

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Навчальний посібник
для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
напряму підготовки «Туризм»

Затверджено
вченою радою ЗНУ
Протокол № 7 від 27.03.2012 р.

Запоріжжя
2012

УДК: 338.48:656(477)(075.8)

ББК: У9(4Укр)433я73

О - 641

Організація транспортних послуг: навчальний посібник для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки «Туризм»/ Уклад.: О.І. Мозговий, Е.А. Криволапов. – Запоріжжя: ЗНУ, 2012. – 103 с.

Розглянуто основи організації транспортного обслуговування туристів як невід’ємної складової формування туристичного продукту. В розділах посібника визначено місце і роль транспортних послуг у складі турпродукту, послідовно представлено теоретико-методичні засади та технології надання транспортних послуг при повітряних, автобусних і залізничних перевезеннях туристів, а також основні фактори, які необхідно враховувати агентам з продажу морських круїзів.

Навчальний посібник призначений для студентів факультету фізичного виховання освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки «Туризм».

Відповідальний за випуск А.П.Конох

Рецензент А.В.Сватьєв

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТУРИЗМ І ПЕРЕВЕЗЕННЯ.....	5
1.1. Транспортне обслуговування як складова турпродукту.....	6
1.2. Класифікація видів транспортних засобів.....	9
1.3. Оцінка ефективності перевезення. Мотивації щодо вибору транспортних засобів.....	10
1.4 Система регламентації транспортних перевезень.....	11
РОЗДІЛ 2. ПОВІТРЯНИЙ ТРАНСПОРТ У ТУРИСТСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕННЯХ.....	14
2.1. Правове регулювання повітряних перевезень.....	16
2.2. Складові послуг повітряного перевезення.....	20
2.3. Авіаквитки.....	21
2.4. Види авіарейсів.....	23
2.5. Взаємодія туристських фірм і авіакомпаній.....	24
РОЗДІЛ 3. АВТОБУСНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ В ТУРИЗМІ.....	31
3.1. Правове регулювання автомобільних перевезень.....	32
3.2. Подорожі на регулярних автобусних лініях.....	34
3.3. Організація автобусних маршрутних турів.....	37
РОЗДІЛ 4. ЗАЛІЗНИЧНІ ПОДОРОЖІ.....	41
4.1. Правове регулювання залізничних перевезень.....	43
4.2. Перевезення туристів рейсовими потягами.....	44
4.3. Спеціалізовані туристські потяги.....	50
РОЗДІЛ 5. ВОДНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ. МОРСЬКІ КРУЇЗИ.....	55
5.1. Правове регулювання у сфері морських перевезень.....	56
5.2. Типологія круїзів і круїзних маршрутів.....	57
5.3. Формування ціни круїзу. Класи суден.....	60
5.4. Основні морські круїзні регіони світу.....	61
5.5. Сучасний стан круїзного ринку світу й України.....	63
Рекомендована література.....	69
ДОДАТКИ.....	71
ОРІЄНТОВНІ ПРАВИЛА ТУРИСТСЬКО-ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА АВТОБУСНИХ МАРШРУТАХ І ТУРАХ.....	71
ОРІЄНТОВНЕ ПОЛОЖЕННЯ ПРО КЕРІВНИКА ГРУПИ АВТОБУСНОГО МАРШРУТУ.....	76
ПАМ'ЯТКА ПЕРЕВІЗНИКА!.....	78
КОДЕКС ТОРГОВЕЛЬНОГО МОРЕПЛАВСТВА УКРАЇНИ.....	79
ДОГОВІР МОРСЬКОГО ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРА.....	80
ДОГОВІР МОРСЬКОГО КРУЇЗУ.....	83
ДОГОВІР ФРАХТУВАННЯ СУДЕН НА ПЕВНИЙ ЧАС.....	84
Контрольні тести.....	86

ВСТУП

У сучасному світі туризм виступає як складне соціально-економічне явище. Туристи розглядають його як діяльність під час відпочинку, економісти – як галузь господарства, туроператори - як міжгалузевий комплекс або ринок, де створюється туристський продукт. Але і туристи, плануючи подорож, і туроператори, створюючи тури, в якийсь момент відчують необхідність у використанні певних транспортних засобів, різних видів перевезень.

Історія туризму свідчить, що розвиток подорожей і транспортних засобів нерозривно пов'язані. Часто збільшення попиту на подорожі сприяє розвиткові транспортної інфраструктури регіонів. Транспорт же, у свою чергу, дозволяє розширити географію подорожей та їх часові межі.

Транспортна інфраструктура є однією з основних складових функціонування туристичної сфери. І розвиток туризму, зокрема в Україні, гальмується як через недостатній розвиток конкурентоспроможного транспортного обслуговування, так і через незадовільний стан туристичної, сервісної та інформаційної інфраструктури в зонах автомобільних доріг і міжнародних транспортних коридорів. У той же час, наявність розвинутої туристичної інфраструктури забезпечує ефективне функціонування цієї мережі, сприяє повноцінному використанню туристичного потенціалу. Транспортні послуги є одним з основних видів послуг у туризмі і, відповідно, - невід'ємною частиною турпродукту. Для перевезення туристів під час подорожі можуть бути використані різні види транспорту: авіаційний, автомобільний, залізничний, водний. Кожен з них має певні особливості щодо умов використання в туристських перевезеннях, що відіб'ється на організаційних умовах туру і, насамкінець, на якості турпродукту.

Отже, призначення цього посібника, як і відповідного спецкурсу, – сформулювати цілісне уявлення про транспортне забезпечення турів і відповідні механізми його здійснення, дати студентам базові знання щодо технологічних основ організації туристських перевезень.

Таке завдання визначає структуру навчального посібника. У першому розділі насамперед визначається роль транспортного обслуговування як складової турпродукту та формується уявлення про основні мотивації щодо вибору транспортного забезпечення турів. Кожен з наступних чотирьох розділів присвячено окремим видам перевезення: повітряним, автобусним, залізничним, водним, де головна увага приділяється питанню правового регулювання пасажирських перевезень, структурі послуг, базовим видам використання того чи іншого виду транспорту в туристських подорожах і технологіям формування транспортного забезпечення відповідних турів.

□ РОЗДІЛ 1. ТУРИЗМ І ПЕРЕВЕЗЕННЯ

План

- 1.1. Транспортне обслуговування як складова турпродукту.
- 1.2. Класифікація видів транспортних засобів.
- 1.3. Оцінка ефективності перевезення. Мотивації щодо вибору транспортних засобів.
- 1.4. Система регламентації транспортних перевезень.

Основні терміни розділу: подорож, туризм, турист, перевезення, туристська подорож, туристичний продукт, тур, керівник туристської групи, туристський маршрут, Організація Об'єднаних Націй, Координаційна нарада.

Перевезення є невід'ємним етапом подорожей і туристичних поїздок і, відповідно, займають одне з центральних місць у складі практично будь-якого туристичного продукту. Правильність вибору виду перевезення багато в чому визначає ефективність подорожі та досягнення мети. Відповідно перевезення розглядається як елемент туристської індустрії, визначальний в генерації туристської діяльності та туризму як галузі економіки.

Перевезення нерозривно пов'язане з поняттям «подорож» і незаперечно - з туризмом як окремим видом подорожі.

Подорож – пересування людей в часі та просторі. Людина, що здійснює подорож, незалежно від мети, напрямків і засобів пересування, називається мандрівником (подорожуючим).

Туризм – тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування.

Турист – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Таким чином, фактор тимчасового переміщення з постійного місця проживання в іншу місцевість чи країну (і повернення назад через встановлений проміжок часу) є центральним чи обов'язковим – при відсутності переміщення подорож чи туризм не виникають.

Туризм, як масове явище, нерозривно пов'язаний із процесом організації перевезення і використанням технічних засобів. Розглядаючи етапи розвитку туризму протягом життя людства, більшість авторів схиляється до думки, що розвиток масового туризму прямо пов'язаний з революційними змінами у транспорті. Це, зокрема, винайдення пароплаву та паровозу, розширення мережі доріг в Європі (початок XIX - початок XX ст.), поява наприкінці XIX ст.

автомобіля як засобу пересування і на початку ХХ ст. – перших літаків.

Так, Дж. Уокер виділяє п'ять епох туризму, перша з яких – передіндустріальна (закінчується 1840 р.) – це момент масового використання в туризмі переважно залізниць, морських і річкових суден. Він вважає, що в історії туризму є два етапи: перший – до появи і використання масових видів транспорту; другий – після їх появи, який, в свою чергу, досить чітко поділяється відповідно до появи і використання в туризмі кожного з видів транспорту. А саме: час залізниць, час автомобілів, час реактивних авіалайнерів і час круїзів на морських лайнерах.

Отже, можна стверджувати, що поступово із категорії подорожей виділилось явище транспортного туризму як самостійної галузі, яка особливо бурхливого розвитку набула в ХХ ст. У міру визначення тривалості мінімального і максимального термінів перебування в місці призначення та критерію віддаленості місця постійного проживання (за визначенням ВТО не менше 100 миль, тобто 140 км), виникає необхідність інтенсифікації процесу переміщення і використання найбільш ефективних для кожного конкретного випадку засобів перевезень.

В екстремальному і найбільш давньому варіанті подорожі здійснюються пішки. Пішохідні маршрути і сьогодні складають чималу частину екскурсійних і туристських програм, однак лише окремі мандрівники подорожують на великі відстані пішки. В наш час турист переважно намагається у найкоротший термін прибути до місця/країни подорожування, де й здійснити заплановану подорож. При цьому власне основний етап переміщення повинен бути мінімізований за часом його здійснення. Виключення складають маршрутно-транспортні тури (автобусні, залізничні), круїзи на морських або річкових лайнерах, де власне переміщення є складовою туру, а в окремих випадках турист проживає і харчується на транспортному засобі.

Власне з етапу перевезення починає формуватися враження від туристичної подорожі. А всі знають, що перше враження – найбільш важливе. І від того, наскільки комфортно буде поїздка, залежить, чи отримає турист задоволення від бажаного відпочинку.

1.1. Транспортне обслуговування як складова турпродукту

Транспортне обслуговування в туризмі поділяється на надання транспортних послуг із доставки туристів до місця відпочинку і назад та обслуговування в місці відпочинку (трансфер, екскурсійне обслуговування, поїздки на замовлення тощо).

Планування, організація і супровід перевезення як етапу туристської подорожі – результат сукупної діяльності туроператорів і перевізників. В одних випадках перевезення – це спосіб досягнення місця призначення, де буде відбуватися основна фаза подорожі. В інших – власне перевезення і є подорожжю, а засіб перевезення є місцем нічлігу.

Для формування туристського продукту і турів придатний практично кожен спосіб переміщення і метод використання транспортних засобів.

Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних

послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо) .

Послуги перевезення й інші транспортні послуги присутні в різних складових туристського продукту. Насамперед, це перевезення туриста з місця відправлення в місце призначення і трансфер до місця тимчасового перебування (готелю, пансіонату, санаторію), також транспортні послуги на місці, наприклад, екскурсійні.

Транспортні послуги займають надзвичайно значиме місце у складі туристського продукту, оскільки ненадання послуги перевезення чи надання послуги неналежного рівня і змісту може позбавити туристський продукт його основних властивостей і в крайньому випадку припинити його щодо даного споживача чи групи споживачів. Якщо в турі на морський курорт не буде здійснене перевезення туриста в місце перебування, то тур не відбудеться. Якщо з вини організаторів не буде здійснено планове перевезення туриста назад, то тур відбувся з неповним наданням послуг і споживач одержує право вимагати відшкодування збитків.

Надання транспортних послуг і транспортних засобів може бути:

- включено до складу туру (путівки, ваучера),
- зарезервовано організатором туризму і надано туристу за плату на місці,
- турист може самостійно купити такі послуги на місці перебування.

Крім того, засоби перевезення можуть виступати товаром, об'єктом прокату, об'єктом і засобом атракції і т.д. і брати участь у генерації особливих видів туристського продукту, відмінних від власне перевезення. Заходи, засновані на використанні засобів перевезення, можуть бути покладені в основу туристського продукту чи бути головною метою туристської поїздки, наприклад, тур на автомобільні гонки «Формули-1», відвідування світових автосалонів тощо .

Якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування, то споживачу, до початку надання туристичних послуг, окрім загальних умов договору на надання туристичних послуг та програми туристичного обслуговування, повинна бути надана інформація щодо характеристики транспортних засобів, що здійснюють перевезення. Зокрема, їх вид і категорія, терміни стикування (узгодження) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень .

Метою та видом подорожі визначається вибір форми турпродукту. Основним туристичним продуктом є тур.

Тур – це програма, в межах якої реалізується мета перебування людини поза постійним місцем проживання, складена з урахуванням індивідуальних побажань, і комплекс заходів щодо її реалізації на відповідному якісному рівні.

Відповідно тури поділяють на рухомі, що передбачають інтенсивне пересування з максимально можливим охопленням об'єктів показу, та стаціонарні, що передбачають більш спокійний відпочинок з обмеженими

виїздами. За цим критерієм тур може формуватися як маршрутно-транспортний чи маршрутно-стаціонарний. Останню форму мають здебільшого рекреаційні тури з метою відпочинку в певному місці або курортно-лікувальні тури, коли рухомість обмежена режимом лікування.

Вибір схеми маршрутно-транспортного туру передбачає динамічні форми проведення дозвілля і більше підходить для пізнавальних, молодіжних програм. При розробці такого туру послуги транспорту стають базовими і угоди з транспортними підприємствами є першочерговими угодами при організаційно-технічних заходах розробки туру. Найпоширенішими маршрутно-транспортними турами є розроблені на основі використання автобусу та комбіновані тури, що включають авіа - або залізничне перевезення до місця початку туру (та назад) з подальшим обслуговуванням автотранспортом на маршруті.

У маршрутно-транспортних турах у декілька разів зростає значення рівня підготовки і кваліфікації керівника туристської групи.

Керівник туристської групи – особа, що є представником суб'єкта туристичної діяльності і виступає від його імені, супроводжує туристів, забезпечує виконання умов договору про надання туристичних послуг, володіє фаховими знаннями про державу (місцевість) перебування і, як правило, мовою держави перебування або загальнозрозумілою там мовою.

При підготовці керівників туристських груп на транспортних маршрутах варто керуватися документами, розробленими колишньою Центральною радою з туризму та екскурсій.

На керівника туристської групи покладаються зобов'язання забезпечити туристам відпочинок відповідно до програми обслуговування та пакету турпослуг. Виходячи з цього керівник повинен добре знати маршрут слідування та графік руху, програму та умови обслуговування групи в кожному пункті маршруту (відпочинок, харчування, туристсько-екскурсійне обслуговування, додаткові транспортні послуги); мати весь необхідний пакет документів, пов'язаний з обслуговуванням туристів, знати їх зміст, правила оформлення тощо; вміти провести інструктаж щодо програми і змісту поїздки, правил поведінки під час перебування в транспортному засобі і т.д. Зокрема, керівник групи на автобусному маршруті відповідає за дотримання пасажирами правил поведінки, дотримання чистоти в салоні і збереження обладнання, за взаємодію між водієм і пасажиром тощо.

Туристський маршрут – географічно визначений шлях руху туриста чи групи туристів, прив'язаний до місцевості. Він детально описує переміщення туристів, враховує засіб перевезення чи переміщення, дороги, рельєф місцевості, плани міст, прикордонні переходи тощо.

За показниками транспортної доступності, взаємозамінності видів транспорту, типу транспортних засобів обирається початковий та кінцевий пункти маршруту. Від транспортної системи регіону залежить вибір схеми маршруту (лінійний, кільцевий, радіальний або комбінований маршрут). На маршрут впливає конфігурація транспортної мережі, її густота та технічний стан, рівень розвитку окремих видів транспорту, рівень розвитку транспортної

інфраструктури, що забезпечує надійність та безпеку роботи транспорту. Отже, складання схеми маршруту є одним з основних етапів формування туру і вимагає повної обізнаності щодо транспортної системи регіонів подорожування.

Основним обмеженням на початку розробки туру є обмеження в часі та засобах щодо забезпечення комфортності подорожі. Часові обмеження визначають вибір транспортних засобів та їх тип під час проходження маршруту, а вибір того чи іншого транспортного засобу впливає на організаційні параметри туру (кількість туристів у групі й відповідно вибір форми туру впливають на його організацію та вартість).

1.2. Класифікація видів транспортних засобів

Класифікувати транспортні засоби і відповідні їм перевезення можна за багатьма ознаками. В найпростішому варіанті це наземні, повітряні і водні перевезення. Далі можна виділити способи пересування (за допомогою м'язової сили людини, за допомогою тварин, з використанням технічних засобів). Транспортні подорожі можна класифікувати за видом транспорту (залізничні, автобусні, авіаційні, річкові тощо), побудовою траси маршруту, сезонністю дії, тривалістю.

Серед усіх найбільш загальною і значущою слід визнати міжнародну класифікацію видів транспортних засобів, що використовуються в туризмі, яку розробила і яка традиційно наводиться в посібниках Всесвітньої туристичної організації (ВТО) щодо туристичної статистики. В рамках цієї класифікації розподіл на види транспорту для туризму проведений в точній відповідності з використанням природного середовища планети. Під транспортним засобом в міжнародній класифікації, як показано нижче, мається на увазі спосіб, який використовує відвідувач або турист для подорожі з місця свого звичайного проживання до місця, яке він відвідує.

Отже, щодо засобів транспортування класифікація ВТО має наступний вигляд :

1. Повітряний транспорт.	1.1. Рейси, що відбуваються за розкладом. 1.2. Рейси, що відбуваються поза розкладом. 1.3. Інші повітряні перевезення.
2. Водний транспорт.	2.1. Пасажирські лінії і пороми. 2.2. Круїзи. 2.3. Інші водні перевезення.
3. Сухопутний транспорт.	3.1. Залізничний транспорт. 3.2. Міжміські і міські автобуси і інший громадський автомобільний транспорт. 3.3. Приватні автотранспортні засоби. 3.4. Прокат автотранспортних засобів. 3.5. Інші засоби сухопутного транспорту.
	3.2.1. Регулярний транспорт (такий, що підпорядковується розкладу). 3.2.2. Туристський або чартерний транспорт (такий, що не підпорядковується розкладу).

Дана класифікація сприяє уніфікації збору, надання і узагальнення транспортно-туристичної інформації державами для статистичних потреб міжнародних органів статистики, перш за все по лінії ВТО і ООН. Чинниками, що впливають на необхідність такого виду класифікації, служить те, що туризм як феномен сучасного суспільного і державного устрою і господарства розглядається як один з головних чинників мобільності. Для переважної більшості країн саме на туризм припадає більш ніж половина загального об'єму відстаней, що долаються за допомогою транспорту.

1.3. Оцінка ефективності перевезення. Мотивації щодо вибору транспортних засобів

Усі види і підвиди перевезень мають численні варіанти їхнього використання і технічні засоби реалізації. Та й типи транспортних засобів дуже різняться за своїми характеристиками. Чим же керуватися при виборі виду перевезення?

На практиці при оцінюванні ефективності та доцільності вибору виду і засобу перевезення варто керуватись двома основними принципами: необхідність і раціональність. Іншими словами – «дивлячись де, коли, навіщо і за скільки».

Тобто, враховуються особливості умов середовища, рельєфу місцевості, кліматичних умов (у деяких місцевостях немає альтернативи вибору виду транспортних засобів), цілі подорожі, призначення, швидкість і пасажиромісткість засобів переміщень і перевезень, рівень платоспроможності споживача.

Отже, головними мотиваціями при виборі виду перевезення є головна і супровідна мета подорожі та географічне розташування місця призначення подорожі.

