любой вкус в европейских водах. Традиционно работая с европейской публикой, компания стремится завоевать и американский рынок. В зимнее время часть судов компании работает в Карибском бассейне, а один корабль выполняет круизы вдоль побережья Южной Америки.

Holland America Line

Holland America Line – компания с самой продолжительной среди «большой семерки» историей. Она была основана в 1872 г. и многие годы занималась трансатлантическими перевозками. Когда необходимость в перевозке пассажиров через океан отпала, компания смогла переориентироваться на сугубо круизный бизнес и занять в нем достойную нишу.

Holland America Line принципиально не строит больших судов. Все 12 кораблей компании – средних размеров, но при этом

исключительно уютные, комфортабельные и красиво оформленные, с тиковыми палубами и дорогами и со вкусом подобранными коллекциями предметов искусства на борту. Основная публика на этих судах – пожилые люди от семидесяти лет и старше, ценящие спокойную обстановку и заботу, которой их там окружают.

Основу флота компании составляют четыре корабля типа Statendam и четыре корабля типа Rotterdam, водоизмещением 55 – 59 тыс. тонн и пассажироместимостью 1266 – 1440 пассажиров. Два последних приобретения компании – корабли так называемого «Виста-класса» Oosterdam и Zuiderdam, имеющих большие, чем их предшественники, скорость и размеры. Для любителей классических лайнеров Holland America Line сохраняет в составе своего флота корабль Noordam, построенный в 1984 г. Правда, в январе 2004 г. было объявлено о его продаже и о дате его последнего рейса под флагом компании – ноябрь 2004 г. по маршруту Рим – Лиссабон.

Еще одна отличительная черта Holland America Line от других компаний «большой семерки» – это политика «чаевые не требуются». Действительно, если на других судах все пассажиры получают четкие инструкции, кому из обслуживающего персонала сколько полагается чаевых, то на кораблях Holland America Line пассажиры никаких инструкций на этот счет не получают. В результате большая часть туристов все же платит чаевые персоналу на свое усмотрение, а отсутствие четких рекомендаций нередко вызывает затруднения и даже раздражение пассажиров.

Корабли компании работают в самых разных уголках земного шара на самых разнообразных маршрутах. Holland America Line единственная из «большой семерки» организует ежегодные длительные, и даже кругосветные круизы (продающиеся как целиком, так и сегментами) и круизы в Антарктиду. Для менее состоятельных путешественников предлагается стандартный набор круизных регионов – Аляска, Европа, Карибский бассейн, Южная Америка, Гавайи.

Norwegian Cruise Line

Компания Norwegian Cruise Line ориентируется на активных, ориентированных на подвижный образ жизни пассажиров. Стиль компании идентифицировать достаточно сложно, тем более что ее флот состоит из весьма разных кораблей. Самым известным из них является Norway, бывший трансатлантический лайнер France, в те-

чение многих лет являвшийся самым длинным круизным кораблем в мире. Этот корабль, построенный в 1961 г., в последние годы в основном работал в Карибском бассейне, и был самым старым судном в объединенной флотилии «большой семерки». В 2001 г. было объявлено о передаче судна компании Star Cruises для работы на азиатском рынке. Norway, заполненный своими поклонниками, выполнил свой последний ностальгический круиз из Майами в Дувр в сентябре 2001 г. под пристальным вниманием прессы и тех, кто не смог попасть в этот уникальный рейс. По прибытию корабля в Великобританию компания объявила, что передумала передавать Norway в Star Cruises. После перегона обратно в Карибский бассейн Norway вернулся на привычный маршрут, а 25 мая 2003 г. в результате взрыва котла погибли семь членов экипажа лайнера, и он был поставлен на прикол.

Флот компании состоит из десяти кораблей, построенных в течение последних пятнадцати лет. Одиннадцатый корабль, *Pride of America*, построенный в Германии, был поврежден во время шторма и получил сильный крен в результате затопления нескольких помещений. Его эксплуатация начата летом 2004 г.

Главной особенностью круизов на судах Norwegian Cruise Line является то, что пассажиры не привязаны к какому-то одному ресторану и обеденному столу во время ужина, а могут выбирать из нескольких, имеющихся на борту ресторанов. Эта концепция, названная *Freestyle cruising*, имеет своих сторонников и противников. Не стоит забывать, что ужинать в устоявшейся компании соседей по столу под светские беседы – это многолетняя традиция на круизных судах и крупных лайнерах. Вспомним хотя бы фильм «Титаник» – с того времени мало что изменилось. Поэтому новая концепция нравится далеко не всем. Но справедливости ради нужно добавить, что очень многие выбирают суда компании Norwegian Cruise Line именно благодаря возможности каждый вечер ужинать в новом месте с новой компанией.

Norwegian Cruise Line – мировой рекордсмен по количеству круизов в районе Гавайских островов. После ввода в эксплуатацию корабля *Pride of America* в этом регионе будут работать на постоянной основе три круизных судна компании. Один из этих кораблей, *Norwegian Wind*, в рамках Гавайских круизов заходит в малоизвестное государство Кирибати. Среди других регионов плавания компании – Карибский бассейн, Аляска, Европа, Южная Америка.

Новейший корабль компании, *Norwegian Dawn*, выполняет круглогодичные круизы в Карибский бассейн из необычного для таких круизов порта – Нью-Йорка. Это позволяет жителям Нью-Йорка и многих других городов отправиться в круиз по Карибам без перелета во Флориду. Зимой в Нью-Йорке палубы корабля иногда покрываются снегом, но всего за два дня *Norwegian Dawn* переносит своих пассажиров в солнечное лето. Эти круизы очень популярны, причем не только у американцев, но и у европейцев.

Princess Cruises

«Лодка любви» – так называет себя эта компания еще с 1980 г., когда один из ее кораблей, *Pacific Princess*, снялся в одноименном телесериале. Кстати, многие полагают, что именно с этого популярнейшего сериала начался мировой круизный бум. Как бы то ни было, корабли компании *Princess Cruises* совсем не похожи на лодки. Это большие суда, предназначенные для типичного современного туриста. Основу флота составляют корабли типов *Sun Princess*, *Coral Princess* и *Grand Princess*. Это красивые белоснежные суда водоизмещением от 77 до 113 тыс. тонн, пассажировместимостью от 1950 до 2600 человек. В составе флота компании остается классический лайнер *Royal Princess*, построенный в 1984 г. и очень популярный среди круизных пассажиров со стажем.

Программа береговых экскурсий, которую предлагает компания *Princess Cruises*, считается лучшей среди всех программ компаний «большой семерки». Корабли компании работают в круизных регионах всего мира, в том числе выполняют круизы в азиатском и дальневосточном регионе и даже один-два раза в год заходят во Владивосток. В отличие от других компаний *Princess Cruises* активно развивает программу круизов в регионе Австралия – Новая Зеландия, из которого в течение последних лет ушли такие крупные компании, как *Holland America Line*, *Norwegian Cruise Line*, *Royal Caribbean International*. Еще один интересный продукт компании – это круизы по Карибскому бассейну с заходом в Панамский канал. В этих круизах корабль проходит через первые шлюзы канала, а потом возвращается обратно. Пассажиры получают возможность совершить путешествие по знаменитому каналу, можно сказать, не покидая Карибский бассейн. Недавно компания приобрела сравнительно небольшой лайнер, который получил название *Tahitian Princess*. Этот корабль совершает круизы в районе островов Французской Полинезии. Остальные круизные регионы компании впол-

не традиционны – Аляска, Европа, Гавайи, Карибский бассейн, Южная Америка.

Royal Caribbean International

Пожалуй, эта компания наиболее известна в России – с ней еще в 90-е гг. прошлого века начали работать крупнейшие российские агентства, специализирующиеся на круизах. Royal Caribbean International (RCI) ориентируется на туристов, предпочитающих большие и красивые корабли со стандартным обслуживанием, работающие на стандартных круизных маршрутах.

Начиная с 1987 г., когда RCI вывела на рынок крупнейший на тот момент в мире корабль. *Sovereign of the Seas*, компания регулярно удивляет своими новыми и необычными судами. В 1995 г. началось строительство серии из шести кораблей типа *Legend of the Seas* с рекордной площадью внешних поверхностей, сделанных из стекла. Эти суда получили название «корабли света» за обилие естественного освещения внутренних помещений. В 1999 г. был построен самый большой на тот момент в мире лайнер *Voyager of the Seas*. Размеры судна не позволяют ему проходить через Панамский канал и ограничивают его возможности заходить в разные порты мира, но поскольку лайнер предназначен для работы в основном в Карибском бассейне, эти ограничения не важны. Пассажиры корабля большей частью ориентированы на развлечения внутри судна, а не на маршрут. Всего построено пять кораблей этого класса. Одновременно строится серия судов типа *Radiance of the Seas*, которые обладают меньшими размерами и могут проходить через Панамский канал. В 2006 – 2007 гг. были построены два корабля класса *Ultra Voyager* с небывалым водоизмещением 162 тыс. тонн пассажировместимостью 3650 человек. Недаром на традиционных капитанских коктейлях капитаны кораблей RCI обязательно рассказывают о планах компании по строительству новых судов, причем всегда делают это в легком юмористическом стиле, так любимом американской публикой. Действительно, корабли – это главная визитная карточка RCI.

Основной регион плавания судов компании – это Карибский бассейн, где предлагаются круизы на любой вкус. Среди других направлений – Аляска, Европа и Гавайи.

Компании «большой семерки» – это, конечно, далеко не весь круизный мир. Но именно эти компании привлекают на свои корабли основную массу круизных пассажиров мира. Именно эти

компаниям смогли сломать устоявшийся стереотип о том, что морской круиз – это удел исключительно богатых людей.

5.5. Характеристика круизных судов

Интенсивно развивается класс круизных судов, строительство которых приобрело значительные масштабы, меняются архитектурный облик и конструкции кораблей, при этом преобладает тенденция к строительству все более крупных лайнеров, напоминающих крупные отели на берегу.

Предполагается строительство серии прозрачных подводных лодок, предоставляющих широкий обзор подводного мира. Центральным упором в развитии конструкций делается на пассажироместимость, устойчивость к волнению и безопасность. Современным круизным лайнерам придается элегантный дизайн и внешний вид. Суда, как правило, окрашены в белый цвет. Большое внимание уделяется кондиционированию воздуха (особенно если плавание происходит в тропических морях), а также снижению шума и вибрации корпуса. Даже при высокой волне и сильном ветре современное круизное судно практически не испытывает качки. Крупные круизные лайнеры весьма дорогостоящие суда.

К мега-лайнерам относится круизный 17-палубный гигант *Voyager of the Seas*, принадлежащий компании *Royal Caribbean International*, спущенный на воду в 1999 г. Его водоизмещение составляет 142 тыс. тонн, количество пассажиров — 2200 гостей и 1180 членов экипажа средняя скорость — 50 км в час. 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 — променада 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.

Следует отметить, что в 2000 и 2001 гг. на воду были спущены еще два подобных мегалайнера Explorer of the Seas и Adventure of the Seas. Создатели всех этих кораблей пытались сконструировать их таким образом, чтобы на каждой палубе пассажирам было максимально комфортно и каждый смог бы найти себе что-либо по душе.

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.

Настоящим прорывом в мировой круизной индустрии стал лайнер Freedom of the seas. Кроме того, что этот класс превышает своими размерами и вместимостью все существующие круизные лайнеры в мире, суда этого класса предлагают новейшие разработки в инфраструктуре развлечений на борту, многие из которых держались в строжайшем секрете вплоть до дня официальной инаугурации первого лайнера класса Freedom – лайнера Freedom of the Seas, которая состоялась в мае 2006 г. в Лондоне.

Технические характеристики лайнера Freedom of the Seas:

водоизмещение – 160000 тонн;

длина – 339 метров;

ширина – 56 метров;

осадка – 8,5 метров;

скорость – 21,6 узла;

количество пассажирских палуб – 15;

количество кают – 1800;

число пассажиров – 3600 человек при двухместном размещении в каюте;

экипаж – 1360 человек.