При наявності альтернативи вибору стають значимими наступні фактори: швидкість доставки в пункт призначення; пасажиромісткість транспортних засобів, їх комфортність та інформативність; сезонність; безпека; наявність

багажу; рівень платоспроможності споживача.

Чималу значимість мають фактори фізичного стану мандрівника, його вік, здатність витримувати специфічні навантаження.

У той же час турист, обговорюючи умови туру, пріоритети розставляє дещо інакше: безпека подорожі; вартість і наявність різних пільг; комфортабельність; швидкість доставки; інші фактори (наприклад, умови харчування, умови для сну і відпочинку, рівень шуму і вібрації, можливість широкого огляду під час поїздки, можливість зупинки на шляху проходження тощо).

Чим більше набір позитивних факторів, тим вище вартість транспортної подорожі, однак жоден з транспортних засобів не задовольняє всього набору вимог. Так, високій пасажиромісткості та комфорту подорожі на морських і річкових судах протиставляються їхня невисока мобільність і швидкість. Висока швидкість доставки на літаках при досить високому рівні сервісу пов'язана з високим рівнем тарифів. Висока мобільність автомобільного транспорту протиставляється невисокій пасажиромісткості і низькому рівню безпеки та ін..

В цілому у світі в пасажирських перевезеннях на далекі відстані (понад 500 км) домінує повітряний транспорт. За останні 15 років частка туристів у міжнародних повітряних пасажирських перевезеннях зросла більш ніж удвічі (з 30 до 70%). У перевезеннях на короткі відстані найбільшою популярністю користується автомобільний транспорт, що стимулюється як зростанням автомобілізації населення, так і технологічними змінами в автобудуванні в бік збільшення швидкості та комфортності, зменшення енергоємності. Так, обсяг автобусних пасажирських перевезень за останні 20 років збільшився майже вдвічі. В той же час є регіони з досить високим рівнем розвитку залізниць, зокрема швидкісних, що складають конкуренцію і авіаційним, і автобусним перевезенням. Так, в країнах Європи, зокрема Франції, Німеччині та інших, залізниці забезпечують до 38 % пасажирських перевезень. Автобусні, авіаційні та залізничні подорожі складають близько 90 % загального обсягу транспортних подорожей. Серед водних перевезень найбільшою популярністю користуються морські круїзи, які є однією з найбільш динамічних і прибуткових галузей туризму.

1.4. Система регламентації транспортних перевезень

Система регламентації перевезень різними видами транспорту у світовому масштабі почала формуватися після Другої світової війни з моменту створення Організації Об'єднаних Націй (United Nations – UN) та її органів. У рамках Організації Об'єднаних Націй (ООН) у наш час працює п'ять регіональних комісій (для Європи, Азії та Тихого океану, Африки, Західної Азії, Латинської Америки), які сприяють соціальному та економічному розвитку даних регіонів і закріпленню економічних взаємовідносин країн кожного регіону між собою та з іншими країнами. Комісії досліджують соціально-економічні проблеми регіонів, зокрема і транспортні, дають необхідні рекомендації урядам і спеціалізованим інституціям, беруть участь у виконанні різноманітних проектів розвитку. Серед

найбільш вагомим - Європейська економічна комісія ООН та Європейська конференція міністрів транспорту.

У діяльності Європейської економічної комісії ООН беруть участь 55 країн Західної, Східної, Центральної Європи, Північної Америки та Центральної Азії, на які припадає 64% світового виробництва. Серед першочергових напрямків її діяльності: охорона довкілля, транспорт, спрощення процедур міжнародної торгівлі, статистика та економічний аналіз. Близько половини обсягу діяльності Комісії припадає на долю Комітету з внутрішнього транспорту. Серед основних завдань діяльності Комітету: організація співпраці міжнародних транспортних організацій, координація різних видів міжнародного транспорту, збір документації та сприяння її уніфікації та розвитку статистики, забезпечення обміну відповідною інформацією між урядами, розробка заходів, спрямованих на подолання проблем міжнародного транспорту, вирішення питань щодо розвитку європейського внутрішнього транспорту тощо. В рамках Комітету працюють робочі групи щодо автомобільного, залізничного та внутрішнього водного транспорту, тенденцій і економіки транспорту, з безпеки дорожнього руху, конструкцій транспортних засобів, зі статистики, комбінованих перевезень та ін.

Важливим органом, що реалізовує і направляє єдину транспортну політику в Європейському регіоні, є Європейська конференція міністрів транспорту, створена в 1953 р. в цілях формування основ для обміну ідеями органів, відповідальних за ухвалення рішень щодо транспортної політики, шляхом обміну кореспонденцією і прямих консультацій. У Конференції, що займається залізничним, автомобільним і водним транспортом беруть участь міністри транспорту країн Західної та Східної Європи, а також Туреччини; Австралія, Канада, США і Японія є асоційованими членами. Головний її орган – Координаційна рада, що складається з міністрів, відповідальних за внутрішній транспорт.

Серед основних цілей діяльності цього органу – розвиток європейського внутрішнього транспорту міжнародного значення, а також координування і сприяння діяльності міжнародних організацій, що займаються європейським внутрішнім транспортом.

Для вирішення питань взаємодії і вироблення загальної політики в галузі транспорту було створено Координаційну транспортну нараду країн – учасниць СНД у складі міністрів транспорту 11 незалежних держав, які в 1991 р. підписали Угоду про принципи і умови взаємовідносин у галузі транспорту, або повноважних представників урядів, що здійснюють керівництво транспортом.

Функції Координаційної наради стосуються формування єдиного транспортного простору; розробки концепцій розвитку транспорту на основі прогнозу потреб у транспортних послугах і встановлення узгодженої тарифної політики на транспорті; розробки і реалізації програм сумісного використання транспортних інфраструктур, єдиних принципів побудови тарифів, проектів законодавчих і підзаконних актів, стандартів і норм, що визначають порядок функціонування на території Договірних країн усіх видів транспорту незалежно

від форм власності; створення правових, економічних і організаційних умов для добросовісної конкуренції і взаємного інвестування капіталів; формування і впровадження у транспортно-дорожньому комплексі єдиної науково-технічної політики, зокрема в галузі екології і безпеки руху; розробка і укладання угод про надання на взаємній основі допомоги транспортним засобам Договірних сторін, членам екіпажів цих засобів і пасажиром, що постраждали внаслідок аварій або нещасних випадків та ін.

Контрольні запитання

1. Яку роль відіграють перевезення в розвитку подорожей і туризму?
2. Чи існує взаємозалежність між рівнем розвитку технічних засобів пересування і розвитком туризму?
3. Назвіть види транспортного обслуговування в туризмі.
4. Визначте місце транспортних послуг у складі турпродукту.
5. Чим відрізняється маршрутно-транспортний тур від маршрутно-стаціонарного? Наведіть приклади маршрутно-транспортних турів.
6. Яким чином транспортна система регіону й обраний вид транспортного обслуговування може вплинути на туристський маршрут?
7. Назвіть основні класифікації видів транспортних засобів і перевезень.
8. Які основні мотивації щодо вибору транспортних засобів і видів перевезення діють при підготовці турів?
9. Які міжнародні організації займаються питаннями регламентації перевезень?

Завдання для самостійної роботи

1. Охарактеризуйте транспортну систему країни (на вибір). Визначте роль транспорту обраної країни як фактора, що сприяє розвитку туризму.
2. Зробіть аналіз транспортного забезпечення туру. Складіть маршрут туристської подорожі. Обґрунтуйте вибір певного виду транспорту для кожного етапу подорожі та можливі альтернативні варіанти. Яким чином ваш вибір вплине на характеристики туру?

□ РОЗДІЛ 2. ПОВІТРЯНИЙ ТРАНСПОРТ У ТУРИСТСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕННЯХ

План

- 2.1. Правове регулювання повітряних перевезень.
- 2.2. Складові послуг повітряного перевезення.
- 2.3. Авіаквитки.
- 2.4. Види авіарейсів.
- 2.5. Взаємодія туристських фірм і авіакомпаній.

Основні терміни розділу: міжнародне повітряне сполучення, внутрішнє повітряне перевезення, міжнародне повітряне перевезення, повітряний перевізник, аеропорт, транзитні пасажирів, ICAO (International Civil Aviation Organization), IATA (The International Air Transport Association), IATAN (International Airlines Travel Agents Network), іноземне повітряне судно, цивільне повітряне судно, Правила міжнародних повітряних перевезень пасажирів, багажу і вантажів, Правила виконання чартерних рейсів, класи обслуговування, квиток, регулярні рейси, чартерні перевезення, прямий рейс, погоджений авіамаршрут, Агентська угода з авіакомпанією.

Винахід повітряних засобів пересування, їх розвиток і використання у подорожах змінили не тільки стиль життя людей, а й образ туризму, його методи, дало поштовх до зміни географії подорожей і структури туристських потоків. Якщо на відстанях менше 500 км авіаперевезення нерентабельні, то на відстанях понад 700-1000 км перевага віддається саме повітряним перевезенням. Географія подорожей весь час розширюється і в окремих регіонах вже до 70% міжнародних пасажирських і туристських перевезень здійснюється з використанням авіатранспорту. За статистикою темпи росту популярності авіатранспорту вище, ніж автотранспорту, що обумовлюється зростанням популярності короткотермінових турів на далекі відстані.

У наш час у світі нараховується більш ніж 1300 авіакомпаній. Міжнародне повітряне сполучення забезпечують понад 470 перевізників, близько 250 з них здійснюють міжнародні регулярні авіарейси.

Основну частку міжнародних далеко- і середньомагістральних комерційних рейсів забезпечують турбореактивні широкофюзеляжні пасажирські літаки компаній Airbus та Boeing. Найбільш популярними є пристосовані для авіаліній малої і середньої довжини Boeing-737, A-320, та далекомагістральні Boeing-747, Boeing-777, A-300, A-340, A-380.

Airbus 380 зараз є найбільшим пасажирським авіалайнером у світі: розмах крил становить 79,8 м, довжина - 72,7 м, а висота - 24,1 м. Максимальна дальність польоту без дозаправки – 15 000 км. Лайнер має дві палуби: ширина

салону на головній палубі 6,58 м, а на верхній – 5,92 м. Кількість пасажирських місць у салонах літака залежить від компонування відповідно класу обслуговування і може перевищувати 600 чол.

Однією з перших авіакомпаній, що придбала цей літак, була Emirates, що розраховує на рейсах середньої дальності при 2 класах перевозити 633 чол., а при поділі на 3 класи – 517 чол. на дальніх рейсах і 489 на наддалеких рейсах.

Найбільш розкішно оформлений А-380 авіакомпанії Singapore Airlines. Загальна кількість пасажирів на перших рейсах складала 525 чол. Окрім стандартного першого, бізнес- і економ-класу на лайнері є люкс – місця у вигляді сьютів. Вперше в історії авіації на комерційних рейсових літаках пасажирам пропонують окрему кімнату з кріслами, шафою для одягу телевізором і двоспальним ліжком. Обслуговує лайнер 4 пілоти і 25 бортпровідників.

Серед інших – розраховані на малі і середньоміагістральні перельоти McDonnell Douglas DC-9, BAe-146, Embraer, Tu-134, Tu-154, Як-42.

В історії комерційної авіації був лише один надзвуковий пасажирський літак – Concorde. Але навіть на трансконтинентальних маршрутах (зокрема, Лондон - Нью-Йорк та Париж - Нью-Йорк) він виявився не надто рентабельним і в жовтні 2003 року польоти Конкордів було припинено. Повітряне перевезення – транспортування пасажирів та їхнього багажу, вантажів і пошти на повітряних суднах у відповідності до Правил повітряних перевезень (національних і міжнародних) і договору перевезення. Повітряне перевезення пасажирів включає період з моменту проходження пасажиром повітряного судна передпольотного огляду для посадки на літак і до моменту, коли пасажир під наглядом уповноважених осіб перевізника залишили аеродром.

Внутрішнє повітряне перевезення – повітряне перевезення, при якому пункт відправлення, пункт призначення і всі пункти посадок розташовані на території однієї держави.

Міжнародне повітряне перевезення – повітряне перевезення, при якому пункт відправлення і пункт призначення розташовані відповідно на територіях двох держав; або на території однієї держави, якщо передбачений пункт (пункти) посадки на території іншої держави

Повітряний перевізник – підприємство (авіакомпанія), що здійснює пасажирські та вантажні перевезення. Авіакомпанія має повітряні судна (у власності чи в оренді), льотний склад і бортперсонал, і здійснює як їхню експлуатацію під час проведення польотів, так і наземне обслуговування суден і пасажирів.

Наземне обслуговування повітряних суден і пасажирів здійснюється службами аеропортів за замовленням перевізника (перевізників).

Аеропорт – це комплекс споруд, будинків, призначених для приймання й відправлення повітряних суден, що має в комплексі аеродром, аеровокзал, наземні споруди технічного обслуговування повітряних суден. Аеропорт обслуговує повітряні судна різних авіакомпаній, здійснює технічне забезпечення, постачання й обслуговування повітряних суден, включаючи технічну профілактику і ремонт. Наземні служби здійснюють контроль,

регулювання і супровід польотів у повітряному просторі.

Крім того, на території аеропорту знаходяться споруди, служби і представництва компаній, що обслуговують безпосередньо пасажирів. У будинку аеровокзалу є кафе, крамниці, відділення зв'язку, представництва туристських фірм і компаній з прокату автомобілів тощо. Трансфер до найближчого міста забезпечується таксі, спеціальними автобусами або швидкісними потягами. Неподалік розташовані готелі. Аеропорти поділяють на внутрішні (обслуговують внутрішніх перевізників і внутрішні рейси) та міжнародні (обслуговують міжнародні польоти). Окрім стандартного комплексу обслуговування міжнародні аеропорти забезпечують митний, прикордонний, санітарний контроль, контроль з безпеки та інші види контролю.

На практиці міжнародні аеропорти обслуговують і внутрішні рейси, хоча термінали внутрішніх і міжнародних рейсів розділені.

У світі нараховується близько 1000 міжнародних аеропортів. Близько 50 з них мають найвищу пропускну здатність – понад 10 млн. пасажирів на рік, а 20 – понад 30 млн. пасажирів на рік. Більшість з них знаходяться у США – це зокрема Chicago-O'Hare, Atlanta, Los Angeles, Dallas, San Francisco, New York – JFK та ін..

До речі, офіційна назва аеропорту Кеннеді (JFK) – The Port Authority of New York and New Jersey.

Серед найбільших аеропортів Європи Heathrow (Лондон, Великобританія), Frankfurt (Німеччина), Paris Charles de Gaulle (Франція), Schiphol (Амстердам, Нідерланди), Barajas (Мадрид, Іспанія) та ін. В Азії - це Tokyo (Японія) і Kimpo (Сеул, Південна Корея).

У той же час за рейтингом авторитетної англійської компанії Skytrax, яка щорічно публікує десятку найкращих аеропортів світу, враховуючи зокрема і результати опитування пасажирів, найкращими аеропортами 2006 року стали: Chang i Airport (Сінгапур), його традиційний суперник Hong Kong Inti, Munich (Мюнхен, Німеччина), Osaka Kansai International Airport (Японія) і Incheon Airport (Сеул, Південна Корея). За ними йдуть Kuala Lumpur Inti (Малайзія), Vantaa Airport (Гельсінкі), Zurich (Цюрих, Швейцарія) і Dubai (ОАЕ). Закриває список Copenhagen (Копенгаген, Данія) [ua.for-ua.com]

2.1. Правове регулювання повітряних перевезень

Міжнародне регулювання авіаперевезень здійснюється на основі міжнародних угод, підписаних між країнами за багато років. Основними з них є Варшавська та Чиказька конвенції.

Варшавська «Конвенція щодо уніфікації деяких правил міжнародних повітряних перевезень» 1929 р. була першою загальною угодою між авіакомпаніями про обов'язки перевізника перед пасажиром. Важливим пунктом даної конвенції є забезпечення відповідальності авіакомпанії за безпеку пасажирів у випадку їхньої смерті, заподіяння шкоди здоров'ю, втрату або пошкодження багажу під час перевезення. В подальшому Варшавська конвенція знайшла розвиток у доповненнях і змінах, що були внесені відповідно до Гаазького протоколу 1955 р., Гватемальського протоколу 1971р. та

Монреальського протоколу 1975 р. Зокрема, відповідно до останнього було визначено, що максимальна відповідальність авіаперевізників буде періодично переглядатися у міру інфляційних процесів. Ця угода є основою для страхування пасажирів, пошти та багажу на міжнародних авіаперевезеннях і дотримання її умов є обов'язковим як при виконанні регулярних рейсів, так і чартерних.

Відповідно до Варшавської конвенції відповідальність перевізника за смерть або ушкодження здоров'я пасажирів на міжнародних рейсах у більшості випадків обмежується сумою до 20 000 доларів США.

Відповідальність за втрату, затримку та пошкодження багажу обмежена, за винятком того, коли більша цінність заявлена раніше і сплачено додаткові збори. Для більшості міжнародних польотів (включно з внутрішнім відрізком міжнародного перевезення) обмеження відповідальності становить 20 доларів США за кілограм зареєстрованого багажу та 400 доларів США за незареєстрований багаж кожного пасажирів.

4 листопада 2003 року вступила в дію Монреальська конвенція (укладена під егідою ІКАО в 1999 р.), яка відмінила ліміти, встановлені Варшавською конвенцією щодо виплат постраждалим в авіакатастрофі та їх родичам. Зокрема, цим документом введена дворівнева система відповідальності. На першому рівні одразу після настання страхового випадку авіакомпанія повинна виплатити близько 135 000 доларів США кожному постраждалому – навіть якщо вина перевізника не доведена. Якщо ж авіакомпанія буде визнана винною, настане другий рівень відповідальності, при якому сума виплат збитків не обмежується. Збільшена і відповідальність перевізника за багаж пасажирів. На момент вступу Конвенції в силу її підписала 31 держава (Барбадос, Бахрейн, Беліз, Ботсвана, Македонія, Греція, Йорданія, Камерун, Канада, Кенія, Кіпр, Колумбія, Кувейт, Мексика, Намібія, Нігерія, Нова Зеландія, Танзанія, ОАЕ, Панама, Парагвай, Перу, Португалія, Румунія, Сирія, Словаччина, Словенія, США, Чеська Республіка, Естонія, Японія).

Чиказька «Конвенція про міжнародну цивільну авіацію» 1944 р., більш відома як Угода про «П'ять свобод повітря». Вона визначає принципи свободи польотів у світовому повітряному просторі, включаючи свободу прольоту над територією чи акваторією, що знаходиться під юрисдикцією інших країн, стосується стандартизації міграційних процедур повітряного сервісу між країнами, чим забезпечує основу для укладання двосторонніх угод між країнами. В угоді було обговорено не регулювати чартерні перевезення, дозволяючи країнам застосовувати індивідуальне регулювання й умови, за якими вони приймають і обслуговують чартерні рейси.

Слід зазначити, що відповідно до міжнародних норм іноземне повітряне судно не є «літаючою територією держави». Відповідно до положень Римської Конвенції 1952 р. при польоті над відкритим морем (тобто поза територією дії норм національної юрисдикції) повітряне судно вважається територією держави за приналежністю. При польоті над територією і перебуванні на території іноземної держави на повітряне судно поширюється дія всіх законів цієї держави.

Важливою є також «Конвенція і Статут про свободу транзиту», прийнята під егідою Ліги Націй у м. Барселона (1921 р.). Учасники конвенції взяли на себе зобов'язання сприяти один одному в здійсненні транзитних перевезень залізничними та повітряними шляхами сполучення.