Целая палуба лайнера отведена под настоящий аквапарк. Здесь помимо многочисленных бассейнов с водными горками для детей и взрослых, имеется уникальный бассейн с искусственной волной для занятий серфингом. Пассажиры лайнера могут вдоволь насладиться такими водными развлечениями как «Зона H₂O» – интерактивные фонтаны, каналы для катания на кругах, бассейны с искусственным течением, бассейны с каскадными водопадами. Имеются джакузи с горячей водой и прозрачным дном. Солярии, оформленные в стиле джунглей, позволяют видеть водную гладь, по которой лайнер совершает круиз. Джакузи расположены на расстоянии 3,5 метров от борта лайнера и на высоте 34 метра над уровнем моря. В сумерках аквапарк преобразуется в гигантский ночной клуб под открытым небом с необыкновенными визуальными спецэффектами.

Лайнеры данного класса построены по аналогии с судами класса *Voyager*, но на 30 метров длиннее, имеют 15 пассажирских палуб, предлагающих различные возможности для отдыха, развлечений и размещения. На *Freedom of the Seas*, как и на лайнерах предыдущего класса имеется ледовый каток, стена для занятия альпинизмом, поле для гольфа, и, конечно же, Королевский Променада – настоящий бульвар с магазинами, ресторанами и кафе, развлекательными центрами, длиной 136 метров.

Инновации на борту лайнера коснулись не только инфраструктуры развлечений, но и кают. Все каюты и апартаменты оснащены плоскопанельными телевизорами. На лайнерах данного класса для больших компаний и семей предлагаются шесть различных типов размещения, включая Президентские апартаменты, общей площадью более 200 кв. метров. В Президентских апартаментах может разместиться до 14 пассажиров, к услугам которых, четыре спальни, четыре ванных комнаты, мраморная барная стойка, большая гостиная с обеденным столом, а также огромная веранда – холл с джакузи.

В конце 2010 г. было спущено на воду круизное судно *Disney Dream*, построенное на судостроительной верфи *Meyer-Werft* в Папенбурге в Германии. Это судно превзошло по своим размерам все существующие лайнеры. Судно длиной в 340 метров способно принять на борт до 4000 пассажиров и в настоящее время считается самым большим и комфортабельным круизным лайнером в мире. Вышедшее из дока судно принадлежит компании *Disney Cruise Line*

(Орландо, штат Флорида, США), занимающейся организацией морских туров. Всего американская компания заказала немецкой верфи два таких судна. Как ожидается, спуск второго на воду состоится в 2012 – 2013 гг.

Помимо того, что Disney Dream является самым большим и вместительным океанским круизным лайнером, судно оборудовано кинотеатрами, плавательными бассейнами, а также водными горками.

Как правило, круизные суда эксплуатируются не более 10 лет и раз в шесть – восемь лет подвергается реконструкции. Важная особенность круизных судов – большое количество обслуживающего персонала (соотношение один человек на два-три пассажира).

5.6. Речные круизы

Речные путешествия и круизы бывают кратковременными (один – три дня) и длительными (25 – 30 дней). Речной круиз представляет собой водный туристический маршрут на речном судне, на котором туристу предоставляется пакет услуг перевозки, размещение и питание, развлечение на судне, наземные экскурсии и иные туруслуги. Круиз может совершаться в одну сторону или быть кольцевым. Они особенно популярны в странах, где имеются мощные речные и озерные системы, а также системы каналов.

Водная система США и Канады – идеальное место для речных круизов. Здесь общая протяженность трассы по рекам, озерам и каналам составляет более 40 тыс. км. На Великих озерах эксплуатируются суда типа «река-море», морские суда и даже океанические лайнеры.

Аналогичны водные ресурсы Финляндии, где насчитывается 188 тыс. больших и малых озер с 56 портами и причалами. Саймаа – самое большое озеро Финляндии, площадь 4300 км², на озере имеется 13710 больших и малых островов. На озере сохранена уникальная первозданная природа, красивые ландшафты, сосновые леса, песчаные пляжи и шхерные острова (скалистые острова).

Здесь водный туризм обслуживается маломерным флотом (100 – 200 пассажиров). Часть судов для туристских перевозок реконструированы в стиле «ретро» (колесные суда, паровые).

Навигация здесь открыта 250 дней в году. Отдых на воде популярен среди финнов. Во всех туристских центрах имеются агентства, организующие любые виды отдыха на воде для местных и

иностранных туристов. Наиболее популярны регулярные туристские, чартерные и пикниковые рейсы.

Интересно заметить, что вода в финских озерах очень чистая. В Финляндии принят закон, строго запрещающий загрязнять водоемы. Озера составляют важную часть национального достояния и туристских ресурсов страны.

Западная Европа располагает достаточно протяженными внутренними водными путями. По ее территории протекают реки: Дунай, Рона, Сена, Эльба, Одер, Рейн и др. Эти водные бассейны соединены сложной системой каналов, что дает прекрасные возможности для круизных путешествий.

Рейтинг популярности речных круизов прочно удерживает Германия, на втором месте Великобритания, далее Голландия, Швейцария и Австрия. Наиболее популярны маршруты по Рейну и его притокам. Продолжительность европейских речных круизов от двух-трех дней (круизы выходного дня) до 10 – 15 дней.

Основным типом судов здесь являются суда с низкой надводной и подводной частью, что позволяет проходить по мелководью и под любыми мостами. Средняя вместимость таких судов 100 – 150 пассажиров. Тарифы на речных круизах Западной Европы довольно высокие: недельное путешествие по Рейну при двухместном размещении стоит 1300 \$.

В Европе большим спросом пользуются речные круизы по Дунаю (2588 км) через семь стран. Цены на дунайские круизы относительно невысоки и составляют от 500 \$ и выше. Загруженность круизов находится в зависимости от политических событий в регионе. Югославский конфликт заметно отразился на понижении популярности круизов.

Территория Франции пересекается большим количеством рек. Французы любят водный туризм и активно используют возможности отдыха на лодках и речных круизерах. Предполагаются различные варианты лодок, комфортабельных номеров, мощных и вместительных речных роскошных круизеров: три-шесть спальных мест, мини-кухня, холодильник, радио, TV, душевая, туалет.

Маршруты проходят по живописным местностям, через небольшие селения и провинциальные городки, туристы имеют возможность посещать на берегу музеи, замки, старые мельницы, ловить рыбу, совершать пешие походы по туристическим тропам,

есть возможность брать на прокат велосипеды, для туристов устроено множество ресторанов и магазинов.

Самый популярный речной круиз по Сене проходит в пределах Парижа. Туристам удастся увидеть одновременно множество парижских достопримечательностей. На судах оборудованы прекрасные рестораны.

В Юго-Восточной Азии в государстве Мьянма (между Тайландом и Индией (Бирма)) популярны речные круизы по местам, где происходили съемки известной серии фильмов Индиана Джонс. Круиз осуществляется на речном судне, вмещающем 140 пассажиров. Тур в значительной мере ориентирован на европейских туристов. Путешествие длится от шести до 11 дней с посещением буддийских центров. Стоимость круиза, включая перелет из Европы, составляет почти 2500 \$.

В Китае наиболее популярны и широко рекламируются для иностранцев круизы по реке Янцзы. Эта река одна из крупнейших в мире, для туристов устраиваются многодневные круизы на комфортабельных речных судах. По маршруту туристы совершают экскурсии, осматривая уникальные храмы, местные природные достопримечательности, водопады. Среди многих судов три – самых роскошных постройки 1993 г. имеют королевские титулы: Princess Jeanne, Princess Elanie, Princess Sheena. Все эти три «принцессы» отличаются исключительной роскошью. Каждое судно принимает на борт 254 пассажира, все каюты снабжены кондиционерами, международными телефонами, полный сервис 24 часа. Изысканная кухня. Имеются даже сауны.

Круизы по Нилу являются, наверное, прародителями всех круизов в принципе. Они были популярны еще во времена Древнего Рима, именно в такие путешествия любили отправляться на два-три месяца с разрешения императора богатые и именитые римляне.

Томас Кук первым освоил речные просторы Нила и в 70-80 гг. XIX в. создал там собственный круизный флот из 15 первоклассных речных колесных судов. Им практически с нуля создана туриндустрия Египта как таковая. Были наработаны методы и традиции. Кук построил несколько современных крупных отелей в Асуане и Луксоре. Путешествия продолжительностью от 12 до 20 дней были отлично организованы, туристы осматривали практически все самые известные древности Египта, пирамиды, храмы. Кук много сделал

для Египта, стал уважаемым иностранцем в государстве, получил титул Лорда Египетского и «Короля Верхнего и Нижнего Нила».

В наше время Нил обмелел, для туристских целей круизы активно организуются на участке от Луксора до Асуанской плотины. Именно на этом участке сосредоточено наибольшее число туристских объектов. Круизный флот состоит из роскошных трёх – пяти палубных судов. Все каюты отвечают классу пять звёзд. Суда принимают на борт 50 – 60 пассажиров. Для туристов в вечернее время береговые достопримечательности снабжены специальной подсветкой.

5.7. Речные круизы России

Россия обладает уникальными возможностями для речных путешествий. Реки, озера и каналы ее Европейской части позволили соединить Балтийское, Белое, Азовское, Черное и Каспийское моря, а Москва стала портом пяти морей. Кроме того, для туристских путешествий используются каналы: Беломорско-Балтийский, Волго-Балтийский, Волго-Донской.

Водная система РФ включает также озера: Байкал, Ладожское, Онежское, Ильмень, Чудское, а так же реки: Волгу, Каму, Оку, Обь, Енисей, Лену, Иртыш, Амур и др. Здесь используются маломерные суда, быстроходные лайнеры типа «Ракета», «Метеор», а также суда типа «река-море». На дальних речных круизных маршрутах эксплуатируются комфортабельные теплоходы вместимостью от 332 до 439 пассажиров, построенные в Германии, Австрии, Финляндии, Швеции.

Стоимость речных круизов определяется величиной фрахта, категорий судна, комфортабельностью кают, эксплуатационными расходами, а так же сборами за проход каналов, стоимостью береговых услуг, налогами и т.п.

На российских речных круизных судах уровень обслуживания часто не отвечает международным нормам. Стоимость суточного пребывания в стандартной каюте составляет 120 – 200 \$. Лидером продаж отечественных речных круизов является турфирма «Паллада».

Практически 80 % всего круизного речного флота сконцентрировано на маршрутах между Москвой и Санкт-Петербургом.

В 1997 г. в РФ был достигнут «пик» речных круизов, когда большинство зафрахтованных судов было полностью загружено, а

в отдельных случаях спрос превышал предложение. При этом значительно повысился удельный вес групповых туристов и снизилось количество индивидуальных. В 1998 – 1999 гг. популярность речных круизов несколько снизилась.

На Волге сосредоточен практически самый крупный по своему составу речной флот России.

Наибольшей популярностью в СССР пользовался круиз по Волге: Москва – Астрахань – Москва или Ленинград – Астрахань – Ленинград. Несмотря на большое количество судов, задействованных на этих маршрутах, спрос на такие туры превышал предложение во много раз и путевки на туры по Волге в 60 – 80 гг. можно было получить только элитной части общества, а бронирование осуществлялось практически за год.

Круизы по Лене также пользуются за рубежом большим спросом, т.к. иностранцы представляют Сибирь как загадочную страну. Сезон здесь очень короткий – июль-август. Круизы продолжительностью от четырёх до 12 дней совершают два комфортабельных теплохода. Один из теплоходов по решению правительства республики Саха широко используется для организации детского туризма. Создана турфирма «Северный тур», которая совместно с Ленским речным пароходством на теплоходе «Демьян Бедный» организует круизы по реке Лене, в том числе к знаменитым Ленским столбам. Ленские столбы – это сказочный «каменный город», где высятся каменные фантастические дворцы, замки и башни, зияют провалы пещер. Причудливые обрывистые, совершенно отвесные скалы высотой более 200 м на протяжении береговой линии сливаются в единый уникальный природный ансамбль. Территория Ленских столбов является национальным парком, который находится под охраной государства.

Известностью пользуется и место именуемое Ленская щека – причудливые остроконечные высокие скалы.