Транзитними визнаються пасажирів та їхній багаж, вантажі, пасажирські й вантажні вагони і судна, інші транспортні засоби, якщо їхнє переміщення через територію, що знаходиться під суверенітетом або владою одного з учасників конвенції (з перевантаженням, пересадженням, зі зміною виду транспорту чи без зміни), було лише частиною шляху проходження, що починається і закінчується за межами держави, територією якої здійснюється транзитне перевезення. Транзитні права й умови надаються без будь-яких розходжень, заснованих на національності, прапорі суден, пунктах відправлення і призначення, виробництва, ввозу і вивозу, приналежності суден чи інших транспортних засобів. Транзитним пасажиром стикованих рейсів, що знаходяться на території аеропорту в очікуванні посадки, спеціальна транзитна віза не потрібна.

Питаннями загальносвітової координації і регулювання повітряного транспорту в загальносвітовій транспортній системі займаються міжнародні авіаційні організації.

ICAO (International Civil Aviation Organization) – Міжнародна організація цивільної авіації – створена в 1944 році в м. Чикаго шляхом підписання 52 державами Конвенції про міжнародну цивільну авіацію. ICAO займається питаннями повітряної навігації, безпеки повітряного транспорту та координацією льотних служб. З цією метою вона співпрацює з такими організаціями, як World Meteorological Organisation, International Union of Electrical Communications, World Post Union, World Health Organisation, International Sea Organisation. З жовтня 1947 року ICAO є спеціалізованим агенством ООН в рамках Комітету з економіки і соціальних питань (ECOSOC). Це одна з найбільш авторитетних світових структур, що об'єднує в наш час 187 держав.

Серед найбільш актуальних питань, що розглядаються на Асамблеях ICAO – розробка глобальної стратегії підвищення безпеки польотів та авіаційної безпеки в міжнародній цивільній авіації, а також введення більш жорстких стандартів у галузі екологічної безпеки (наприклад, введений з 1 січня 2006 року стандарт щодо зниження шуму повітряних суден, які зараз конструюються).

IATA (The International Air Transport Association) – Міжнародна асоціація повітряних перевізників – була створена в Гавані у квітні 1945 року з метою об'єднання і координації дій світових авіакомпаній, спрямованих на підвищення безпеки польотів, надійності авіаційної техніки, економічної ефективності повітряних перевезень у всіх регіонах світу. Являє собою професійну асоціацію авіаційних компаній, що здійснюють міжнародні рейси. В наш час IATA нараховує 230 членів з більш ніж 130 країн світу. Головна її функція – упорядкування міжнародного комерційного авіаційного повідомлення.

IATA розробляє правила і процедури обслуговування пасажирів і багажу в аеропортах, проводить конференції з координації розкладів авіакомпаній і проблем завантаженості аеропортів. У сфері реалізації послуг асоціація є законодавчим органом з усіх питань щодо розробки тарифів на міжнародні пасажирські перевезення; встановлює правила реєстрації пасажирів, порядок бронювання місць, оформлення і видачі багажу; встановлює стандарти обслуговування пасажирів у польоті, включно з вимогами щодо організації роботи бортпроводників та їх підготовки, вимоги щодо забезпечення харчуванням у польоті, обладнання і організації медичної допомоги на борту. Крім того, IATA надає консультаційні послуги з питань повітряних перевезень, займається інформаційною діяльністю, видає понад 360 специфічних видань для галузі повітряних перевезень.

ICAO та IATA разом з ООН і ВТО (ВТО – Всесвітньою туристською організацією) вирішують питання вдосконалення туристських перевезень авіаційним транспортом. Прогнозування розвитку повітряного транспорту у світі та макрорегіонах спирається, насамперед, на дані ICAO, IATA, на статистичні дані ООН, ВТО та інших міжнародних організацій.

Туристські агентства беруть участь у діяльності IATA через її спеціальне відділення **IATAN (International Airlines Travel Agents Network)** – Міжнародну організацію агентів авіакомпаній. Вона об'єднує акредитовані в IATA турагентства. Акредитація надається після проходження керівництвом і службовцями туроператорів і турагентств спеціального 200 - годинного курсу навчання. Після акредитації кожне агентство отримує спеціальний обліковий номер, за яким агент здійснює розрахунки в рамках операцій, пов'язаних з продажем авіаквитків та інших послуг авіакомпаній. IATAN встановлює певні стандарти взаємодії, вимоги до учасників, забезпечує зв'язок між туроператорами та IATA.

З метою застосування міжнародних норм, що регулюють повітряні перевезення, виділяються категорії повітряних суден: цивільне повітряне судно й іноземне повітряне судно.

Цивільне повітряне судно вноситься до національного реєстру суден і несе належні розпізнавальні знаки на борту (т.з. національний авіаперевізник).

Іноземне повітряне судно – судно, занесене до реєстру повітряних суден іноземної держави.

Правила внутрішніх повітряних перевезень і відповідальність перевізника регулюються національним законодавством. Національне законодавство враховує норми Варшавської конвенції та протоколів до неї.

В Україні застосовуються **Правила міжнародних повітряних перевезень пасажирів, багажу і вантажів**. Внутрішні повітряні перевезення регулюються Повітряним кодексом України (1993 р.) і Правилами повітряних перевезень пасажирів, багажу, вантажу і пошти. Крім того, і на внутрішніх, і на міжнародних перевезеннях є окремі **Правила виконання чартерних рейсів** (2001 р.). Відповідальність перевізника за безпеку пасажирів на рейсах у межах України встановлюється згідно чинного законодавства. Згідно з «Положенням про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті»

(1995 р.) пасажир з моменту оголошення посадки на повітряне судно вважається застрахованим і на нього поширюється дія вказаного положення.

2.2. *Складові послуг повітряного перевезення*

Складовими транспортних послуг у повітряних перевезеннях є, власне кажучи, повітряне перевезення (тобто політ) і послуги, пов'язані з перельотом. Це, насамперед, послуги наземних служб при підготовці до рейсу (реєстрація пасажирів і багажу, забезпечення очікування рейсу, супровід до авіалайнера, охорона). Після завершення польоту здійснюється висадка пасажирів і не менш напружена операція, ніж сам політ – одержання багажу, і трансфер до місця тимчасового перебування. Це фактична тривалість подорожі, включаючи переліт і пересадку з рейсу на рейс, якщо такі були.

Але часто з метою розширення послуг і зручності подорожуючих клієнтів авіакомпанії консолідуються з наземними і морськими (річковими) перевізниками і пропонують клієнтам комбіновані види перевезення. Якщо подорож передбачає кілька поєднаних етапів перевезення, то вигідно надати ці послуги в пакеті. Для цього необхідна угода між різними перевізниками і туристськими фірмами. Іноді велика авіакомпанія створює дочірні транспортні і туристські фірми, що здійснюють надання різноманітних окремих або в повному обсязі туристських послуг пасажиром і туристам. Разом з авіаквитком пасажир може придбати і спеціальний ваучер на наземне обслуговування (трансфер, розміщення, харчування, екскурсії, прокат автомобіля).

Прикладом таких комплексних послуг може бути «Fly & drive» – коли у пакет послуг перевезення, крім перельоту, включена оренда автомашини. Агент компанії з прокату автомобілів зустрічає пасажирів в аеропорту призначення після прибуття авіарейса і передає йому ключі від автомашини. По завершенню терміну оренди автомобіль може бути (повернений у це ж агентство прокату чи, за погодженням, залишений в аеропорту або іншому місці).

Інший випадок – круїз, до складу якого входить переліт до порту, з якого відходить круїзний лайнер, і переліт назад з порту, де закінчується круїз.

Послуги на борту – в салоні літака в польоті – включають номінальні, включені у вартість авіаквитка і додаткові. Спектр номінальних і додаткових послуг залежить від класу обслуговування. На міжнародних авіалініях існують три основні класи обслуговування – перший, бізнес (клубний), економічний (туристичний). Великі авіакомпанії запроваджують свої правила і звичаї, можуть бути створені додаткові класи обслуговування, однак існують певні стандарти, дотримання яких контролюється IATA.

Салони високого класу обладнані кріслами підвищеного комфорту, які встановлені більш вільно; на кожному місці є телевізори з можливістю вибору програм і програвачі компакт-дисків. Тут вищий рівень обслуговування, пропонується поліпшений (іноді вишуканий) асортимент харчування і напоїв, індивідуальні металеві столові прибори тощо. Встановлюється особливий режим супроводу багажу. Крім того, такі пасажирів отримують більш високе наземне обслуговування. Для них створюються спеціальні зали очікування з буфетом, окрема стійка митниці, реєстрації квитків, прохід на посадку, умови

одержання багажу і вихід. Згідно з рівнем послуг встановлюється і ціна квитка.

Салон економ- або туристичного класу менш комфортабельний, укомплектований більшою кількістю крісел; на кожні п'ять рядів крісел є невеликий телевізор при стелі; меню стандартне, подається в одноразовому посуді.

Спектр додаткових послуг, не включених у вартість квитка, може бути досить широким. Насамперед це послуги зв'язку, пропонування товарів магазину «duty free» (парфуми, алкоголь, шоколад, печиво, горішки, невеликі електротовари, сувеніри та ін.). Можливі послуги супроводу дітей без дорослих, хворих та інвалідів, додаткові послуги пасажиром із немовлятами, пасажиром із тваринами, послуги супроводу сліпих із собаками-поводирями.

Перед посадкою в літак у аеропорту пасажир проходить ряд процедур, спрямованих на забезпечення гарантії перевезення. Зокрема, здійснюється ретельна реєстрація пасажирів і оформлення багажу. У розкладах і авіаквитках окремо вказується час початку реєстрації квитка (як правило, це відбувається за 2,5 години на міжнародних рейсах та 2 – на внутрішніх). Ця процедура регулюється міжнародними правилами і нормами.

Норма безкоштовного багажу залежить від класу обслуговування і становить 20 кг в економ-класі та 30 кг в бізнес-класі. Надлишок багажу (більший за 1-2 кг) сплачується додатково з розрахунку від 2 до 5 у.о. (залежно від авіакомпанії). Кожне місце багажу не може перевищувати 36 кг, що пов'язано з вимогами безпеки польотів. Негабаритний понаднормовий багаж (наприклад, лижі) оплачується додатково. Втрачений з вини авіакомпанії багаж компенсується з розрахунку 20 у.о. за кожний кілограм.

Пасажир має право взяти в салон ручну поклажу вагою до 5 кг, деякі особисті речі (парасольку, ціпок, плащ тощо), а також маленьку валізку, головне, щоб речі вмістилися у бокс над кріслом пасажиром. Перераховані правила є стандартними, але кожна авіакомпанія або аеропорт при перевезеннях на деяких лініях може вносити корективи щодо перевезення багажу та ручної поклажі.

Також здійснюється митний контроль, перевірка ручної поклажі й особистих речей, і потім, для міжнародних рейсів, прикордонний контроль (перевірка паспортів і віз). Ці процедури в цілому іноді займають досить багато часу, що необхідно враховувати при плануванні термінів подорожі. Як правило, реєстрація пасажирів закінчується за 40 хв. до відправлення міжнародного рейсу і за 30 хв. до відправлення внутрішнього рейсу. Пасажиром з ручною поклажею, що вилітають першим і бізнесом-класом, обслуговуються особливим чином і можуть скористатися реєстрацією по телефону та прибути на посадку за 20 хвилин.

2.3. Авіаквитки

Квиток є персоніфікованим документом стандартизованої форми, що по суті є договором перевезення між авіакомпанією та пасажиром. Квиток дає пасажиром право на переліт між вказаними пунктами за маршрутом, встановлює обов'язки даного перевізника (а також інших на стикованому рейсі) здійснити

перевезення у вказаний час, із вказаного місця до пункту призначення; він є доказом оплати перевезення.

Квиток має яскраву фірмову обкладинку з емблемами та товарними знаками авіакомпанії і виписками із загальних правил перевезення пасажирів. Власне формуляр являє собою 4 купони, виготовлені на самокопіювальному папері. Два купони відривають при оформленні квитка (один залишається в турагентстві для звіту, другий передається до авіакомпанії) і в квитку залишається ще два купони – «туди» і, якщо передбачено, «назад». На стійці реєстрації пасажирів замість купона «туди» видається посадочний талон, окрім якого у пасажира залишається «корінець» квитка (частина обкладинки). Посадочний талон складається з двох частин – одна з них перед входом на посадку відривається представником авіакомпанії, а інша залишається у пасажира. На «корінці» посадочного талона вказано № рейсу, № місця, час оголошення посадки, № коридору (виходу).

Формуляр квитка заповнюється англійською мовою і містить наступну інформацію:

- назва перевізника (у кодах. Наприклад, LH- Lufthansa, AF–AirFrance, BA –BritishAirways, AY-Finnair, PS-Міжнародні Авіалінії України, VV-Аеросвіт);
- маршрут слідування (пункт вильоту, пункт прибуття, пункт пересадки у випадку стикованого рейсу);
- номер рейсу;
- аеропорт прибуття;
- дата, час вильоту «туди» (завжди місцевий);
- дата, час (місцевий) вильоту у зворотному напрямку (якщо передбачено);
- клас бронювання (визначається ціною і умовами бронювання. Наприклад, K – найбільш дешевий тариф, при відмові 100 % штраф; PI – менш дешевий, при відмові утримується 50-100 у.о. залежно від авіакомпанії);
- клас обслуговування;
- норма безкоштовного багажу;
- тариф і такса (збори аеропорту інше).

Перед посадкою пасажир здає багаж і отримує багажну квитанцію, що наклеюється на квиток.

Авіаквиток дійсний один рік з дати початку перевезення. Наприклад, ви купуєте квиток «туди – назад». При цьому оплачується переліт в обидва напрямки, але дату зворотного вильоту можна визначити протягом року з моменту вильоту.

У випадку стикованого рейсу, наприклад, Київ-Мадрид з пересадкою у Барселоні, якщо між авіакомпаніями існує відповідна угода, випикується один квиток на весь маршрут. За окремими умовами між авіакомпаніями багаж пасажира оформлюється одразу до Мадриду і автоматично перевантажується у Барселоні (договір «прорейд»). Деякі авіакомпанії навіть реєструють пасажира одразу до кінцевого пункту призначення.

Якщо такі домовленості між перевізниками відсутні, то при формуванні маршруту випикуються два квитки (Київ-Барселона та Барселона-Мадрид) і,

відповідно, пасажир реєструється до проміжного пункту, після приземлення отримує багаж, реєструється на зістикований рейс, здає багаж і продовжує подорож до пункту призначення.

Останні два роки в Україні впроваджена система Billing&Settlement Plan (BSP) – електронного квитка (e-ticket), що є надзвичайно актуальним, оскільки існує досить жорстка директива IATA: до початку 2008 року повністю перейти на e-ticketing. Перша BSP була створена IATA в Японії 1971 року. Зараз ця система діє більш ніж у 150 країнах світу. Частка електронних квитків у США сягає 90% загального обсягу продажів, в Європі – більш ніж 50%. Переваги впровадження e-ticket є очевидними. По-перше, собівартість електронного квитка становить 1\$, а традиційного паперового – 10\$. По-друге, застосування даної системи значно спрощує процедуру придбання авіаквитків. Відпадає потреба у фірмових бланках авіакомпаній. Уся інформація щодо перевезення зберігається в комп'ютерній мережі, має стандартизований вигляд (Standart Traffic Document) і за необхідності може бути роздрукована для клієнта на звичайному листку формату A4. При реєстрації в аеропорту пасажирові достатньо пред'явити паспорт.

2.4. Види авіарейсів

Авіап перевезення пасажирів поділяють на дві основні групи: регулярні і чартерні.

Регулярні рейси відбуваються за встановленими напрямками за твердим розкладом (річним чи сезонним) з частотою, обумовленою постійним пасажиропотоком. Вони можуть бути щоденні і щотижневі. При збільшенні пасажиропотоку може бути введений додатковий рейс.

Чартерні перевезення здійснюються за спеціально замовленими рейсами поза розкладом. Чартерні авіарейси, зазвичай, організують у випадках, коли регулярні рейси авіаліній не справляються з навантаженням (у сезон) чи коли в певний пункт немає прямих рейсів, а також для конференцій, з'їздів, візитів делегацій, доставки глядачів на популярні змагання, для туристських програм.

Під **чартером** розуміється фрахт повітряного судна з екіпажем для виконання одиничного рейсу чи визначеної програми польотів поза твердим розкладом.

Чартерні рейси організуються як авіакомпаніями, що виконують регулярні комерційні рейси, так і перевізниками, що спеціалізуються винятково на чартерах.

Відносно часу доби розрізняють: денні та нічні рейси.

За побудовою маршруту розрізняють: прямі та погоджені (стиковані) рейси, що завжди вказується в транспортних умовах туру.

Прямий рейс – переліт між двома пунктами, можливо з однією чи декількома посадками, але без зміни літака.

Однак наскільки великим не був би арсенал перевезень окремої авіалінії, охопити усю різноманітність маршрутів неможливо і на значній кількості далеких напрямків пасажирам доводиться робити пересадку на рейси іншої авіакомпанії. Отже, погоджений (приєднаний, стикований, суміжний) рейс

складається по суті з двох рейсів, взаємопов'язаних за часом прибуття і відправлення.

Погоджений авіамаршрут – це елемент подорожі, що передбачає пересадку туристів з одного літака на інший, наприклад, іншої авіалінії, з місцевої на міжнародну.

Компанії зацікавлені в максимальному скороченні втрат часу пасажирів на пересадку, тому при організації стикованих рейсів вводяться спеціальні (фірмові) автобуси і навіть швидкісні потяги для трансферу на інший термінал або аеродром. Якщо часовий розрив досить великий (більш ніж добу), то авіакомпанії надають пасажиру на період очікування стикованого рейсу гарний туристський сервіс (трансфер, розміщення, харчування, екскурсії), що часто входить у вартість перельоту. Окремо плануються човникові рейси, які спеціально чекають міжнародний рейс для оперативної доставки пасажирів до місць призначення у країні подорожування. На трансконтинентальних і далекомагістральних рейсах використовується практика організації погоджених маршрутів через вузлові аеропорти – «gateway» або «hubs». Саме з цих великих регіональних міжнародних аеропортів здійснюються основні далекомагістральні перевезення. Наприклад, Shannon (Ірландія), Dusseldorf, Frankfurt (Німеччина), Heathrow, Gatwick (Великобританія), Schiphol (Нідерланди), Zurich (Швейцарія), New York – JFK (США), Dubai (OAE), Changi (Сінгапур). Використання аеропортів-збірників дозволяє раціонально збільшити комерційне завантаження трансконтинентальних рейсів і використовувати на них найбільші авіалайнери, зокрема Boeing-747, Airbus - A380, які мають високі вимоги до критичної довжини злітно-посадочної смуги.

2.5. Взаємодія туристських фірм і авіакомпаній

У рамках організації туристських подорожей існує кілька форм взаємодії туристських фірм і авіакомпаній:

- бронювання місць і викуп авіаквитків через агентства авіакомпанії або через системи бронювання;
- договір з авіакомпанією на квоту місць на регулярних авіалініях;
- агентська угода та робота в якості агентства з продажу авіаквитків для власних туристів;
- організація чартерних авіарейсів під туристські перевезення.

Щоб правильно вибрати найбільш зручний і вигідний варіант туристських перевезень, грамотно укласти контракт на авіаперевезення туристів, необхідно знати особливості, переваги і недоліки того чи іншого виду взаємодії. Турагенту також необхідно знати правила бронювання авіаквитків, роботи зі стоками, тарифи і знижки, надані авіакомпаніями.