Большое внимание уделяется этим круизам немецкими турфирмами. Для иностранных туристов туродень в круизе стоит в среднем 100 – 120 \$.

Байкал – уникальное глубоководное озеро в Сибири – также пользуется большим интересом у российских и иностранных туристов. Байкал включен в список мирового природного наследия ЮНЕСКО. На Байкале 22 острова, самый большой – остров Ольхон, популярен у туристов. Наиболее освоена в смысле туризма

южная часть озера. Турфирмы Иркутска организуют круизы по Байкалу продолжительностью от семи до 20 дней, для которых используются несколько небольших судов с двух-четырёхместными каютами, на каждом имеется по два люкса. Также используются небольшие комфортабельные катера, рассчитанные на четырёх-шесть человек. Круизные туры по Байкалу постоянно представляются на отечественных и зарубежных турвыставках. Популярностью пользуется круговой семидневный тур вокруг Байкала на катерах типа «Ярославец». Стоимость 120 \$ в день.

5.8. Путешествия на паромах

Во многих странах мира популярны путешествия на паромах. Наиболее известными компаниями, занимающимися организацией такого вида путешествий в Европе является Silja Line и Viking Line. Они эксплуатируют на Балтийском море 13 пассажирских суперпаромов, вместимостью 2700 пассажиров, 989 кают.

Такой паром принимает на борт 400 легковых автомобилей.

На международных паромных линиях классификация кают иная. Здесь имеются также сидения в салоне и палубные места. Существует семь классов кают. Это апартаменты, каюты люкс А и люкс В со всеми удобствами, двухместные со всеми удобствами, двухместные с частичными удобствами, двухместные без удобств и иллюминаторов и т.д.

Предусмотрены специальные каюты для инвалидов и пассажиров с детьми.

Данные паромы имеют от девяти до 11 палуб, снабжены скоростными лифтами. Имеют множество ресторанов, баров, казино, дансинг-холл, сауны, магазины.

Для групп детей, студентов и инвалидов, государственных служащих предоставляются скидки.

Обычно завтрак входит в стоимость билета. По желанию пассажир может купить талон на полное питание или питаться независимо в ресторане.

Для высоких классов предоставляются специальное обслуживание в порту, доставка багажа в каюту, спецзавтрак, прохладительные напитки в каюте, бесплатная сауна и фитнес-центр.

На пароме есть отдельно выделенные каюты для некурящих. Особенно широко развито паромное сообщение в Балтийском бассейне между Финляндией, Швецией и Германией, портами Эсто-

нии, Латвии и Литвы. Незамерзающее водное пространство Балтийского моря позволяет организовывать круглогодичное регулярное паромное сообщение. Активные паромные перевозки осуществляются на линиях Хельсинки и Турку (Финляндия) – Стокгольм (Швеция) – Травемюнде / Росток (Германия). Именно на этих направлениях наблюдается устойчивый пассажиропоток.

Активно осуществляется перевозка пассажиров через Ла-Манш. На этой трассе в летний сезон с мая по конец сентября задействованы огромные скоростные паромы, способные принимать на борт легковые автомобили и мотоциклы с туристами.

Активно и практически всесезонно действуют регулярные паромные линии, соединяющие острова Британия и Ирландия и континент.

Не менее напряженной считается переправа между континентальной Италией и Сицилией.

Множество паромов курсирует между островами Греции, в Индонезии, в государствах-архипелагах.

В пределах бывшего СССР действуют старейшие железнодорожные паромные переправы на Каспийском море и в Керченском проливе. Действует паромная переправа через Черное море на линии Одесса – Варна (Болгария).

Активно действует паромная переправа между континентом и островом Сахалин. Большое количество паромов курсирует между островами Японии.

На некоторых оживленных трассах используются специальные скоростные малые и большие паромы различных конструкций, в том числе суда на воздушной подушке, на подводных крыльях, катамараны.

В 1990 г. в Великобритании был построен гигантский океанский паром-катамаран под названием Sea Cat. Его скорость (даже при достаточно большой волне) составляет 35 – 40 миль в час. Вместимость 450 пассажиров и 84 легковых автомобиля. Данное судно установило рекордное время пересечения Атлантики: 3 дня 7 часов и 48 минут. Скоростной гигантский паром-катамаран Stena Explorer, курсирующий между Ирландией и Британией, принимает на борт 1500 пассажиров, 375 легковых машин. Судно построено на верфи в Финляндии.

Для паромов актуальна проблема повышенной безопасности и большого количества спасательных средств. Катастрофы с парома-

ми случаются ежегодно и сопровождаются гибелью большого количества людей. В технологии организации паромных переправ важное значение уделяется устройству надлежаще оборудованных причалов для быстрой погрузки и выгрузки транспортных средств с пространствами для стоянки транспорта при ожидании и погрузочно-разгрузочных операциях.

5.9. Морские и речные прогулки и экскурсии

Кроме круизов, среди туристов пользуется большим спросом такой вид путешествия, как морская (речная) прогулка. В мире насчитывается около 20 млн единиц прогулочных судов: это катера, скоростные суда на подводных крыльях, небольшие моторные лодки, яхты и т.д. За рубежом такой вид туризма популярен в районе Греческого архипелага, Карибского бассейна, Средиземного и Черного морей. Большинство прогулочных судов сдается в аренду туристским компаниям или индивидуальным туристам.

Среди зарубежных и отечественных туристов большой популярностью пользуются городские водные экскурсии на специальных судах по Санкт-Петербургу и его пригородам. Речные экскурсии популярны также в городах: Самара, Саратов, Волгоград, Нижний Новгород, Москва, Владивосток и др. Они организуются на речных теплоходах типа «Москва» на 100 мест, «Ярославец» – 15 мест, «Фонтанка» – 80 мест, а также других маломерных комфортабельных судах.

В последнее время на водных артериях России и зарубежных стран используются для туристов нетрадиционные плавательные средства: плавучий дом, туристская баржа, плавучий отель.

5.10. 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 яхт по часам, дням, неделям, месяцам. Яхту можно взять как с командой, так и без нее при наличии у арендатора сертификата вождения). Технология яхт-круиза аналогична обычному (морскому или речному) круизу. Такой вид круизов наиболее распространен в Карибском бассейне и Средиземном море, где он считается элитно-клубным туризмом.

Путешествие на комфортабельном четырехпалубном фрегате «Серк Лайн», пассажироместимостью 170 человек обходится в 450 \$ в сутки. Набор услуг и уровень сервиса на таких судах не ниже обычных круизных судов. Очень популярен яхт-круиз в Эгейском море среди островов греческого архипелага, в Балтийском и Северном морях, а также в районе Австралии и Новой Зеландии.

Для элитных круизов, бизнес-туров, семинаров, конгресс-туров можно использовать высококомфортабельные яхты и парусные суда, в том числе крупнейшее в мире учебно-парусное судно «Седов» Мурманской государственной рыбопромысловой академии.

Некоторые немецкие, американские и английские специализированные турфирмы, предлагают молодёжи и взрослым пройти стажировку на крупных парусных судах. Эта кратковременная «учебно-развлекательная» подготовка длится от одних суток до 12 – 16 дней.

Парусные фестивали являются мощным генератором спроса на турпродукт прибрежных городов. Проведение таких событийных мероприятий стало традиционным на Балтике.

Весьма популярны и круизы на старинных парусных судах. Этот вид туризма развивается в Европе и США. Круизы на таких судах представляют собой самостоятельный турпродукт для людей, любящих путешествия и культурно-историческое окружение.

Одна датская компания организует различные тематические круизы на парусниках (гольф-круиз, круиз для гурманов и др.).

5.11. Подводный туризм

В последние годы подводный туризм, в том числе с целью погружения с аквалангом, становится популярным и значительным сегментом водных путешествий.

Подводный мир мало изучен, интересен. Известны целые кладбища кораблей. Большая часть подводных объектов окутана тайной, возбуждающей живой интерес у туристов. В мире насчитывается более 30 специализированных подводных лодок, функционирующих для развлечения туристов практически на всех популярных морских курортах. Подводные лодки эксплуатируются в Израиле, на Балеарских островах, на Канарских островах, на Бермудах, в Австралии.

Российские заводы изготавливают туристские подлодки на заказ. Однако в самой России коммерческая эксплуатация такой подводной лодки невозможна в связи с отсутствием платежеспособного спроса и коротким периодом туристического сезона. Научные лаборатории представляют туристам глубоководные субмарины, позволяющие опускаться на значительные глубины для осмотра трагически затонувших океанских судов. Например, тысячи энтузиастов посетили затонувший «Титаник», одни удовлетворяли любопытство, другие научный интерес, третьи искали сокровища. (Легендарный «Титаник», затонувший в 1912 г. на глубине 4000 м, был найден в 1985 г. Специалисты посредством подводных роботов достали более 5000 различных предметов и организовали целый музей во Флориде.)

Лодки с прозрачным дном для наблюдения подводного мира используются для туристских прогулок на коралловых рифах на тропических островах.

На Кубе закупили советский эсминец (эскадренный миноносец) и затопили близ морского курорта для развлечения туристов-аквалангистов. Большое количество затонувших объектов имеется около берегов Греции, Кипра, Великобритании. Значительное внимание подводному туризму уделяется в Швеции, Финляндии, Норвегии.

В России также созданы специализированные организации подводного туризма: «Золотой Галеон», «Бадди», «Морские технологии» и др.

Северо-западный регион России имеет значительный потенциал для приключенческого подводного туризма. Морские технологии только в российском бассейне Балтийского моря и прилегающих озер находятся более 6000 затонувших объектов.

Интересны в этом отношении и бассейны Черного, Каспийского, Баренцева и Азовского морей, а также тихоокеанское побережье Дальнего Востока, озеро Байкал.

Контрольные вопросы

1. Где возникли и как развивались водные путешествия?
2. Какова роль Томаса Кука в развитии водного туризма?
3. Назовите виды водных путешествий?

4. В чём заключаются достоинства и недостатки водных путешествий?
5. Как осуществляется регулирование водных путешествий на российском уровне?
6. Как водные путешествия регулируются на международном уровне?
7. В чём заключается специфика организации морских и речных путешествий?
8. Назовите организаторов морских и речных путешествий.
9. Когда и где зародились и как развивались морские круизы?
10. Охарактеризуйте оснащение кают морских лайнеров. Как осуществляется провоз багажа?
11. Назовите виды круизных маршрутов.
12. Перечислите наиболее популярные регионы круизного отдыха.
13. Как и где осуществляются экзотические круизы?
14. Дайте характеристику речных круизов в США и Канаде.
15. Назовите маршруты речных круизов по Европе.
16. Охарактеризуйте развитие речных круизов в России.
17. Как осуществляются путешествия на паромах?

ТЕМА 6. ПЕРЕВОЗКА ТУРИСТОВ ДРУГИМИ ВИДАМИ ТРАНСПОРТА

Кроме традиционных видов наземного, воздушного и водного транспорта, в туризме используется еще масса различных транспортных средств, в том числе экзотических.

Развитие туризма в России началось с велосипеда. Первой российской турорганизацией, появившейся в 1885 г. в Петербурге было общество туристов-велосипедистов «Русский туринг-клуб» с филиалами в Киеве, Москве, Тобольске, Харькове, Риге и Благовещенске.

В наше время велосипед тоже не потерял своего значения в туристских путешествиях, в частности в походном, спортивном и самодетельном туризме. Здесь используются дорожные, спортивные и специальные типы велосипедов (в т.ч. велосипед-тандем). На велосипедах были проведены многочисленные кругосветные путешествия.

В турцентрах туроператорами активно разрабатываются и предлагаются велосипедные туры, являющиеся основой экологического туризма. Они позволяют сохранять окружающую среду, обеспечивают возможность доступа туристам в нетронутые уголки природы.

Например, фирма Exodus предлагает 37 групповых туристических велосипедных маршрутов по Европе, Африке, Азии и Америке. Все маршруты отлично подготовлены и проходят в труднодоступных местностях, в горах и пустынях. Маршрут занимает от 12 до 14 дней.

Широко используются при проведении туристических путешествий мопед, мотоцикл, мотороллер.