До недавнього часу для бронювання місць і викупу авіаквитків турагенту необхідно було особисто відвідувати агентства авіакомпаній. Зі створенням автоматизованих, а пізніше і комп'ютерних систем бронювання авіаквитків процедура значним чином спростилася і прискорилося. Зараз комп'ютерні мережі бронювання авіаквитків переросли в глобальні дистриб'юторські системи (GDS – Global Distribution System), де окрім авіаквитків можна забронювати номер в одній з готельних мереж або каюту на круїзному лайнері,

взяти автомобіль напрокат, замовити квитки на культурно-розважальні заходи. В Європі і в Україні, зокрема, на міжнародних і внутрішніх перевезеннях лідером є система Amadeus. Крім того, туристичні агентства користуються системою Galileo або Serena.

Для бронювання і продажу авіаквитка агенту необхідно мати наступну інформацію:

- номер рейсу;
- клас перельоту (обслуговування);
- дату відправлення;
- дату повернення (якщо передбачено тарифом);
- місце (аеропорт) відправлення;
- місце (аеропорт) призначення;
- необхідну кількість місць;
- прізвища, ініціали пасажирів та номери паспортів;
- номери телефонів для оперативного контакту;
- ім'я агента або назва турагентства, що формує маршрут;
- необхідність трансферу чи інших послуг наземних служб (замовлення автомобіля на прокат, подальшого перевезення тощо);
- наявність умов для знижок.

Щоб уникнути додаткових незручностей для авіаперевізників, а також для полегшення процесу бронювання і підвищення якості обслуговування пасажирів турагентам варто дотримуватися вимог професійної етики при бронюванні авіаквитків:

- керуйтеся стандартною процедурою бронювання квитків, визначеною в системі або конкретною авіакомпанією; не замовляйте подвійну броню і не виписуйте два чи більше квитків для пасажирів у випадку, якщо очевидно, що він зможе скористатися тільки одним з них;

- у випадку зміни маршруту або відмови пасажирів від подорожі негайно скасуйте в авіакомпанії відповідну броню, а також відмовтеся від супровідних послуг;

- усі заброньовані в авіакомпаніях місця повинні бути акуратно зареєстровані і належним чином задокументовані. Документи, що оформляються, і копії, які залишаються в агента, обов'язково повинні містити вказівки на номер рейсу, дату і клас перельоту, статус (гарантоване, негарантоване місце) кожного окремого рейсу, прізвища й ініціали пасажирів, їхні контактні телефони, адреси. Негайно звітуйте за встановленою формою про одержання всіх депозитів;

- незалежно від маршруту пасажирів обов'язково з'ясуйте і повідомте в авіакомпанію телефонні номери для екстреного контакту з пасажиром;

- ретельно дотримуйтесь встановлених авіаперевізниками термінів і порядку оформлення квитків. Не виписуйте квитків з гарантованим місцем доти, доки ця гарантія не буде підтверджена відповідною авіакомпанією.

Технологія бронювання і продажу авіаквитків значно спрощує формування пакетів туристських послуг (турів) і сприяє зниженню їх собівартості.

Структура ціни продажу авіап перевезення формується з врахуванням:

- виду перевезення;
- типу транспортних засобів;
- дальності польоту;
- коефіцієнту заповнення салону літака;
- базових тарифів і пільг;
- собівартості туру;
- нормативного прибутку;
- рівня конкурентних цін;
- співвідношення попиту і пропозиції тощо.

Договір на квоту місць на регулярних авіарейсах може укладатися на умовах жорсткої чи м'якої квоти (блоку місць), що впливає на умови договору, спеціальні пільги і знижки. При жорсткій квоті уся відповідальність за нереалізацію місць блоку покладається на туристську фірму незалежно від причини дереалізації. Турфірма несе фінансові втрати. При м'якій квоті встановлюються терміни можливої відмови туристичної фірми від всієї квоти чи частини місць через нереалізацію турів.

Договір з авіакомпанією на квоту місць на регулярних авіарейсах включає:

- графік функціонування турів у напрямку «туди» і «назад» із зазначенням місць призначення;
- кількість туристів у кожній групі (квота місць);
- терміни подачі заявок і викупу авіаквитків;
- терміни зняття замовлень на квитки без утримання штрафів (у випадку м'якого блоку);
- види тарифів на квитки, пільгові тарифи та умови їх надання;
- знижки і пільги на квоту місць;
- порядок і терміни повернення викуплених, але невикористаних квитків, матеріальна відповідальність, що впливає з термінів повернення (у випадку м'якого блоку).

Агентська угода з авіакомпанією передбачає, що туристська фірма виступає в якості «каси з продажу квитків» авіакомпанії, тобто сама виписує квитки, має відповідне комп'ютерне устаткування і право доступу до мережі бронювання даної авіакомпанії. У принципі деякі авіакомпанії вважають своїми агентами всі туристські фірми, що мають з ними договір на квоту місць. Однак, насамперед, агентська угода – це робота зі стоком авіаквитків, тобто коли туристська фірма одержує можливість самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків не тільки для своїх туристів, що спрощує і прискорює процедури бронювання й оформлення проїзних документів. Авіакомпанія ж в особі даної турфірми має додатковий пункт продажу (однією з умов агентської угоди зазвичай є домінуючий продаж під тури квитків саме цієї авіакомпанії).

Агентська угода з авіакомпанією передбачає рішення наступних питань:

- хто і на яких умовах забезпечує обладнання і бланки для оформлення авіаквитків;

- підготовка кадрів для обслуговування цього обладнання;
- обсяги продажу – найчастіше встановлюються індивідуально – за кількістю квитків на місяць (наприклад, 10/200 квитків на місяць) чи відповідно до виторгу від продажу, (від 10 до 200 тис. дол. США і більше у різних авіакомпаніях);
- межі можливого продажу (регіонально або за сегментами споживачів);
- за цією ціною продаються авіаквитки – за ціною авіакомпанії чи за ціною турагентства (найчастіше за ціною авіакомпанії);
- ціни і тарифи продажу авіаквитків;
- умови оплати авіаквитків – передоплата чи оплата в міру продажу (для сток-агентів у деяких авіакомпаніях передоплата встановлюється за групу туристів);
- розмір комісійної винагороди за продаж авіаквитків (до 9% проданого тарифу);
- терміни і регулярність подачі звітів авіакомпанії, їхня форма і необхідна додаткова документація (зазвичай 1-2 рази на місяць);
- розмір банківських гарантій на користь авіакомпанії чи IATA (від 20 тис. дол. США);
- членство в IATA.

Чартер (оренда літака). Чартер здійснюється звичайно на умовах замовлення й оплати літака в цілому. Ризик недобору пасажирів до розрахункової кількості несе замовник (фрахтувальник). Як правило, при недоборі пасажирів і ваги багажу, а також на ненавантажених прогонах, авіакомпанія має право перевозити інших пасажирів, пошту чи вантаж без будь-якої компенсації замовнику чартеру.

При організації чартерних авіап перевезень замовник з авіакомпанією визначає маршрут, з ним обговорюються обов'язки сторін, з'ясовується відповідність орендного договору міжнародним правилам, визначається вартість рейсу.

Укладається спеціальний чартерний договір, в якому обумовлюються:

- вид (марка) літака;
- кількість місць для продажу;
- вартість оренди літака;
- клас обслуговування;
- маршрут, із зазначенням аеропортів вильоту і прибуття;
- термін дії договору (сезон, рік тощо);
- регулярність здійснення авіарейсів;
- можливість і граничні терміни скасування авіарейсу і відповідні санкції.

Авіакомпанія виконує всю передпольотну підготовку маршруту, узгодження формальностей і дозволів відносно польоту, оформлення віз для екіпажа тощо. Авіакомпанія може переносити чи скасовувати рейс відповідно до метеоумов чи умов забезпечення безпеки польотів. Якщо того вимагають обставини і забезпечення безпеки польотів, можуть бути здійснені проміжна посадка, зупинка, зміна маршруту чи припинення польоту. Проте, авіакомпанія несе відповідальність за запізнення вильоту і прибуття рейсу в місце

призначення. При затримці рейсу з вини авіакомпанії вона здійснює обслуговування пасажирів відповідно до Правил міжнародного повітряного перевезення. При затримці вильоту більш ніж на одну годину з вини авіакомпанії замовнику виплачується неустойка в розмірі до 20 % вартості однієї літної години. Однак, якщо затримка рейсу відбувається з вини замовника – то останній несе штрафні санкції та витрати щодо забезпеченню пасажирів, екіпажа, за простій судна й аеродромні витрати.

Для забезпечення туристських перевезень найбільш раціональним є організація не окремих чартерних рейсів, а сезонних авіачартерних програм.

Чартерна програма «ланцюжок» припускає мінімальну за часом стоянку літака в аеропорту прибуття з метою чекання пасажирів для зворотного польоту за тим же маршрутом і використовується в сезон для здійснення великих туристських програм. Перший чартер летить туди повний, а назад порожній; другий і усі наступні - з частотою, що відповідає часу перебування туристських груп (наприклад, 7 днів), з повним завантаженням туди і назад; останній – туди порожній, а назад повний. Отже, один повний рейс (другий і передостанній перельоти – перший зворотний після першого заїзду й останній туди перед останнім вивозом) виконується без туристів: на останньому рейсі літак забирає останніх туристів, але не привозить нових (тобто на 10 туристських заїздів приходить 11 авіарейсів). Тут діє формула $N+1$. Витрати на «пустий» рейс розподіляються між усіма рейсами програми. Таким чином, найбільша кількість польотів за період дії авіачартерної програми знижує перевізний тариф.

При щотижневих польотах реально організувати 20 заїздів за сезон. Можна пускати чартер і з частотою 2 рази на тиждень – тоді кількість польотів за сезон зростає до 40. Це значно знижує тариф, але по завантаженості недоступно для більшості турфірм. Отже, часто в ролі ініціатора чартерної програми виступає не один, а кілька туроператорів. При цьому вони заздалегідь обумовлюють між собою умови організації польотів.

Але авіакомпанії бажають вести переговори і фінансові розрахунки з одним замовником. Договір про організацію чартеру ставить туроператора в досить жорсткі умови. Він повинен закупити літак повністю і несе ризик продажу квитків, тобто завантаження літака. Перевізнику чартер вигідний, оскільки він одержує плату наперед за чартер незалежно від завантаження. Авіакомпанія завжди наполягає, щоб заздалегідь були оплачені перший і останній рейси чартерної програми. У такий спосіб вона страхує себе і раніше завезених туристів від можливих неплатежів. Оплата рейсів визначається заздалегідь і здійснюється, як правило, за 7-10 днів до польоту.

Отже, один з туроператорів виступає в ролі консолідатора і від імені групи туроператорів веде справи з авіакомпанією щодо організації спільного чартеру. Так, на ринку туристських перевезень з'явилися фірми-оптовики, що консолідують у своїх руках великі чартери і розподіляють їх серед більш дрібних фірм у вигляді блок-чартерів (по 10-30 місць). Продаж блоків місць на свій чартер туроператор-оптовик, як правило, проводить за трьома стандартними варіантами: жорсткий, м'який і комбінований блоки місць. Замовник вносить передоплату, розмір якої звичайно включає суму вартості

двох парних рейсів. Тарифи при реалізації твердого блоку при цьому бувають приблизно на 5-10 % нижче, ніж при реалізації м'якого. До того ж при договорі на твердий блок оператор і агент фіксують ціну на весь період дії чартеру, що дає гарну можливість реалізаторам варіювати ціни у «високий» період сезону і наприкінці нього.

Авіакомпанія разом з консолідатором розробляє сезонну чартерну програму й оперативно стежить за її реалізацією, оскільки не зацікавлена у втраті партнера. Якщо з об'єктивних причин попит падає, то на чартерний рейс призначають літак меншої пасажиромісткості чи чартер скасовують зовсім, якщо попит підвищений, то використовують аеробус.

Контрольні запитання

1. Визначте зміст повітряного перевезення.
2. У чому полягає відмінність між міжнародним і внутрішнім повітряними перевезеннями?
3. Які основні документи щодо міжнародного регулювання повітряних перевезень ви знаєте? Яких саме питань вони стосуються?
4. Назвіть міжнародні авіаційні організації. Які основні завдання їх діяльності?
5. Визначте основні складові послуг повітряного перевезення.
6. Що саме входить до наземного обслуговування на повітряних перевезеннях?
7. Визначте склад послуг на борту літака під час польоту. Від чого вони залежать?
8. Які класи обслуговування при здійсненні повітряних перевезень існують? У чому їх відмінність?
9. Охарактеризуйте складові авіаквитка й інформацію, що вказується в ньому.
10. Які види авіарейсів використовуються в туристських перевезеннях?
11. У яких випадках більш доцільно використовувати денні або нічні рейси?
12. Чим відрізняються прямі і стиковані (погоджені) рейси? Охарактеризуйте особливості стикованих рейсів.
13. Назвіть основні форми взаємодії туристських фірм і авіакомпаній.
14. Яка інформація необхідна для здійснення бронювання і продажу авіаквитка?
15. Назвіть основні правила професійної етики щодо бронювання авіаквитків.
16. У чому суть договору на квоту місць на регулярних авіарейсах?
17. Що таке агентська угода з авіакомпанією?
18. Назвіть основні складові чартерної угоди.
19. У чому полягають особливості формування і реалізації авіачартерної програми?

Завдання для самостійної роботи

1. Складіть перелік авіакомпаній, що здійснюють міжнародні комерційні рейси в Україну. Охарактеризуйте одну з авіакомпаній (на вибір). Зверніть увагу на географію повітряних маршрутів, які обслуговує ця авіакомпанія та її повітряний парк.
2. Охарактеризуйте типи літаків, що використовуються для середньо - і далекомагістральних перельотів, а також на малих і місцевих лініях.
3. Охарактеризуйте етап авіаподорожей в Україні.
4. Проаналізуйте пропозиції українських туроператорів. До яких регіонів і для яких саме турів пропонуються авіаперевезення?

□ РОЗДІЛ 3. АВТОБУСНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ В ТУРИЗМІ

План

- 3.1. Правове регулювання автомобільних перевезень.
- 3.2. Подорожі на регулярних автобусних лініях.
- 3.3. Організація автобусних маршрутних турів.

Основні терміни розділу: караванінг, автобусні подорожі, тахограф, International Motor Insurance Card, Міжнародний союз автомобільного транспорту (МСАТ-ІРУ), регулярні, нерегулярні та маятникові перевезення, паспорт маршруту, шляховий лист пасажирів.

Туристи використовують усі види автомобілів залежно від цілей поїздки, кількості пасажирів і багажу, дальності і характеристик туристського центру. Це можуть бути:

- самодіяльні подорожі на власному або взятому напрокат легковому автомобілі;
- «караванінг» – подорожування автомобілем типу «дім на колесах» або зі спеціальним автомобільним причепом «караваном», обладнаним під живу кімнату з усіма зручностями, який буксується легковиком або тягачем (перевезення в них людей не дозволяється);
- організовані автобусні подорожі з екскурсійно-пізнавальною метою (одноденні, тури вихідного дня або тривалі – до 2-х тижнів);
- використання автомобілів і автобусів різної місткості для трансферу тощо.

Будучи економічним видом туризму, доступним широким верствам населення, автобусний туризм постійно розвивається і дотепер спостерігається тенденція до росту його обсягів, чому сприяло підписання Шенгенської угоди, що дозволило спростити багато формальностей. Особливою популярністю серед туристів користуються 2-3 денні екскурсійні подорожі. На другому місці – маршрутні тури тривалістю 1-2 тижні містами Європи теж з екскурсійно-пізнавальними цілями.

Європейська конференція Міністрів транспорту (1984 р.) виділяє три види автобусного туризму: поїздки на рейсових автобусах; поїздки на човникових автобусах; спеціальні (чартерні) рейси. В окрему групу виділяють внутрішній туризм і поїздки протягом дня з різними цілями (екскурсії, човникове обслуговування аеропортів тощо).

В Україні можна виділити два основні варіанти автобусних подорожей. По-перше, це власне маршрутні тури на основі використання автобусу (під час яких автобус є єдиним засобом перевезення), по-друге – це комбіновані тури, коли доставка туристів до країни (регіону) подорожування (та назад) здійснюється літаком або потягом, а вже на місці туристи здійснюють автобусну поїздку з екскурсійно-пізнавальною метою. Можна сказати, що до цього часу на

ринку автобусних турів спостерігається конкуренція як у ціновій політиці, так і у сфері різноманітності маршрутів і якості обслуговування.

3.1. Правове регулювання автомобільних перевезень

Міжнародні перевезення здійснюються на основі договорів, укладених відповідно до Женевської «Конвенції про договір міжнародного автомобільного перевезення пасажирів і багажу» (КАПП) 1973 р. та Протоколу змін до неї 1978 р., спрямованих на уніфікацію умов міжнародних автомобільних перевезень (зокрема, щодо прав і обов'язків перевізників). Подальші спрощення зафіксовані Гаазькою декларацією з туризму 1989 р. і Шенгенською угодою 1985 р. для членів Європейського союзу. Відкриття руху на регулярних міжнародних маршрутах регламентується двосторонніми урядовими угодами, а транзит крізь треті країни вимагає дозволу Комітету з транспорту при Європейській економічній комісії ООН.

Відповідно до «Європейської угоди про нерегулярні міжнародні перевезення пасажирів автобусами» (АСОР) (Дублін, 1982 р.), для нерегулярних міжнародних пасажирських перевезень країнами Східної і Західної Європи використовується контрольний документ (аркуш поїздки чи паспорт маршруту), що повинен знаходитися на борту автобуса.

У 1970 р. у м. Женева була укладена «Європейська Угода щодо роботи екіпажів транспортних засобів, які виконують міжнародні автомобільні перевезення» (зі змінами 1973 та 1992 р.). Відповідно до неї міжнародні перевезення пасажирів мають здійснюватись з дотриманням режимів праці та відпочинку водіїв, для чого усі автобуси повинні бути обладнані спеціальними контрольними пристроями. Наявність на транспортних засобах таких електронних пристроїв – тахографів – з початку 2004 року є обов'язковою умовою здійснення міжнародних автомобільних перевезень у більшості європейських країн.

Тахограф – контрольно-вимірювальний пристрій, що фіксує пробіг, швидкість руху, час відпочинку і праці водія. Фіксація здійснюється самописцем у вигляді ліній на шкалах іменних діаграмних дисків (тахограм).

Крім того, в Європі в законодавчому порядку встановлюються загальні для усіх вимоги безпеки при організації автобусних турів, які стосуються, зокрема, таких питань, як обмеження швидкості руху автобусів, їх технічний стан тощо. Так, у багатьох країнах заборонена робота автобусів на туристських маршрутах, якщо термін їх експлуатації перевищує 8 років. Кожні 6 місяців автобуси повинні проходити всебічний технічний контроль. Отже, туроператору, що організує автобусні тури, при плануванні маршрутів необхідно враховувати обмеження, що існують у різних країнах Європи. Зокрема, для здійснення туристських поїздок країнами Європи необхідно оформлення, окрім медичної страховки, ще й так званої «зеленої карти» - страхування автогромадянської відповідальності на користь третіх осіб з вини застрахованого – **International Motor Insurance Card**.

Організація туристських перевезень у рамках країн СНД регулюється постановою Міжпарламентської асамблеї держав – учасниць СНД «Про основні

принципи співробітництва держав – учасниць СНД у галузі туризму» та іншими актами. Автомобільні перевезення здійснюються відповідно до «Конвенції про міжнародні автомобільні перевезення пасажирів і багажу».

З міжнародних неурядових організацій найбільш важливе значення для розвитку міжнародних автомобільних перевезень має Міжнародний союз автомобільного транспорту (МСАТ-ІРУ), заснований у 1948 р. зі штаб-квартирою в Женеві. Союз ставить своїм завданням захист інтересів національних і міжнародних автомобільних пасажирських і вантажних перевізників, що здійснюють перевезення за наймом, за винагороду або за власний рахунок. Отже, до напрямків його діяльності входить: розробка заходів щодо уніфікації і спрощення регламентації, автомобільного руху, митних формальностей; питання контрактів на перевезення, дорожньої безпеки; координація і підтримка заходів щодо розвитку національного і міжнародного автомобільного транспорту, представництво всіх його членів і автомобільного транспорту в цілому в громадських або приватних, національних або міжнародних організаціях, зацікавлених прямо або побічно в автомобільному транспорті тощо.

На сьогодні в Раду входять 152 дійсних (національні асоціації автоперевізників) і асоційованих члени (виробники автотранспортних засобів, компанії, що займаються перевезеннями автомобілів на поромках та ін.) з 64 країн. Союз приділяє багато уваги пасажирським перевезенням. У 1996 році були створені дві спеціальні робочі групи: «Автобусний туризм» та «Регулярні сполучення». Зокрема, група «Автобусний туризм» опрацьовує питання щодо транспортного регулювання, зокрема щодо застосування контрольного документу для нерегулярних перевезень пасажирів; вдосконалення класифікації туристських автобусів; взаємодії з агентствами подорожей та власниками готелів; дотримання безпеки подорожей на автобусах; лібералізація автомобільного й автобусного туризму в регіонах Європи, переважно між Європейським Союзом і країнами Центральної та Східної Європи.

Національне регулювання перевезень автомобільним транспортом здійснюється відповідно до Закону України «Про автомобільний транспорт» 2001 р., що визначає загальні положення організації та експлуатації автомобільного транспорту, внутрішніх і міжнародних перевезень пасажирів автомобільним транспортом.

Порядок здійснення внутрішніх і міжнародних перевезень пасажирів і багажу автобусами, зокрема регулярних, регулярних спеціальних і нерегулярних, визначають «Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» (Постанова Кабінету Міністрів України 1997 р., зі змінами і доповненнями, у редакції 2006 року).

Внутрішні перевезення регламентує «Порядок і умови організації перевезень пасажирів і багажу автомобільним транспортом» (Наказ Міністерства транспорту України 1998 р., зі змінами і доповненнями, у редакції 2005 року), де визначені основні принципи, методи і технологія організації перевезень пасажирів, зокрема вимоги до організації маршрутів, організації автобусних перевезень, укладення договорів про організацію перевезень тощо.

Основні засади організації міжнародних перевезень визначає «Порядок організації регулярних, нерегулярних і маятникових перевезень пасажирів автомобільним транспортом у міжнародному сполученні» (Наказ Міністерства транспорту України 2004 року).

3.2. Подорожі на регулярних автобусних лініях

Регулярні автобусні лінії міжнародного сполучення пов'язують багато міст і країн Західної Європи, де мережа регулярних ліній найбільш щільна і різноманітна. Постійна жорстка конкуренція залізничних і авіаційних регулярних пасажирських ліній, а також легкового транспорту туристського бізнесу змушує учасників ЄС пристосовуватися до обставин, що швидко змінюються. В умовах конкуренції переваги регулярних автобусних ліній полягають не тільки у швидкому і комфортному перевезенні пасажирів, але і в можливості здійснення поїздки в пізнавальних цілях. Автобуси на таких лініях обслуговуються кваліфікованими гідями, що володіють як мінімум двома іноземними мовами.

Прагнення до вдосконалення якості обслуговування в зарубіжних країнах виявляється в послідовному оновленні парку міжнародних автобусів, внаслідок чого в їх загальній кількості збільшується частка моделей вищого класу. Навіть говорять про виділення автобусів «туристичного» класу. Їх характерними ознаками є великі панорамні вікна, збільшений об'єм багажного відділення, салон таких автобусів більш високо піднятий над рівнем траси, іноді це двоповерхові автобуси, розраховані на 90 пасажирів, нижній салон яких укомплектований кріслами зі столиками. Комфортабельність салону визначається насамперед зручністю крісел (наскільки висока спинка, яка відстань між спинками крісел, наскільки розкладається крісло), а також наявністю в салоні відео та аудіосистем, кавоварки, санвузла тощо.

Перевезення регулярні – перевезення за визначеними та узгодженими маршрутами і розкладами руху, зупинками для посадки і висадки пасажирів та затвердженими тарифами. Документ, що повністю регламентує роботу автобусів на регулярних лініях міжнародного повідомлення – розклад. Обов'язкова інформація розкладу містить назви пунктів маршруту, час проходження до кожного пункту і вартість проїзду. Якщо є особливі комерційні умови (знижки або надбавки), їх обов'язково наводять. У розкладі також дається посилання на місце замовлення квитків.

Серед найбільш загальних умов перевезень на автобусних лініях насамперед такі:

- попередня система замовлення квитків (як мінімум за два дні до дати відправлення), безпосередній продаж квитків в автобусі тільки у разі наявності вільних місць;
- право на проїзд пасажирів з квитком. У салоні автобусів пасажирів розміщує обслуговуючий персонал;
- для більшої частини ліній у разі придбання квитка туди і назад передбачені знижки в ціні порівняно з ціною квитка на один напрям;
- система тарифних пільг при перевезеннях дітей, студентів та особливих

категорій пасажирів.

Найбільшою компанією, що здійснює обслуговування регулярних міжнародних ліній в Європі, є EUROLINES Organisation – «Евролайнс», створена в 1985 році (штаб-квартира знаходиться в Брюсселі) в результаті об'єднання зусиль ряду європейських компаній, що займалися автобусними пасажирськими перевезеннями для створення єдиного бренду, який став би відомим у всій Європі як символ якості і високого рівня обслуговування пасажирів. Автобусні перевезення повинні були набути нового іміджу. На сьогодні міжнародна мережа Євролайнс, об'єднуючи 38 автобусних компаній різних країн, є безперечним лідером на ринку автобусних пасажирських перевезень 28 країн. Маршрути Євролайнс пов'язують 1500 міст.

Кожен перевізник працює самостійно, але дотримується загальних стандартів.

Центри продажу квитків на автобуси знаходяться у всіх найбільших містах, як правило, на автостанціях, залізничних вокзалах або в безпосередній близькості до них. Усі маршрути обслуговуються автобусами високого класу. Прослуховування музики і перегляд кінофільмів не здійснюється в період з 23-00 до 06-00. Починаючи з 1 квітня 1998 року, паління, так само як і вживання спиртних напоїв, в автобусах на всіх маршрутах Євролайнс заборонено. Тварини, а також деякі предмети побуту (велосипеди, предмети меблів, холодильники) до перевезення не приймаються. Розглянемо ще деякі правила перевезень на прикладі «Евролайнс» – Росія. Документом на право проїзду є квиток, встановленого зразка. Квиток є іменним і містить наступні основні дані: найменування пунктів відправлення і призначення, номер квитка (позначений друкарським способом), вартість проїзду, дату продажу квитка, прізвище пасажирів, номер місця, номер рейсу, дату відправлення, реквізити фірми-перевізника. Квиток містить купони на ділянки маршруту, а також пасажирський і агентський купони, які можуть бути вилучені тільки персоналом фірми-перевізника. Попередній продаж квитків здійснюється за 60 днів до моменту відправлення рейсу.

На рейси перевізників, що входять в європейську організацію «Eurolines», можна придбати квитки як з фіксованою, так і з відкритою датою, а також зворотні квитки. Зворотні квитки з відкритою датою дійсні протягом 6-ти місяців з моменту відправлення автобуса в рейс і повинні бути підтверджені в пункті продажу квитків не менше ніж за 7 днів до початку зворотної поїздки.

Пункт продажу (агентство) зобов'язаний повернути 100% за невикористані автобусні квитки і за поїздку, що не відбулася: при запізненні автобуса в рейс більше, ніж на 2 години, порівняно з часом, зазначеним у розкладі руху; при продажу на одне місце двох і більше квитків; при поверненні автобуса в початковий пункт.

При припиненні поїздки по шляху руху, що відбулося з вини перевізника, пасажирів повертається тарифна вартість проїзду за непройдену ділянку маршруту або (при пред'явленні відповідних документів) відшкодовується вартість проїзду до пункту призначення автобусом іншого перевізника.

У разі відмови від поїздки, при поверненні квитка з пасажирів стягується

комісійний збір:

- на лініях у країни Балтії та СНД – 20% від тарифної вартості квитка незалежно від терміну відмови від поїздки до моменту відправлення рейсу;
- на лініях до Німеччини й інших європейських країн: 5 євро, у разі відмови від поїздки за 7 днів і більше; 30% від тарифної вартості (максимально – 15 євро) – у разі відмови від поїздки за 4-6 днів; 50 % від тарифної вартості (максимально – 25 євро) – у разі відмови від поїздки за 3 дні і до моменту відправлення автобуса, після відправлення автобуса – 50 % від тарифної вартості квитка; у разі відмови від зворотної поїздки, утримується – 50 % від різниці вартості квитка «туди-назад» і квитка в один бік; при зміні дати поїздки утримується 10 євро.

Пасажира має право зробити відмітку про дату і час повернення квитка в пункті продажу (агентстві) ЕВРО-ЛАЙНС в країні перебування і протягом 45 днів отримати повернення платежу за місцем придбання квитка (за наявності відмітки про час повернення і всіх купонів).

Пасажири, що запізналися до відправлення, втратили квиток, пред'явили квиток з вилученими купонами на ділянки маршруту до посадки в автобус не допускаються, вартість квитка не повертається, дублікат не видається.

Перевізник не несе ніякої відповідальності за збитки пасажира і не відшкодовує їх у разі повної або часткової відсутності необхідних документів або їх невідповідності вимогам прикордонної служби.

Серед іншого пасажир міжнародного маршруту має право:

- провозити з собою в автобусі одну дитину у віці до двох років включно – без надання окремого місця, у віці від 2 до 12 років включно з 50 % знижкою від вартості повного квитка – з наданням окремого місця. При перевезенні двох і більше дітей у віці від 2 до 12 років, двоє з них перевозяться з 50 % знижкою, решта – з 10% знижкою, з наданням окремого місця;
- провозити 2 місця багажу в багажному відділенні автобуса і ручну поклажу вагою не більше 5 кг в салоні автобуса. Кожне місце багажу за розмірами не повинно перевищувати 200 см (в сумі 3-х вимірювань) і за вагою не перевищувати 25 кг. Ручна поклажа, яка розміщується в багажній сітці салону автобуса, і одне місце багажу в багажному відділенні провозиться безкоштовно, додаткові місця багажу оплачуються відповідно до затверджених тарифів. Оплату за багаж приймає водій автобуса з видачею багажних квитанцій. Безкоштовний і платний багаж пасажирів в обов'язковому порядку позначається багажними бирками на кожному багажному місці й на квитку пасажира. За відсутності багажних бирок на квитку і багажній квитанції претензії щодо втрати і псування багажу не приймаються.

Про шкоду, завдану багажу, або його пропажу пасажир повинен заявити негайно після прибуття автобуса в пункт призначення і потім надати письмове підтвердження не більше ніж через 10 днів з моменту прибуття автобуса. Багаж, не виданий пасажиrowі протягом 14 днів з дня надходження його заяви про видачу, вважається загубленим. Перевізник не несе відповідальності за збереження ручної поклажі і особистих речей у салоні автобуса.

Пасажири можуть укласти страховий договір на випадок втрати багажу зі

страховою компанією. З питань укладання Договору страхування багажу, здоров'я і таке інше консультації можна отримати в пунктах продажу квитків.

Відповідно до вимог українського і міжнародного законодавства при організації міжнародних регулярних перевезень перевізник оформляє Паспорт маршруту.

Паспорт маршруту – реєстраційний документ, що містить умови і режим руху автобусів на маршруті.

Паспорт маршруту включає:

- *характеристику маршруту* – найменування перевізника, марка і кількість автобусів, показники маршруту (довжина, тривалість рейсу, експлуатаційна швидкість, назви автостанцій і митниць), небезпечні ділянки та місця концентрації дорожньо-транспортних пригод (ДТП), характеристика автостанцій тощо;

- вартість проїзду і перевезення багажу на маршруті; матеріали вивчення попиту населення на перевезення;

- перелік змін на маршруті;

- розклад руху (у прямому і зворотному напрямку) – час прибуття, стоянки, відправлення, відстань від початкового пункту (в км);

- схему маршруту (графічне зображення маршруту на карті умовними позначками);

- акт вимірювання довжини маршруту та пробного рейсу маршруту.

На кожен рейс автобуса, що виконується в межах маршруту, оформляється Дорожній лист. У цьому документі фіксуються дані щодо роботи транспортного засобу, руху пального, проходження пунктів маршруту і пунктів перетину кордону (відповідно до розкладу руху), вписуються показники тахографа тощо. Якщо під час руху автобуса сталися відхилення від розкладу руху або від визначеного маршруту, то в Дорожньому листі фіксуються ці зміни і вказується їх причина.

3.3. Організація автобусних маршрутних турів

Автобусні подорожі можуть бути організовані на власних автобусах, що належать туристським фірмам, але їх утримання вимагає великих витрат на технічне обслуговування, персонал, оформлення перевізних документів і угод. Тому турфірми, як правило, працюють з орендованими автобусами. На сьогодні в Україні існує велика кількість автотранспортних компаній, що здійснюють регулярне або човникове міжнародне сполучення з країнами Європи, з якими турфірма може укласти спеціальний договір на оренду автобуса під туристські перевезення (Контракт про перевезення).

При цьому туристичні перевезення розглядаються як нерегулярні (чартерні) і маятникові перевезення пасажирів за заздалегідь визначеними маршрутами з туристичною метою.

Перевезення нерегулярні – перевезення, умови здійснення яких визначаються в кожному окремому випадку за погодженням між замовником і перевізником.

Перевезення маятникові – перевезення групи пасажирів, що

здійснюються у визначений термін з території однієї держави до місця тимчасового перебування на території іншої держави з наступним поверненням групи автобусом того ж перевізника в державу її початкового від'їзду.

За способом організації маятникові перевезення нагадують авіачартерні програми («ланцюжки»).

У разі виконання маятникових перевезень:

- початковим або кінцевим пунктом вважають відповідно місце, де поїздка розпочинається, і місце, де вона закінчується, включаючи в кожному випадку місцевість радіусом 50 км;
- посадка або висадка пасажирів протягом рейсу заборонена;
- перший зворотний рейс і останній прямий рейс автобуса мають здійснюватись без пасажирів, якщо інше не передбачене міжнародними угодами.

Окремо слід виділити поїздки «із зачиненими дверима», коли той самий автобус здійснює перевезення однієї і тієї ж групи пасажирів протягом подорожі та їх доставку назад на місце відправлення (місце відправлення є на території реєстрації транспортного засобу).

При прийнятті рішення про укладання Договору на перевезення з компанією – перевізником варто врахувати, що оформлення документів на здійснення маршруту займає певний час. Зокрема, при необхідності оформлення Дозволу на виконання міжнародних нерегулярних перевезень пасажирів за даним маршрутом, перевізник подає заявку до відповідних органів не пізніше ніж за 10 днів до початку перевезення.

Перевезення здійснюється на підставі довгострокового Договору на перевезення туристів та Договору разового перевезення.

У Договорі на перевезення туристів серед іншого вказуються період, протягом якого перевізник надає замовнику послуги з метою здійснення перевезення пасажирів, та загальна кількість автобусо-годин; визначаються обов'язки перевізника і замовника. Зокрема, перевізник складає схему маршруту, розклад руху, узгоджує їх з відповідними органами, за необхідності оформляє паспорт маршруту, шляховий лист пасажирів та інші документи, отримує дозвіл на перевезення тощо; він зобов'язується забезпечити належний технічний і санітарний стан автобуса, його своєчасну подачу в обумовлені місце і час згідно із замовленням, проінструктувати водіїв та забезпечити їх всією необхідною документацією.

Замовник оформлює не пізніше ніж за 48 годин до поїздки Замовлення на перевезення, де вказує кількість і марки автобусів, час подачі, кількість туристів, маршрут руху, час виконання замовлення (початок, закінчення, тривалість в годинах), пробіг (в км). Замовник складає списки пасажирів у трьох примірниках (для перевізника, замовника і керівника групи), інструктує і забезпечує керівника групи необхідними документами (список пасажирів, схема маршруту, розклад руху, копії угод з приймаючою стороною та контактні дані, калькуляцію послуг туру тощо); інструктує пасажирів; забезпечує виїзд пасажирів відповідно до розкладу руху автобуса.

Під час інструктажу туристів повідомляють про правила поведінки і

дотримання техніки безпеки під час перевезення. Крім того, слід повідомити туристів про загальні правила автобусних перевезень, зокрема щодо норм перевезення багажу. Так, відповідно до чинного законодавства України вага багажу становить не більше ніж 40 кг, а розміри - 100х50х30 см. Вага ручної поклажі – 30 кг, розміри - 60х40х20 см. До ручної поклажі належать також упаковані лижі, дитячі велосипеди, санчата і коляски, складені велосипеди тощо.

Замовник забезпечує відпочинок водіїв у готелі або в окремій кімнаті у разі тривалості їх роботи понад 8 годин, надає місце для стоянки автобуса під охороною, а також забезпечує харчування водіїв за їх власний рахунок (у разі згоди) на умовах, визначених для харчування пасажирів.

Керівник групи після надання транспортної послуги підписує Дорожній лист та Замовлення на перевезення пасажирів, зазначивши пройдений автобусом шлях, час початку та закінчення роботи, а у разі зміни розкладу руху – її причину.

При організації нерегулярних і маятникових перевезень перевізник оформлює Шляховий лист пасажирів. Але слід врахувати, що міжнародні нерегулярні перевезення за одним і тим же маршрутом з періодичністю частіше ніж 1 раз на тиждень належать до міжнародних регулярних (спеціальних регулярних) перевезень.

Шляховий лист пасажирів – використовується пасажирськими перевізниками, коли здійснюються нерегулярні та маятникові перевезення у разі: поїздки «із зачиненими дверима»; перевезення, що передбачає пряму поїздку з пасажирами та зворотну поїздку без пасажирів (місце відправлення є на території реєстрації транспортного засобу); перевезення, що передбачає пряму поїздку без пасажирів і посадку всіх пасажирів зворотного рейсу в одному й тому ж місці.

Шляховий лист пасажирів містить інформацію:

- реєстраційний номер транспортного засобу;
- ім'я та прізвище перевізника;
- ім'я та прізвище водіїв;
- тип перевезення, зокрема вказується де і відповідно до якого Контракту на перевезення сформована група;
- маршрут (дати, від якого пункту/країни до якого здійснено перевезення на даному відрізку шляху, відстань в км, пункти перетину кордону);
- список пасажирів;
- зміни на маршруті;
- пункти виїзду і в'їзду.

Контрольні запитання

1. Які види автомобільних туристських подорожей ви знаєте?
2. Назвіть основні види автобусного туризму.
3. Назвіть основні документи, що регулюють міжнародні автомобільні перевезення.
4. Визначте роль міжнародних неурядових організацій для розвитку

автомобільних перевезень в цілому і для туризму.

5. Яким чином здійснюється регулювання перевезень автомобільним транспортом, зокрема на міжнародних автобусних маршрутах, в Україні?

6. Охарактеризуйте загальні умови подорожей на регулярних автобусних лініях.

7. Які основні правила перевезень на міжнародних автобусних лініях?