Кроме велосипедов и мотоциклов, в туризме используется гужевой транспорт, а так же путешествия на лошадях и верблюдах. В наше время функционируют туристические многодневные караванные пути на верблюдах, мулах, ослах протяженностью до 1500 км.

В наше время туры с преодолением расстояний по заснеженным пространствам на собаках являются экзотикой. Организуются многодневные путешествия для групп экстремального туризма. Устраиваются зрелищные мероприятия для развлечения туристов в Финляндии, Норвегии, Канаде, Америке.

Сафари на собачей упряжке – важный вид развлечения для туристов на финских зимних курортах, особенно в Лапландии.

Особое место в туризме занимают лошади. Использование лошадей позволяет туристам совершать походы на большие расстояния в нетронутые человеком уголки природы. Большая часть уникального маршрута «Великий шелковый путь» проходит с использованием лошадей. Для организации конного туризма необходима надлежащая база, школа инструкторов.

Диковинным развлечением для туристов служат верблюды. В Египте, ОАЭ, Тунисе, Марокко и даже в Израиле популярны сафари на верблюдах в пустыню.

Часто устраиваются и сафари на слонах. В турпродукте слон занимает важное место в системе аттракций. На спине у слона устраивается специальная корзина с сиденьями, в которой размещается до четырёх туристов и погонщик, и совершается экскурсия в джунгли.

Наиболее популярным транспортом для зимнего туризма являются лыжи, сани, мотосани, вездеходы на воздушной подушке.

В крупных городах (в том числе в РФ) для туристских путешествий и экскурсий используется метрополитен, скоростной трамвай, ретро-трамвай, троллейбус.

В туризме используются так же многие виды летательных транспортных средств: вертолеты, дирижабли, воздушные шары, планеры, дельта- и парaplаны.

Контрольные вопросы

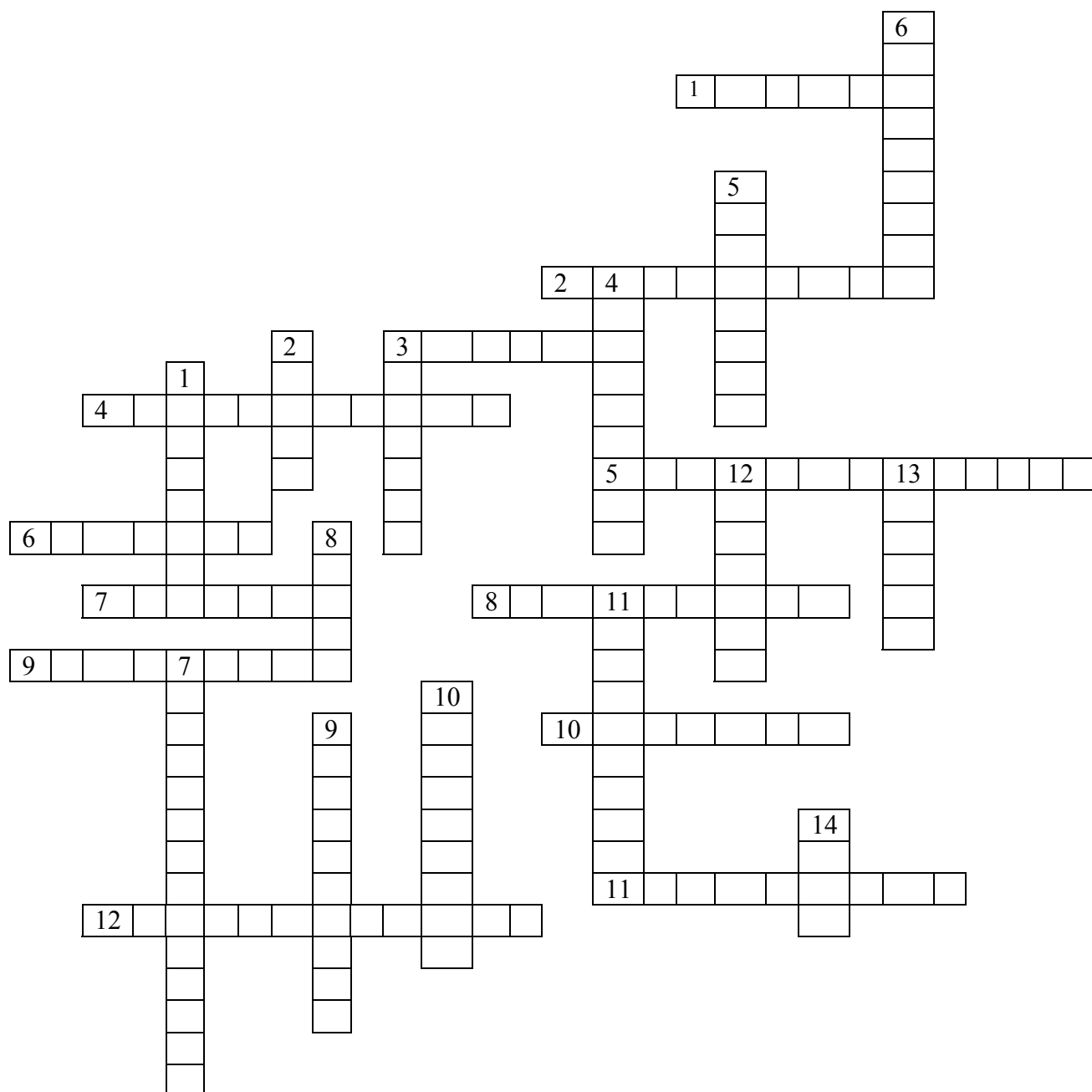
1. Расскажите о велосипедном туризме.
2. Что такое мототуризм, как он организуется?
3. Как можно использовать животных в качестве средства передвижения?
4. Что такое сафари?
5. Как и где организуются поездки на яхтах?
6. Охарактеризуйте подводный туризм.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Современное состояние транспортной системы обслуживания туристов в мире.
2. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики.
3. Влияние развития средств и систем перевозок на развитие общества.
4. Дорожное строительство. Совершенствование конструкций средств и систем перевозки.
5. Технические средства на основе мускульной силы человека, способствующие передвижению. Велосипед. Гребные лодки.
6. Использование гужевого транспорта в туризме.
7. История автомобиля. Этапы развития автомобильного туризма.
8. Виды автомобилей, используемые для туризма и путешествий. Дороги и автомагистрали.
9. Автомобильные соревнования и гонки. Автомобильные выставки и шоу.
10. История создания мотоцикла. Мотоцикл в современности. Особенности виды мотоциклов и их назначение.
11. Мотогонки. Мотоциклетные шоу.
12. Планирование и организация индивидуальных путешествий для авто-мотолюбителей – туристов и путешественников.
13. История возникновения системы проката. Новая услуга XX века Rent-a-Car.
14. Прокат автомобилей в России. Компания Hertz.
15. История появления автобуса. Виды автобусов и их назначение.
16. Особенности передвижения и путешествия на автобусах. Техническое состояние.
17. Проблемы при пересечении государственных границ.
18. Документация и особенности организации перевозки.
19. Взаимоотношения туристов и водителя, перевозка больших групп. Права и ответственность.
20. Страхование в туризме. Терроризм и бандитизм.
21. Трансконтинентальные маршруты. Скоростной трансфер из аэропортов.