8. Що входить до Паспорта маршруту і у яких випадках він оформлюється?

9. Назвіть особливості організації транспортного забезпечення при створенні автобусних маршрутних турів.

10. Що таке маятникові перевезення?

11. Охарактеризуйте основні складові Договору на перевезення туристів, який укладається між автотранспортною компанією і туристською фірмою.

12. У яких випадках оформляється Шляховий лист пасажирів і яка інформація в ньому міститься?

Завдання для самостійної роботи

1. З'ясуйте, маршрути яких країн обслуговує компанія «Євролайнс».

2. Зробіть аналіз ринку міжнародних автобусних перевезень в Україні. З якими країнами Європи здійснюється регулярне автобусне сполучення?

3. На основі аналізу пропозицій українських туроператорів охарактеризуйте розвиток автотранспортних туристських подорожей в Україні. Використовуючи конкретні приклади, визначте особливості автобусних маршрутних-транспортних турів.

□ РОЗДІЛ 4. ЗАЛІЗНИЧНІ ПОДОРОЖІ

План

- 4.1. Правове регулювання залізничних перевезень.
- 4.2. Перевезення туристів рейсовими потягами.
- 4.3. Спеціалізовані туристські потяги.

Основні терміни розділу: туризм на залізницях, Міжнародна вантажна конвенція (МВК), Міжнародна пасажирська конвенція (МПК), Єдині правила МПК, Міжнародний комітет залізничного транспорту (CIT), Міжурядова організація міжнародних залізничних перевезень, Міжнародний союз залізниць, Напівекспresi DIR – Diretto, повна вартість проїзду, дійсність квитка, туристсько-екскурсійні потяги, стандартні залізничні тури.

Як було зазначено, автомобільний транспорт є одним з головних видів транспорту для мешканців Північної Америки, Європи і в багатьох випадках користується більшою популярністю ніж авіаперевезення. Але залізниці складають достойну конкуренцію авіа- і автоподорожам, чому сприяє відкриття швидкісного руху (понад 200-300 км/год) та підвищення стандартів обслуговування.

Серед країн Європи найбільшою протяжністю мережі залізниць характеризуються: Франція (33,9 тис. км), Німеччина (26,9 тис. км), Великобританія (16,9 тис. км), Італія (16,1 тис. км), Іспанія (12,5 тис. км). Окрім місцевих і регіональних потягів, в цих країнах активно розвивається високошвидкісне залізничне сполучення, що з'єднує їх між собою і з країнами Центральної Європи.

Першими з країн Європи на високошвидкісний рух перейшли у Франції. 25 років тому здійснив перший рейс за маршрутом Париж-Ліон-Париж потяг нового покоління, здатний розвивати швидкість 260 км/год, на відміну від вже існуючого Shinkansen в Японії, що рухався зі швидкістю 220 км/год. Зараз мережа TGV (Train a Grande Vitesse – аббревіатура від французького «високошвидкісний потяг») є найбільш розвиненою в Європі. Вона охоплює міста на півдні, заході та північному сході Франції. Деякі сусідні країни, зокрема Бельгія, Італія і Швейцарія, побудували свої лінії TGV і підключили їх до французької мережі. У Німеччині та Нідерландах діє аналогічна і сумісна з TGV залізнична мережа Thalys, а у Великобританії – Eurostar. Німецька швидкісна мережа ICE (Inter-City Express), є повністю самостійною розробкою, а Eurostar по суті є подовженим TGV, адаптованим для експлуатації у Великобританії та Євротунелі.

Для TGV побудовані спеціальні виділені траси LGV (фр. ligne a grande vitesse – швидкісна лінія), що дозволяють розвивати швидкість до 320 км/год.

Лінії LGV обгороджені на всій своїй довжині, щоб не дати людям або тваринам випадково зайти на трасу; тут відсутні залізничні переїзди, і сама лінія оснащується спеціальними сенсорами, які виявляють сторонні предмети, що опинилися на шляхах. TGV можуть рухатися і звичайними залізничними лініями, але в цілях безпеки швидкість на них обмежена 220 км/год. Завдяки цьому TGV обслуговують більш ніж 200 напрямків у Франції та за її межами.

У квітні 2007 року TGV встановив світовий рекорд швидкості для рейкових потягів – 574,8 км/год. Для порівняння: рекорд швидкості ICE становив – 430 км/год, а японських Shinkansen – до 400 км/год (при експлуатаційній швидкості – 270 км/год).

На регулярних лініях німецькі ICE (Inter-City Express) розвивають швидкість до 280 км/год, а ICT – до 220 км/год. У той же час Німеччина активно розвиває принципово нову магнітну швидкісну дорогу Transrapid, що є найбільш швидкою транспортною системою світу. Маршрутна швидкість сягає 500 км/год.

Федеральні залізниці Швейцарії (SBB) з 2001 року експлуатують високошвидкісні потяги ICN, що розвивають швидкість до 200 км/год.

Україна має одну з найбільш розвинених у Європі мережу залізниць (експлуатаційна довжина – 22,3 тис. км) і за показником її густоти наближається до Франції та Італії. Залізничний транспорт є, безперечно, одним з найбільш популярних в нашій країні, оскільки забезпечує понад 54% пасажирообігу. Об'єднують усі області України шість залізниць: Південно-Західна, Львівська, Придніпровська, Донецька, Південна, Одеська.

У той же час не зовсім задовільними є технічні характеристики наших залізниць. Зокрема, через незадовільний стан колій швидкісні потяги в Україні рухаються зі швидкістю близько 140 км/год, тоді як в Європі – не менше 180-200 км/год. Для запуску ж високошвидкісних потягів (експресів), аналогічних європейським, що розвивають швидкість 220-300 км/год і більше необхідно не тільки оновлювати рухомий склад, а й будувати нові дороги. До 2012 року в Україні планується відкрити лінії швидкісних потягів «Pendolino» (французької компанії Alstom), що розвивають швидкість понад 200 км/год і зараз експлуатуються у Фінляндії, Італії, Великобританії, Чехії, Словаччині.

Розвиток міжнародного повідомлення між Україною і країнами Західної і Центральної Європи стримується також через особливості залізничних колій. В нашій країні і країнах Східної Європи ширина колії становить 1520 мм («широка» колія), в інших – 1435 мм (так звана «стефенсонівська» колія), що вимагає заміни колісних пар вагонів при перетині кордону або використання вагонів з розсувними колесами і, відповідно, спеціальних пристроїв для автоматичної зміни відстані між колесами, що встановлюються на прикордонних переходах.

У країнах Європи приділяють велику увагу розвитку туризму на залізницях. З одного боку – це введення пільгових «туристичних» тарифів і можливість подорожувати за наскрізними залізничними квитках, дійсними для декількох країн, з іншого – формування спеціалізованих туристичних потягів

(панорамні, екскурсійні, історичні потяги тощо).

Отже, щодо розвитку туризму на залізницях, то слід виділити два основні види залізничних турів:

- групові подорожі з використанням частини місць у графікових (регулярних) потягах;
- подорожі у спеціалізованих туристсько-екскурсійних – позарейсових (чартерних) потягах.

4.1. Правове регулювання залізничних перевезень

Міжнародне регулювання залізничного сполучення здійснюється на основі Бернських конвенцій ООН 1961 р. про залізничні перевезення вантажів і пасажирів: Міжнародної вантажної конвенції (МВК) і Міжнародної пасажирської конвенції (МПК), в яких беруть участь більшість країн Європи і ряд країн Азії і Північної Америки, а також Додаткової угоди до МПК про відповідальність залізниць під час перевезення пасажирів 1966 р. У 1980 р. на Конференції з перегляду Бернських конвенцій була прийнята нова Конвенція про міжнародні залізничні перевезення (COTIF), де викладені умови перевезення пасажирів і вантажів, а також визначені заходи для організації і розвитку міжнародного туризму на залізницях. Зокрема, Додаток А містить умови перевезення пасажирів – Єдині правила МПК. Вони діють тільки щодо перевезень на окремих залізничних лініях, перелік яких встановлюють учасники Угоди.

На основі Бернських конвенцій держави укладають двосторонні угоди про міжнародне залізничне вантажне і пасажирське сполучення. Координуючи дії, учасники Угоди розробляють рекомендації з уніфікації міжнародних тарифів на перевезення пасажирів, багажу, вантажів; стандарти щодо визначення собівартості залізничних перевезень і найбільш раціональні міжнародні залізничні маршрути, а також стандарти на вагони; визначаються заходи для організації і розвитку міжнародного туризму на залізницях між національними асоціаціями; відбувається обмін необхідною інформацією та ін.

Крім того, загальні правила перевезення пасажирів у міжнародному сполученні, регламентуються міжурядовими угодами в рамках «Міжнародної конвенції з контракту на подорож» 1970 р. та «Конвенції і Статуту про свободу транзиту» 1921 г.

Організація й експлуатація залізничних перевезень координується міжнародними організаціями й об'єднаннями, деякі з яких мають більш ніж 100-річну історію.

Міжнародний комітет залізничного транспорту – International Rail Transport Committee (CIT) – заснований у 1902 році у Відні (хоча формування його розпочалося у 1893). До 1914 року ця організація знаходилася в Австрії, а з 1921 року і до нашого часу – в Швейцарії. Основними завданнями CIT є розвиток міжнародного права в галузі залізничних перевезень на основі міжнародних конвенцій та розвиток і прийняття норм і правил щодо системи міжнародних перевезень. Компетенція Комітету поширюється на всі правові питання на рівні окремих залізниць, що є її членами. Крім залізничних

адміністрацій до СІТ входять морські і автотранспортні підприємства більшості країн переважно Європейського регіону.

Міжурядова організація міжнародних залізничних перевезень – Intergovernmental Organisation for International carriage by rail (OTIF) – була створена 1 травня 1985 року внаслідок підписання у 1980 році відповідної Конвенції (COTIF). Попередником даної організації була Центральна служба міжнародних перевезень залізницями, заснована 1893 року. До компетенції OTIF, членами якої є країни, відносяться усі питання транспортного права.

Міжнародний союз залізниць – International Union of Railways (UIC) – створений у 1922 році та знаходиться в Парижі. До UIC належать 70 країн, представлених національними адміністраціями залізниць. Крім того, серед 171 члена UIC з усіх континентів світу – залізничні оператори, компанії з забезпечення інфраструктури і надання сервісних послуг, транспортні компанії та ін. Головними завданнями Союзу є, насамперед, розробка міжнародних стандартів і сприяння розвитку міжнародного співробітництва між залізницями.

Україна є членом усіх вищеназваних організацій. Крім того, вона бере участь в Організації співробітництва залізниць (ОСЗ), куди входять міністри країн СНД і Болгарії, що відповідають за розвиток залізниць. Керівним органом ОСЗ щодо співробітництва є Конференція генеральних директорів (відповідальних представників) залізниць.

Перевезення туристів на території СНД регулюються міжурядовими угодами, зокрема «Про основні принципи співробітництва держав-учасниць СНД у галузі туризму» 1994 р., «Угодою про міждержавний пасажирський тариф» 1995 р., низкою угод і нормативних документів, прийнятих Радою із залізничного транспорту держав-учасниць Співдружності, а також «Угодою про міжнародне пасажирське сполучення» (1951 р. зі змінами та доповненнями 1999 р.).

Національне регулювання перевезень здійснюється відповідно до Закону України «Про залізничний транспорт» 1996 р., «Статуту залізниць України» 1998 р., «Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України», що вступили в дію 1 травня 2007 року (Наказ Міністерства транспорту і зв'язку України від 27.12.2006 р.).

Загальні умови обслуговування громадян, які здійснюють поїздки у межах України в рухомому складі залізниць, зокрема питання захисту прав громадян визначає «Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом» (1997 р. зі змінами і доповненнями станом на травень 2007 року).

4.2. Перевезення туристів рейсовими потягами

Рейсові потяги, що рухаються за визначеним маршрутом, суворо дотримуючись встановленого терміну і графіку руху (за твердим розкладом), поділяються на приміські і прямі (місцеві і далекі).

Система потягів регулярного сполучення в Європі досить складна. Практично в кожній країні виділяють місцеві (регіональні приміські), регіональні, а також високошвидкісні потяги, що курсують як в межах країни,

так і в міждержавному сполученні, але з обмеженою кількістю зупинок. Наприклад, в Італії є декілька типів поїздів: «Eurocity», «Inter City», «Espresso», «Diretto», «Locale». Усі поїзди типу ЕС – Eurocity – фірмові експresi, що зупиняються лише в найбільших містах і використовуються для міжнародних рейсів, IC – InterCity – як для внутрішнього, так і міжнародного повідомлення; експresi EXPR – Espresso, зокрема Pendolino, здійснюють і внутрішні перевезення, але найчастіше використовуються для міжнародного повідомлення і, як і попередні, мають перший і другий класи та зупиняються лише на головних станціях. Напівекспresi DIR – Diretto – це прямі потяги, що під час руху зупиняються на більшості станцій, тут часто буває тільки другий клас сидячих місць, однак вагони таких поїздів сучасні. Locale – це потяги місцевого сполучення на невеликих лініях; вони зупиняються на всіх станціях і приблизно відповідають нашій електричці.

У Німеччині, окрім високошвидкісних експресів ICE (Inter-City Express) та ICT, що забезпечують міжнародні та далекі внутрішні перевезення, також існують нічні потяги NachtZug, приміські потяги (наприклад, S-Bahn Berlin) та регіональні (наприклад, Bayerische Eisenbahngesellschaft – Баварія або ALEX – Allgau-Express – курсує на півдні). Всі лінії швидкісного сполучення класу Euro City Express країн ЄС об'єднані в єдину мережу TEE – Trans Europe Express Train. Крім того, існує мережа нічних потягів CNL – GityNightLine регулярного сполучення, що пов'язує Швейцарію, Австрію, Німеччину, Нідерланди, Данію. Потяги мають спальні й кушеточні вагони двох класів.

Ще однією особливістю європейських залізниць є те, що обслуговування регулярних ліній не є прерогативою національних державних компаній. Так, у Великобританії нараховується близько 25 головних компаній – операторів залізниць (Train Operating Companies), об'єднаних у Асоціацію залізничних компаній National Rail.

Відповідно в Україні в системі Укрзалізниця внутрішнє пасажирське сполучення поділяють на місцеве (в мережі однієї залізниці) та пряме (на мережі двох і більше залізниць). Окремо виділяється приміське сполучення – у межах приміської зони.

Сполучення забезпечується такими основними категоріями пасажирських потягів (за швидкістю руху і частотою зупинок):

- високошвидкісні;
- швидкісні;
- швидкі;
- пасажирські;
- приміські.

Перевезення пасажирів здійснюється у вагонах наступних категорій (залежно від їх облаштування, кількості місць, умов проїзду, варіантів розміщення пасажирів рівня комфортабельності):

- 1, 2, 3 класів – з відкритими та закритими купе з місцями для сидіння;
- загальні сидячі – з відкритими купе з місцями для сидіння;
- плацкартні – з відкритими купе з місцями для лежання;
- купейні – з окремими чотиримісними купе з місцями для лежання;

– м'які – з окремими двомісними «СВ» та тримісними купе з місцями для лежання.

Залежно від внутрішнього облаштування та конструкції зазначені вагони можуть визначатись як вагони підвищеного комфорту, бізнес-класу, економ-класу, фірмові тощо. Крім цього, у вагонах можуть виділятися також аналогічні типи купе, а на замовлення у м'якому вагоні може бути обладнане купе бізнес-класу.

Потягам, сформованим з найбільш комфортабельних вагонів, присвоюється категорія підвищеного комфорту.

Окрім вищезазначених, до пасажирських вагонів відносяться вагони-ресторани, вагони-салони, клуби, санітарні, багажні тощо.

Перевезення пасажирів, що здійснюються територією не менш ніж двох країн за одним проїзним документом, називають ***перевезеннями в прямому міжнародному пасажирському повідомленні***. Такі туристичні перевезення здійснюються, як правило, у вагонах і потягах прямого безпересадочного повідомлення на дорогах, що підписали Угоду про пряме міжнародне повідомлення. Обслуговування пасажирів тут здійснюється відповідно до загальних правил.

Повна вартість проїзду (вартість проїзду дорослого пасажирів) у спальних вагонах і вагонах з сидячими нумерованими місцями поїздів прямого та місцевого сполучення складається з двох частин:

– квиток – частина вартості проїзду, що встановлюється залежно від категорії вагона та поїзда, що компенсує витрати на переміщення вагона;

– плацкарта – частина вартості проїзду, що встановлюється залежно від категорії вагона, поїзда, що компенсує витрати на підготовку в рейс та обслуговування вагона.

Ставки квитка і плацкарти є диференційованими залежно від відстані поїздки, категорії поїзда і вагона.

До складових вартості проїзного документа включається квиток, плацкарта, податок на додану вартість, страховий збір (страховий платіж), плата за продаж проїзного документа (комісійний збір), плата за користування комплектом постільних речей.

Перевезення туристів графіковими потягами Укрзалізниці здійснюються на загальних підставах за залізничними проїзними документами, що оформляються на спеціальних формулярах (бланках).

Бланки та їх структура дещо відрізняються в різних країнах. Так, в країнах Європи у склад формуляру входить посадочний талон, що відривається на контролі при вході на посадочну залізничну платформу.

У Росії – це власне проїзний документ, контрольний купон до проїзного документу (на самокопіювальному папері) та окремо страховий поліс добровільного страхування від нещасних випадків пасажирів залізничного транспорту.

В Україні – це одна сторінка, де окрім загальної інформації є відмітка про страхування.

У загальному випадку на проїзному документі вказується наступна

інформація:

- назва перевізника;
- серія та номер проїзного документа;
- потяг (№ і шифр);
- відправлення – дата, час (місцевий);
- вагон (№ і тип);
- ціна (складається з вартості квитка та плацкарти, що вказуються окремо);
- кількість подорожуючих;
- вид документа (повний, пільговий);
- маршрут (станція відправлення – станція призначення);
- № місця пасажирів;
- клас перевезення – 1 чи 2;
- прізвище, ініціали пасажирів та відомості про документ, що засвідчує особу пасажирів;
- загальна сума, сплачена за проїзний документ (в окремих випадках може включати оплату страховки, постільної білизни);
- прибуття – дата, час (місцевий).

Особливістю європейських залізничних перевезень є те, що при придбанні квитка в ньому не позначаються ні дата поїздки, ні номер місця пасажирів. Вони проставляються безпосередньо перед відправленням. Крім того, у Європі поширені залізничні «проїзні» – абонементи, що дають право необмеженого пересування протягом деякий час у межах визначеного району.

Розглянемо основні принципи організації групових перевезень туристів в Україні.

Групові перевезення оформляються за списком осіб, що надається на фірмовому бланку організації, завіреному печаткою (у двох екземплярах). При оформленні групових проїзних документів вказується прізвище однієї особи – керівника групи та слово «список». Обидва примірники списку завіряються штампом (печаткою) квиткової каси, проставляється дата оформлення, вказується прізвище квиткового касира та ставиться підпис. Один примірник списку отримує керівник групи для здійснення посадки на поїзд, другий – залишається у касі.

При групових перевезеннях організованих груп необхідно здійснити попереднє резервування місць. Воно здійснюється на підставі письмової заяви організатора подорожі, за підписом керівника організації та головного бухгалтера, що подається представником турфірми до пункту резервування місць. **Резервування місць за телеграмами не здійснюється.** У заяві вказуються: повна назва організації, її адреса, реквізити банку, дата від'їзду, бажаний номер поїзда, кількість і категорія місць, станції відправлення і призначення. Заява на перевезення групи дітей шкільного віку засвідчується підписом директора школи, де вчаться школярі, або завідувача районного відділу освіти, або керівника підприємства – організатора подорожі. Заява подається, як правило, в період, коли розпочато попередній продаж проїзних документів на дату, яку замовляє організатор поїздки.

При подачі заяви представник турфірми з'ясовує з працівником пункту резервування всі можливі варіанти заміни дати виїзду та оформлення проїзних документів, узгоджує номери поїздів, якими група приїде та виїде з пункту пересадки. Потім працівник пункту резервування виписує рахунок на оплату за послуги з резервування місць.

При подачі заявки узгоджується можливість безготівкової оплати проїзних документів. Якщо проміжок часу між прийманням заяви і відправленням поїзда не дозволяє здійснити попередню оплату перевезення, то замовник сплачує її готівкою. У разі відмови від готівкової оплати резервування місць не проводиться.

Плата за послуги з резервування місць вноситься готівкою в день замовлення за кожне замовлене місце, незалежно від того, яка кількість місць фактично буде викуплена. Але якщо до відправлення поїзду від дати подання заяви на резервування місць залишається більше днів, то допускається безготівкова оплата послуг резервування місць. При цьому перерахування коштів повинно бути здійснене протягом 3 банківських днів від дня виписки рахунку, але не пізніше ніж за 2 доби до відправлення поїзда. Плата за послуги з резервування місць в орендованих потягах і вагонах не стягується.

Замовник повинен викупити проїзні документи на замовлені місця в день, що призначається касиром. При цьому враховуються наступні граничні терміни викупу проїзних документів: при замовленні місць за 45-30 діб до відправлення поїзда – місця повинні бути викуплені за 20 діб до відправлення поїзда, при замовленні за 29-12 діб місця викупаються за 10 діб і при замовленні за 11-6 діб – місця викупаються за 5 діб. Якщо заявка подається за 3-5 діб до відправлення поїзда, то проїзні документи мають бути викуплені протягом 2 діб. За необхідності пункт продажу може встановлювати інші терміни викупу проїзних документів. Заявки, що подаються в термін менше 3 діб до часу відправлення поїзда, повинні бути оформлені відразу після резервування місць та сплати за резервування. Місця з не викуплених у визначений термін проїзних документів передаються у загальний продаж, замовлення анулюється. Плата за резервування місць не повертається.

Резервування місць для перевезення груп дітей поїздами постійного курсування, в тому числі призначених на літній період, проводиться загальним порядком зі стягненням встановлених плат за послуги. За вимогою керівника групи при оформленні проїзду для груп дітей пункт резервування зобов'язаний оформити проїзд повністю «туди» і «назад», у тому числі з пунктів пересадки. Пункт продажу, касою якого було здійснене оформлення проїзду групи дітей, повинен надати на адресу вокзалу (станції), у межах якого (якої) знаходиться станція посадки, висадки, пересадки – повідомлення про посадку, висадку або пересадку групи для передачі попередження начальнику вокзалу (станції). Якщо ж посадка або висадка групи дітей буде запланована на проміжній станції, то таке повідомлення передається також на станцію відправлення поїзда для передачі попередження начальнику поїзда. Начальник вокзалу (станції) та поїзда або уповноважені ними особи зобов'язані особисто керувати посадкою в поїзд та висадкою з нього.

Організатор перевезення дітей зобов'язаний оплатити перевезення дітей «туди» і «назад» не пізніше як за 20 днів до відправлення поїзда «туди». За бажанням при оплаті поїзду вноситься плата за постіль, чай та інші послуги.

Дійсність проїзного документа (квитка і плацкарти) продовжується:

(а) у разі ненадання пасажиру місця, вказаного у проїзному документі (крім приміського сполучення);

(б) у разі запізнення пасажира на поїзд з пункту пересадки з вини залізниці.

У цих випадках пасажир повинен звернутися на станцію відправлення потяга і отримати відмітку на проїзному документі «Не надано місце у зв'язку з... Дійсність проїзного документа поновлено» або «Запізнення на поїзд з вини залізниці... Дійсність проїзного документа поновлено». Перевізник зобов'язаний оформити пасажиру новий поїзд без стягнення будь-яких платежів.

Дійсність квитка (однієї з двох частин проїзного документа) продовжується:

(а) у разі запізнення пасажира на поїзд, якщо про це було заявлено ним не пізніше 3-х годин після відправлення поїзда. На проїзному документі на станції відправлення роблять відмітку: «Запізнення на поїзд із особистих причин. Дійсність квитка продовжено»;

(б) якщо пасажир не зміг виїхати поїздом, вказаним у проїзному документі, внаслідок хвороби чи нещасного випадку і пред'явив проїзний документ разом з довідкою лікувального закладу. При цьому на проїзному документі проставляється відмітка: «Запізнення на поїзд через хворобу. Дійсність квитка продовжено». У цих випадках нова поїздка, з доплатою вартості плацкарти, може бути оформлена протягом 10 діб після відповідної відмітки.

У залізничних перевезеннях речі, що пасажир бере із собою у вагон належать до ручної поклажі. До неї належать предмети і речі, незалежно від виду упакування, що легко переносяться і за своїми розмірами вільно розміщуються у вагонах на призначених для цього місцях. Відповідальність за цілісність та зберігання особистої ручної поклажі несе пасажир.

Кожен пасажир має право безкоштовно перевозити із собою у вагоні ручну поклажу вагою до 36 кг на повний, пільговий, безкоштовний проїзний документ і 15 кг на дитячий. Безоплатно при собі понад встановлену норму ручної поклажі перевозяться кімнатні птахи в клітках (не більше однієї клітки), портфель, кейс або дамська сумка, парасолька, лижі, вудочки, фотоапарат, відеокамеру, портативний магнітофон та інші дрібні речі, а також засоби пересування інвалідів (інвалідні коляски та ін.).

За рахунок норми ручної поклажі пасажира дозволяється перевозити дитячі коляски, байдарки у розібраному стані, велосипеди в розібраному та упакованому стані (не більше одного) та інші речі, які за своїми розмірами можуть бути розташовані у вагоні на місцях, призначених для ручної поклажі.

Перевезення надлишкової ваги ручної поклажі, а також собак та інших тварин оплачується додатково. Зокрема:

– ручної поклажі вагою не більше ніж 14 кг – з видачею пасажиру

квитанції ЛУ-12 «а»;

- ручної поклажі вагою до 50 кг – на один додатково придбаний за повну вартість проїзний документ відповідного вагона;

- ручної поклажі вагою до 150 кг – в окремому купе з оплатою повної вартості усіх місць купе;

- непортативної апаратури (телевізорів, радіоприймачів, комп'ютерів та ін.) – не більше одного предмета на проїзний документ з оплатою, як за 30 кг багажу;

- собак малих порід – на руках або під лавкою, з багажною квитанцією із написом на лицьовій стороні «Багаж на руках пасажирів» або квитанцією форми ЛУ-12а, з оплатою за особину, як за 20 кг багажу, незалежно від наявності ручної поклажі;

- собак великих порід (не більше однієї) – лише в купейному або м'якому вагоні, за умови викупу власником усіх місць в купе та пред'явлення персоніфікованої довідки ветеринарного лікаря.

Не приймаються до перевезення в будь-якому вагоні апаратура та інші предмети, розміри яких за сумою трьох вимірів перевищують 180 см, або які за своїми розмірами більші, ніж отвір дверей купе.

4.3. Спеціалізовані туристські потяги

Туристсько-екскурсійні потяги – це орендовані рухомі склади, що призначаються поза регулярним розкладом, і використовуються для організації подорожі за спеціально сформованим маршрутом і визначеним графіком руху, з використанням спальних місць як бази розміщення на маршруті, а вагонів-ресторанів – як бази харчування туристів.

Туроператори багатьох країн світу пропонують значну кількість різноманітних спеціалізованих залізничних турів, що користуються великою популярністю як у європейців, так і у американських туристів. Серед європейців найбільшими шанувальниками цього виду відпочинку вважаються німці, англійці і швейцарці. На сьогодні туристські маршрути пронизують практично всю розгалужену залізничну мережу Західної Європи. Цікаві подорожі залізницею, зокрема на туристичних люкс-потягах, пропонуються у Великобританії, Франції, Іспанії (EI Transcantabrico), Австрії (Majestic Imperator Train de Luxe) інших країнах. У Норвегії діють туристична лінія Raumabanen та туристські потяги на реконструйованій старовинній Фломській залізниці (Flamsbana). У Швейцарії спеціальних «панорамних» маршрутів нараховується шість. У окрему галузь залізничного туризму виділено подорожі вузькоколійками. Цікаві для одноденних залізничних екскурсій лінії відкрито в Румунії, Болгарії, Швейцарії, Іспанії, Угорщині (вузькоколійні залізниці в містах Палхаза, Мішкольц, Ніредьхаза).

Найбільшим залізничним туроператором Європи вважається компанія «Wagons-Lits». Вона не тільки розвиває мережі швидкісного сполучення TGV, але й разом з компанією «The Pullman Orient Express» відновила декілька оригінальних вагонів легендарних потягів, що курсували маршрутами Європи та Близького Сходу. Всього збереглося 7 вагонів-ресторанів і барів, побудованих

наприкінці 20-х років XX ст., що входили до складу найбільш престижних люкс-експресів «Taurus», «Anatolie», «Riviera Express», «Cote d'Azur Pullman Express», «Train Blue», «Fleche d'or», «Etoile du nord». П'яти з них присвоєна категорія «Historic «Monuments».

Іноді деякі з цих вагонів включаються до складу потягу «Venis Simplon – Orient Express», що курсує через усю Європу маршрутом Лондон-Венеція, або використовуються для одноденних тематичних подорожей залізницями Франції і Великобританії (відвідування замків, концертів, дегустація вин тощо; вартість подорожі від 600 у.о.).

До сім'ї потягів Orient Express входять: туристичні люкс – потяги British Pullman та Royal Scotsman (Великобританія), Royal Orient (Індія), Eastern&Oriental Express (Чиангмай - Бангкок - Куала-Лумпур – Сінгапур), American Orient Express.

Значний інтерес до залізничного туризму і на Американському континенті, де найбільш популярні тривалі маршрути: «Транс-Америка» (12 діб із Вашингтона в Лос-Анджелес); «Транс-Канада» (10 діб із Ванкувера в Монреаль). Усього в Канаді нараховується п'ять залізничних туристських маршрутів: Rocky Mountaineer, Algoma Central Railway, Royal Canadian Pacific, Polar Bear Express, Whistler Mountaineer.

Є туристські потяги в Мексиці (Expreso Maya, Sierra Madre Express), Аргентині, Перу. Маршрут «Транс-Атлантика» проходить з Манагуа до Пуерто-Монт.

Тематичні залізничні маршрути є в Індії (Palace on Wheels, Royal Orient), Малайзії (Northe Borneo Railway), Південно-Африканській Республіці (Blue Train, Rovos Rail та Shongololo Express), Новій Зеландії (Taieri Gorge) і Австралії (Bellarine Peninsula Railway, Zig Zag Railway).

Стандартні залізничні тури умовно поділяються на три самостійні категорії:

- одноденні тури починаються вранці і закінчуються ввечері того ж дня. Потяги формуються з вагонів-ресторанів, за столиками яких і розташовуються туристи. Під час подорожі їм пропонуються виступи артистів тощо. Потяг прямує до певної станції, де на туристів чекає спеціальна програма;

- нетривалі (2-3 доби) тури. Потяги формуються з купейних (спальних) вагонів і пасажири проживають в окремих купе. Харчуються туристи у вагонах-ресторанах. Графік подорожі складається таким чином, що вночі потяг знаходиться в дорозі, а вдень туристи зайняті на екскурсіях.

- багатоденні (від 5 днів і більше). Графік руху таких потягів відрізняється більшою різноманітністю. Залежно від маршруту і програми потяг може здійснювати і денні переїзди (тривалістю до півтори доби). Можуть бути заплановані і короточасні «зелені стоянки» безпосередньо в лісі, у горах, на березі моря чи озера, і тривалі денні переходи в місцях, що вирізняються високим ступенем атрактивності.

Туристські потяги традиційно вирізняються високим рівнем комфорту і вишуканістю внутрішнього дизайну, в чому їх можна порівняти з круїзними лайнерами. У вагоні знаходиться, як правило, до восьми 2-місних купе зі всіма

зручностями. Туалет та духова кімната можуть бути персональні (на один-два номери) або на весь вагон. До складу потягу входять також кілька вагонів-ресторанів, вагон-салон для відпочинку, конференц-вагон для зустрічей, дискотек, концертів; також може бути «дитячий» вагон для ігор.

Свого часу в СРСР подорожі на туристсько-екскурсійних потягах були досить популярним видом відпочинку. Залізничні маршрути були прокладені і в межах найбільш популярних екскурсійних зон (наприклад, «Золоте кільце Росії») і простягалися через усю країну. Формувалися туристські потяги зі звичайних купейних вагонів (з 2-4-місним розміщенням туристів) і не відрізнялися особливою комфортабельністю. Але в ті часи був напрацьований великий методичний матеріал щодо організації таких поїздок. Зокрема, щодо посадових обов'язків працівників туристсько-екскурсійних потягів, організацію відпочинку батьків з дітьми на туристських залізничних маршрутах тощо.

В останні роки активно просуває залізничні екскурсійні тури Російська Федерація. Туристсько-екскурсійні потяги, що здійснюють багатоденні подорожі найбільш цікавими і мальовничими маршрутами, вирізняються надзвичайною вишуканістю і розраховані, насамперед, на заможних іноземців. Прикладами можуть бути тури компаній «РЖД Тур» (Російські залізниці) та «Транссибірський експрес», зокрема туристський потяг екстракласу «Золотий Орел - Транссибірський експрес», розрахований на 120 туристів. До його складу входять 6 вагонів класу Gold, 5 вагонів класу Silver, 1 вагон класу New Heritage для групи туробслуговування, 2 вагони-ресторани на 128 місць, вагон-бар, сервісний та багажний вагони, вагон-кухня тощо. Крім того, через «РЖД Тур» можна замовити подорож будь-яким з 19-ти маршрутів всесвітньо відомого оператора «Orient Express».

Більш простими варіантами подорожей є «Зимовий експрес», що на новорічні свята курсує з міст Росії до м. Великий Устюг, або потяг «вихідного дня» на Кругобайкальській залізниці.

Аналогом потягу «Золотий орел» є перший в Казахстані туристський потяг «Перлина Шовкового шляху».

В Україні відсутня організована мережа туристських залізничних маршрутів. Існуючі одноденні екскурсійні тури носять, як правило, безсистемний характер і забезпечуються місцевими аматорами. Для цього використовуються ділянки місцевих вузькоколіїних залізниць (ширина колії 750-760 мм), що вже не мають господарського значення або нерегулярно використовуються для лісозаготівельних робіт. Рухомий склад в такому випадку формується переважно з кількох вагонів приміської залізниці або відкритих платформ і дизель-локомотива.

У Карпатському регіоні подорожами вузькими коліями опікується громадська організація «Карпатський трамвай» – осередок організованого екологічного та історико-технічного туризму. На жаль, сьогодні існує лише один туристичний маршрут «карпатського трамваю» – від станції Вигоди (Івано-Франківська обл.) углиб Горганів до с. Сенечів двічі на тиждень ходить тепловоз із двома вагончиками. Цей поїзд возить на роботу лісорубів. А поміж тим колією мандрують туристи. Повний маршрут із зупинками «Карпатський трамвай»

триває вісім годин. Зі станції Вигода потяг прямує долиною річки Мізуньки через урочище Ширковець, Старий та Новий Мізунь, Дубовий Кут, Солотвино, Миндунок і Соболь – до урочища Магура. На зупинках передбачені екскурсії до джерела «Горянка» (Новий Мізунь), Мізунських водоспадів, підйом з Нового Мізуна на полонину біля гори Лиса (1134 метрів), екскурсія на повітряні мости (Дубовий кут), до орнітологічного заказника в урочищі Дзюркач (Миндунок), а на кінцевій – підйом на гору Магура (1362 метри). У Львові іноді пропонують подорож дрезиною за маршрутом «Підзамче – Личаків» (протяжність – 2,7 км), що пролягає в межах регіонального ландшафтного парку «Знесіння».

Самодіяльні подорожі вузькоколійкою можна здійснити в Рівненській області (Антопівка-Зарічне).

Тривалі тури регіонами України на єдиному в державі приватному потязі «Джерело» організовує ТОВ «Центр ділового співробітництва «Джерело» СПК». Тури не регулярні, здійснюються на замовлення. Компанія також представляє залізничні подорожі від туроператорів Росії та Китаю.

Формування туристсько-екскурсійних потягів для тривалих подорожей досить тривала і відповідальна справа. Туристські потяги призначаються на підставі укладеного договору між туристською фірмою і управлінням залізниці. Призначення потягів здійснюється після укладання договору та оплати визначених платежів. Туристський потяг рухатиметься за графіком, складеним з урахуванням «вікон» у регулярному розкладі, тому перемовини з управлінням залізниці здійснюються заздалегідь (за 1-2 місяці до початку нового року).

Туристська фірма домовляється з управлінням залізниці про виділення рухомого складу на певний строк. Для цього пишуть лист на ім'я начальника пасажирської служби з відповідним проханням. На листі він дає згоду і вказує конкретні терміни виділення складу.

Після укладання договору керівництву залізниці перераховують усі визначені платежі за перевезення (оренда, проїзд тощо) не пізніше ніж за 20 днів до відправлення турпотягу.

Туристській організації видаються два екземпляри договору і дві квитанції (одна – на проїзд туди, друга – на проїзд назад), в яких вказують: маршрут прямування поїзда, пункти зупинок, вартість одного квитка, загальну кількість пасажирів і отриману суму за проїзд.

З Управлінням вагонів-ресторанів укладається окремий договір.

Копії договорів з відмітками про одержання усіх платежів і квитанції зберігаються в керівника (директора) туристського маршруту. Після закінчення рейсу директор маршруту здає ці документи в бухгалтерію турфірми.

Після перерахування платежів, управління дороги дає адресну телеграму всім управлінням залізниць його слідування. У телеграмі вказуються схема і розклад прямування поїзда, час і пункти передачі потягу з однієї залізниці на іншу, порядок і час подачі рухомого складу в пункти посадки і приписки, а також пункти додаткового постачання палива і води в дорозі. Копії даної телеграми надаються туристській фірмі, що організує турподорож; начальникам управлінь залізниці (пасажирському, руху, лікарсько-санітарному); підприємствам харчування.

Зміна затвердженого розкладу, а також маршруту руху турпотягу і часу відправлення не допускається.

Безпосереднє обслуговування туристського потягу в маршруті здійснюється двома бригадами:

1. До однієї входять співробітники залізниці – це начальник потягу, провідники нагонів, електромонтер, а також бригади вагонів-ресторанів.

2. Друга – служба туристського обслуговування, що складається з представників турфірми. Служба, яку очолює директор (керівник) туристського маршруту складається з турінструкторів, організатора дозвілля та лікаря. В кожному вагоні облаштовується «куточок туриста», де вивішується розклад руху турпотягу, прізвища начальника потягу, чергових провідників, директора турпотягу, інструкторів, лікаря, номер їх вагона і місця; номер вагона-ресторану, у якому харчуються туристи, номер зміни і час харчування

Не пізніше ніж за 6 годин до відправлення потягу спеціальна комісія, що складається з представників залізниці, підприємства харчування, санітарної служби і турфірми-орендаря (директора турмаршруту і лікаря) перевіряє готовність рухомого складу до рейсу. Комісія складає відповідний акт, що передається в усі зацікавлені служби. У разі необхідності здійснюється заміна вагонів.