22. Транспортировка автомашин и туристов Motorail. Структура обеспечения и организация перевозок.
23. Специальные виды рельсового транспорта. Перспективные проекты. Нормативное обеспечение.
24. Специализированные транспортные предприятия и компании.
25. Музеи транспорта. Модельные железнодорожные составы и дороги.
26. Необычные средства воздушных перевозок. Воздушные шары и дирижабли. Планеры, дельтапланы, парaplаны и паромоторы. Парашют. Дельтаплан. Вертолет.
27. Аэродромы и аэропорты.
28. Услуги наземных служб аэропорта.
29. Страхование воздушных перевозок. Безопасность полетов.
30. Представительства авиакомпаний. Расписания.
31. Молодежные тарифы. Дисконтные программы.
32. Речные путешествия и туризм. Речные бассейны и озерные системы.
33. Каналы в озерно-речных системах. Системы каналов в исторических городах и центрах.
34. Теория речного круизного дела. Водный туризм и речное круизное дело.
35. Речные круизы в России. Популярные круизы по речным и озерным системам в России.
36. Мировой океан. Условия плавания в Мировом океане.
37. Характеристики мирового транспорта. Транспортные характеристики портов.
38. Морские пути. Современные средства морских пассажирских перевозок.
39. Круизный туризм. Паромы. Транспортные средства (суда) на воздушной подушке.
40. Парусные суда. Яхтинг. Моторные яхты (круизеры). Подводные суда. Ботели.
41. Безопасность и охрана жизни на море. Пиратство и терроризм на море.
42. Лодочные шоу и спортивные соревнования. Музеи и моделирование.
43. Страхование средств водного транспорта.

КРОССВОРД



Вопросы

По горизонтали:

1. Высокоскоростной поезд Российских железных дорог.
2. Английский инженер, который изобрёл первый паровоз.
3. Один из крупнейших аэропортов мира.
4. Самый быстрый вид транспорта.
5. Самый дешёвый класс в салонах самолёта.
6. Одна из крупнейших авиастроительных компаний в мире
7. Сверхзвуковой реактивный пассажирский самолёт, используемый с 1969 г. по 2004 г.
8. Город, в котором используются трёхэтажные автобусы.
9. Международная конвенция, регулирующая перевозку пассажиров в международном сообщении.
10. Скоростная автомагистраль в Германии.
11. Страна, занимающая третье место в рейтинге популярности речных круизов.
12. Российская фирма, занимающаяся организацией круизов.

По вертикали:

1. Город, из которого был совершён первый перелёт через Южную Атлантику.
2. Вокзал в Лос-Анджелесе, построенный в 1939 г. в испанском колониальном стиле арт-деко.
3. Фирма, выпустившая первый турбовинтовой самолёт.
4. Российская авиакомпания, являющаяся членом Международной ассоциации воздушного транспорта.
5. Фирменный поезд, курсировавший из Санкт-Петербурга в Хельсинки.
6. Скоростной «поезд-пуля» в Японии.
7. Страна с левосторонним дорожным движением.
8. Страна, в которой курсирует отель-поезд «Дворец на колёсах».
9. Острова, на которых для туризма активно используются специализированные подводные лодки с прозрачным дном.
10. Российский речной теплоход для прогулок и экскурсий.
11. Групповой туризм на автомобилях с прицепами с полным комплексом жизнеобеспечения.
12. Марка автобуса, используемого для перевозки туристов.
13. Аренда самолёта.
14. Популярный транспорт для зимнего туризма.

Литература

1. Туризм. Транспортные туры и круизы: учебное пособие / И.И. Бутко. – М.: Феникс Март, 2010. – 332 с.
2. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: КНОРУС, 2008. – 368 с.
3. Артёмова, Е.Н. Основы гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Е.Н. Артёмова, В.А. Козлова. – Орёл: ОрёлГТУ, 2005. – 104 с.
4. Артёмова Е.Н. Введение в гостеприимство и туризм: Учебное пособие / Е.Н. Артёмова, В.А. Козлова. – Орёл: ОрёлГТУ, 2003. – 100 с.
5. Артемова, Е.Н. Организация туризма на внутреннем и международном рынках: учебное пособие / Е.Н. Артёмова, В.А. Козлова, Н.В. Глебова . – Орел: ОрёлГТУ, 2007. – 93 с.
6. Технологии выездного туризма: учебное пособие, 2-е изд. / Д.С. Ушаков, А.Н. Рубаник. – М.: Феникс Март, 2010. – 384 с.

Учебное издание

Артёмова Елена Николаевна
Козлова Вероника Александровна

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ

Учебно-методическое пособие

Редактор В.Л. Сверчкова
Технический редактор

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Государственный университет – учебно-научно-
производственный комплекс»
Лицензия ИД № 00670 от 05.01.2000 г.

Подписано к печати Формат 60х84 1/16.
Усл. печ. л. Тираж 50 экз.

Заказ №

Отпечатано с готового оригинал-макета
на полиграфической базе ФГБОУ ВПО «Госуниверситет – УНПК»
302030, г. Орёл, ул. Московская, 65