Контрольні запитання

1. Визначте основні напрямки розвитку туризму на залізницях.
2. Назвіть види залізничних турів.
3. Відповідно до яких документів здійснюється міжнародне регулювання залізничного сполучення?
4. Назвіть основні види і категорії рейсових потягів. Які категорії вагонів ви знаєте?
5. Які особливості має організація перевезення туристів рейсовими потягами?
6. Назвіть основну інформацію, що вказується в проїзному документі пасажир залізниці. Який термін його дії?
7. Визначте принципи організації групових перевезень туристів на Укрзалізниці.
8. Особливості перевезення ручної поклажі пасажирів.
9. Що таке спеціалізовані туристсько-екскурсійні потяги?
10. Назвіть основні категорії стандартних залізничних турів.
11. У яких країнах розвинені тематичні залізничні маршрути?
12. Визначте основні етапи організації туристсько-екскурсійних потягів.

Завдання для самостійної роботи

1. Охарактеризуйте стан пасажирських залізничних перевезень у країнах Європи.
2. З'ясуйте, в яких країнах світу використовують туристсько-екскурсійні потяги. Складіть характеристику туру на одному з таких потягів.
3. На основі аналізу пропозицій українських туроператорів

охарактеризуйте стан використання залізничних перевезень при формуванні туристських маршрутів в Україні.

□ РОЗДІЛ 5. ВОДНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ. МОРСЬКІ КРУЇЗИ

План

- 5.1. Правове регулювання у сфері морських перевезень.
- 5.2. Типологія круїзів і круїзних маршрутів.
- 5.3. Формування ціни круїзу. Класи суден.
- 5.4. Основні морські круїзні регіони світу.
- 5.5. Сучасний стан круїзного ринку світу і України.

Основні терміни розділу: круїз, морські міжнародні круїзи, Афінська конвенція, Міжнародна морська організація ІМО, Міжнародна асоціація морських пасажирських перевізників IPSA, Міжнародна асоціація операторів круїзних ліній.

Водні засоби перевезень надзвичайно різноманітні і варіантів використання їх у туризмі дуже багато. Можна згадати екстремальні сплави на плотах, байдарках або катамаранах гірськими і рівнинними річками; романтичні подорожі на човнах і яхтах мальовничими озерами або вздовж морських узбереж; ретро-пароплави на річках Міссісіпі, Колумбія, Амазонка, Хуанхе, Ельба тощо; величезні пороми, що переправляють пасажирів та їх автомобілі через Балтійське море, протоку Ла-Манш або з'єднують о.Сицилія з материком і, звичайно, величні океанські лайнери, призначені для тривалих круїзів.

Круїз – це морська або річкова туристська подорож на теплоході, що використовується як засіб перевезення, розміщення, харчування, розваг тощо, і включає до програми берегове обслуговування.

Морські міжнародні круїзи – найбільш розвинута сфера міжнародного туризму з використанням морських суден.

Серед різних видів туризму круїзи є найбільш універсальними, тому що поєднують декілька варіантів відпочинку, дозволяють за короткий час познайомитися з культурою й історією декількох країн, відновити духовні і фізичні сили, задовольнити інші потреби. Круїзи – один з найперспективніших видів туризму і розвивається найбільш бурхливими темпами. Останні десятиріччя середньорічне зростання кількості пасажирів круїзних лайнерів значно перевищує приріст «наземного» турпотoku і складає близько 8%.

Визначимо характерні риси круїзних подорожей:

- теплохід є одночасно засобом транспортування та місцем проживання туристів, де каюти відповідають номерам у п'яти-шести зіркових готелях;
- обслуговування надається за формулою «усе включено у вартість»;
- під час подорожі на борту лайнера пропонується широкий спектр розважальних програм і додаткових послуг (spa-салони, фітнес-центри, магазини, майданчики для гольфу та тенісу тощо);
- маршрути прокладаються регіонами, що користуються найбільшим попитом у туристів;
- стоянки плануються в місцях із великою кількістю атракцій;
- берегове обслуговування у портах стоянок передбачає широкий спектр

екскурсій у супроводі кваліфікованих гідів; також може бути запропоновано відвідування театральних вистав і шоу, прокат автомобілів, бронювання номерів у готелях, замовлення ресторанів тощо;

– відповідно до статистики ВТО, пасажери круїзних суден вважаються екскурсантами з особливим імміграційним паспортним режимом. У більшості випадків у країнах транзиту пасажиром для виходу на берег не потрібна спеціальна віза, але термін їх перебування, як правило, не перевищує 72 год.

5.1. Правове регулювання у сфері морських перевезень

Міжнародне регулювання відносин у сфері морських перевезень здійснюється відповідно до конвенцій ООН, прийнятих в рамках Міжнародної морської організації, зокрема Афінської та Лондонської, а також укладених на їх основі міждержавних угод.

Афінська конвенція про перевезення морем пасажирів та їх багажу 1974 року та Лондонський протокол до неї 1976 року визначають відповідальність перевізника в разі смерті пасажирів, заподіяння йому тілесного ушкодження, втрати або пошкодження багажу тощо. Ця Конвенція застосовується до будь-якого міжнародного перевезення, якщо: судно плаває під прапором Держави, яка є Стороною цієї Конвенції, або зареєстроване в такій Державі, або договір перевезення укладено в Державі, яка є Стороною цієї Конвенції, або відповідно до договору перевезення місце відправлення або місце призначення знаходяться в Державі, яка є Стороною цієї Конвенції.

Міжнародна конвенція про охорону людського життя на морі (Лондон, 1974 рік) та Лондонський протокол до неї 1988 року визначають, зокрема, необхідність регулярної перевірки придатності судна для того чи іншого виду експлуатації. Конвенція застосовується до суден, що мають право ходити під прапором держави, уряд якої підписав дану конвенцію. Провідними міжнародними організаціями в галузі транспортно-морської організації є Міжнародна морська організація та Міжнародна асоціація морських пасажирських перевізників.

Міжнародна морська організація – ІМО – була створена в Женеві у 1948 році. Серед завдань ІМО – розробка і прийняття стандартів безпеки судноплавства, забезпечення співробітництва в галузі міжнародного торгового судноплавства, контроль за забрудненням поверхні моря тощо.

Зі сферою туризму ІМО опосередковано взаємодіє з таких питань: контроль і реалізація зобов'язань щодо забезпечення безпеки морських пасажирських туристських перевезень; сприяння спрощенню митно-прикордонних, імміграційних та інших формальностей, з якими стикаються туристи під час морських подорожей; участь у вирішенні проблем забруднення морських узбереж, що створюють загрозу для морських курортів і туристських морських зон.

Міжнародна асоціація морських пасажирських перевізників – IPSA – була заснована у 1972 році зі штаб-квартирою в Нью-Йорку. Серед завдань IPSA – сприяння розвитку пасажирських морських перевезень шляхом покращання умов практичної діяльності, обговорення і затвердження тарифів на

перевезення, регулювання комісійних виплат, координація об'ємів і параметрів пасажирських перевезень між членами асоціації.

Найповажнішою в галузі морських круїзів є Cruise Lines International Association – CLIA – Міжнародна асоціація операторів круїзних ліній. Членами CLIA є 33 найбільші круїзні компанії (Cruise Lines) в усьому світі та більш ніж 20 000 туристичних агентств, що займаються продажем круїзних подорожей. CLIA є важливим міжнародним органом, діяльність якого спрямована на пропаганду індустрії морських круїзів як серед споживачів-туристів, так і серед туристичних агентств, крім того, асоціація надає допомогу туристичним агентствам у підготовці фахівців, зв'язках із громадськістю й рекламі.

Національне регулювання водних перевезень в Україні здійснюється відповідно до «Кодексу торговельного мореплавства України» від 1994 року, із змінами внесеними станом на 2006 рік, а також правил, інструкцій та інших нормативних документів щодо перевезення пасажирів, багажу тощо, затверджених Міністерством транспорту відповідно до даного Кодексу та міжнародних договорів України.

5.2. Типологія круїзів і круїзних маршрутів

Типологія круїзів щодо їх ролі як окремих сегментів туристичного ринку світу здійснена Міжнародною асоціацією операторів круїзних ліній CLIA. Вона передбачає виділення 5 базових типів круїзів:

- сучасні (класичні) круїзи;
- круїзи преміум-класу;
- круїзи люкс-класу;
- ексклюзивні круїзи;
- особливі (тематичні) круїзи.

Названі типи відрізняються насамперед круїзною програмою, тобто рівнем сервісу, спектром розважальних програм, тривалістю тощо, а значить і рівнем цін. Круїзні компанії, як правило, спеціалізуються на організації круїзів того чи іншого типу і, таким чином, займають свій сегмент ринку. До того ж потужні компанії, що виставляють на ринок найбільш дорогі круїзи, пропонують їх у більшій кількості круїзних регіонів. У той час, як у решти компаній географічна різноманітність круїзів значно менша або вони взагалі здійснюють подорожі лише в межах одного регіону.

Сучасні **круїзи з класичною програмою** мають оптимальне поєднання ціни та якості й переважають на міжнародному ринку. Рівень цін від \$100 до \$200 з особи в день. Цей відпочинок може скласти конкуренцію будь-якому відпочинку на суші. Кораблі, що використовуються або нові, або переобладнані, повністю відповідають сучасним вимогам щодо дизайну, комфорту й сервісу. Тут є просторі каюти, великі відкриті палуби, басейни, солярії, спортивні майданчики й зали, салони краси, магазини, а також нічні клуби, казино й театралізовані постанови, що дають можливість проводити час у стилі «Вегас» або «Бродвей». Круїзи такого типу представляють компанії:

Royal Caribbean Cruise Line – виняткові, неперевершені подорожі, відпочинок наповнений активністю, круїзні маршрути орієнтовані на

перебування в атмосфері спокуси. Більшість лайнерів компанії мають категорію 5 зірок.

Carnival Cruise Lines – розважальні круїзи, орієнтовані на масову публіку;
Norwegian Cruise Lines – пропонує круїзи на невеликих сучасних кораблях як для тих, хто любить камерну обстановку й персональний сервіс, так і Freestyle-cruise – круїзи у вільному стилі, що проходять у неформальній обстановці, без жорстких вимог щодо одягу пасажирів, можливістю вільного вибору ресторанів, широким спектром розважальних програм.

Круїзи преміум-класу орієнтовані на вибагливих клієнтів, що пред'являють підвищені вимоги до сервісу й комфорту. Туристам пропонується персональне обслуговування. Рівень цін - \$ 150-\$400 з особи на день. Чудово оздоблені кораблі пропонують більше простору і затишку для кожного, хто хотів би побути в напівформальному оточенні. Багатомільйонні колекції мистецтва, тематичні програми дозвілля і вишукані вітальні, прекрасно підготовлений обслуговуючий персонал і команда створюють атмосферу елегантності та затишку, далеку від будь-яких стресів і тривог. Можна взяти участь у іграх, показах, зайнятись фітнесом або просто розслабитися в атмосфері вишуканого сервісу і якісної їжі. Умови розміщення, харчування і розваг, що надаються на таких круїзах перевищують або конкурують з кращими готелями. Такі круїзи здійснюють:

- Celebrity Cruises – напівформальні тематичні круїзи з вишуканим харчуванням і сервісом, тривалими зупинками. Кораблі компанії відрізняються чудовим дизайном і стилем;

- Holland America Line – елегантні класичні круїзи в атмосфері релаксації на кораблях середнього розміру;

- Orient Line – круїзи, орієнтовані на подорожі до видатних місць навколо світу в умовах найвищого рівня сервісу та переважно на кораблях малих розмірів;

- Princess Cruises – круїзи, де приділяють найбільшу увагу вибору пасажирів щодо харчування, розміщення, розваг тощо.

Круїзи люкс-класу - це круїзи розкоші, що випереджають у цьому кращі готелі світу. Рівень цін - \$400-1000 з особи на день. Виключно формальна атмосфера в усьому. Сервісне обслуговування в рукавичках. На круїзних лайнерах, оздоблених в найкращих традиціях дизайну, під час відвідування найбільш екзотичних портів навколо світу, запропонують простір, комфорт, розкіш, і можливість вибору. Такі круїзи пропонують:

- Crystal Cruises – круїзи з якістю сервісу на рівні шести зірок і можливістю вибору серед найсучасніших круїзних лайнерів;

- Cunard Line – традиції розкішних круїзів з 1840 року; флагмани компанії «Queen Elizabeth 2» та «Queen Mary 2» – найбільші за час їх створення;

- Radisson Seven Seas – у 1999 і 2001 роках була визнана кращою малою круїзною компанією світу.

Ексклюзивні круїзи – можливість провести дозвілля в умовах виняткової розкоші. Рівень цін - \$700-\$1000 з особи на день. Найкраща пропозиція для відпочинку в умовах ексклюзивної яхти у винятковому оточенні - тільки

100-400 гостей. Формальна атмосфера, обслуговування штатом, який знає ваше ім'я, відзначає ваші індивідуальні смаки і надає персональний сервіс до останнього моменту відпочинку.

Seaborn Cruise Line – круїзи з якістю сервісу на рівні шести зірок і можливістю вибору серед найсучасніших круїзних лайнерів. Компанія завчасно повідомляє твердий розклад рейсів круїзних суден на рік і пропонує пакети на 45, 60, 90 і 120 діб. Вартість пакетів від 45000 до 66500 USD.

Silversea Cruises – у 1999 році отримала нагороду як краща з кращих круїзних компаній за рівень сервісу, що перевищує рівень шестизіркових круїзних компаній.

Люкс та ексклюзивні круїзи призначені для дуже багатих туристів, що займають високе положення в суспільстві. Це своєрідні закриті клуби. Найвища якість проявляється тут у всьому, а саме: в обслуговуванні за формулою *ultra all inclusive*, кількості персоналу, що відповідає кількості пасажирів, наданні туристам просторих кают-сьютів з балконами, оформленні інтер'єрів кращими дизайнерами, присутності колекцій дорогого живопису, персональній турботі про кожного пасажирів (при кожному сьюті чергує дворецький). Географія круїзів цієї категорії тяжіє до екзотичних напрямків.

Особливі (тематичні) круїзи пропонують різні компанії. Наприклад:

«Caribbean Cruises Italian Style» (Costa Cruises) – це можливість насолодитися теплом, музикою і атмосферою Карибського регіону, доки ви насолоджуєтесь кращим, що є в Італії. Розрахований переважно на американців. Пасажирам пропонують неймовірну італійську їжу, уважний сервіс і елегантне європейське оформлення сучасних кораблів, які курсують Карибським морем.

«European Market» (Costa Cruises) – найбільш популярний круїз до Європи для занурення в Італійську та Європейську культуру як на суші, так і на морі. Справжня італійська їжа й оточення в італійському стилі, якого американці навіть не можуть уявити.

«Destination Oriented» (Orient Lines) – навколосвітні круїзи до видатних місць в умовах вишуканих послуг на невеликих затишних кораблях.

«FamilyMarketCruises» – це сімейні круїзи різного напрямлення. Такі круїзи здійснює, наприклад, DisneyCruiseLine, а також WindstarCruises. Остання спеціалізується на розкішних і нерегламентованих подорожах на трьох унікальних моторно-вітрильних судах, розрахованих на 148 пасажирів кожний.

І, нарешті, як окремий сегмент ринку виділені **економічні круїзи**, вартість яких у середньому становить від \$75 до \$150 з особи на день. Економічні круїзи здійснюються на невеликих кораблях старого зразка, але реконструйованих, що мають усі зручності великих лайнерів. У цю суму включено проживання, харчування і розважальна програма на борту судна.

Такі програми виконуються, зокрема, англійською круїзною компанією Thomson Cruises на суднах Topaz, Emerald і ThomsonSpirit. Це умови для середньобюджетних подорожей. Кораблі поступаються розмірами сучасним мегалайнерам, але там є всі зручності: кондиціонери, душ і туалет в каюті, ресторани з прекрасною кухнею, салони відпочинку, басейни, солярії, дитячі клуби.

Круїзи різняться не лише за ціною і круїзною програмою, але й за маршрутами. За принципами організації круїзні маршрути поділяють на:

- кільцеві – маршрути у визначеному басейні, наприклад, Середземного моря, із заходом у 8-12 портів різних прибережних країн і популярних морських курортів;

- маршрути типу «ореп'яв» – наприклад, навколо Європи, Скандинавії тощо, коли туристи прямують в один кінець маршруту;

- короточасні виходи в море на 2-3 дні без заходу в інші порти. Це так звані «рейси у нікуди». Часто такі рейси використовуються зі спеціальною метою, наприклад, для організації ігрового бізнесу. Як правило, судно виходить з базового порту в п'ятницю та повертається у неділю;

- тривалі маршрути та кругосвітні подорожі тривалістю до/на півроку;

- прибережні морські екскурсії та прогулянкові рейси – нетривалі кількадевні маршрути без заходу в порти або із заходом в 1-2 порти з метою відвідування пам'яток історії та культури.

Найчастіше при організації круїзних подорожей використовують європейську або американську системи. Класична європейська система передбачає подорожі із заходом у різні порти з екскурсійною програмою, а іноді й одно-дводенні поїздки в інші міста. Основною метою круїзів за американською системою є надання можливості: круїзним пасажирам відпочивати на пляжах у місцях стоянок.

5.3. Формування ціни круїзу. Класи суден

Як було вже сказано, стартова ціна круїзу залежить від типу круїзу, визначеного CLIA, і складається з розміщення в номері на двох і не враховує ціну на авіапереліт, портовий збір і податки.

Крім того, на вартість круїзу впливає рівень (клас) каюти і регіон плавання. Помешкання на судні істотно різняться за вартістю. Так, в межах одного судна внутрішня каюта може коштувати від 900 у.о. за тиждень, «світла» (з вікном на море) – від 1000, «люкс з балконом» – від 1400, а «королівський люкс» – понад 5000 у.о. І чим вища палуба, тим дорожчі на ній каюти тієї ж категорії. Але карибські круїзи трохи дешевші за європейські, через більш низькі портові збори та меншу вартість послуг. У Середземномор'ї ці ціни зростають на 20-40 %.

Ціна круїзу визначається також тим, на судні якого класу він буде здійснений. Всесвітньо відомий незалежний довідник Berlitz Ocean Cruising & Cruise Ships, що оновлюється кожного року, оцінює круїзні судна за понад 400 позиціями, згрупованими за 20 параметрами (технічне забезпечення, простір відкритих палуб та їх обладнання, внутрішнє облаштування та простір приміщень, декор інтер'єрів, меблі, предмети мистецтва, умови розміщення пасажирів у каютах, харчування, професійний рівень обслуговуючого персоналу, якість розважальних програм, стиль проведення круїзів тощо). За їх співвідношенням виставляється загальний бал, який дозволяє віднести судно до класів «стандарт», «преміум» або «люкс».

Чим вище клас лайнера, тим більше в його інтер'єрах натуральних

матеріалів, предметів мистецтва, більш якісними будуть столові прибори, посуд, столова і постільна білизна, тим більше живих квітів; у той же час – більш формалізована обстановка, наприклад, більш жорсткі вимоги до вечірнього одягу (до вечери).

Суднами класу «стандарт» володіють компанії Carnival Cruise Line, Royal Caribbean International, Norwegian Cruise Line, Princess Cruises, Thomsons Cruises, Costa Cruises, MS Crociere, Transocean Tours, P&O, Star Clipper, Star Cruises, Royal Olympic Cruises, Orient Line, Alsace Crocieres, Phoenix, Pullmantur Cruises. Як ми вже бачили, круїзи цих операторів відносно недорогі, але тут забезпечується достойний рівень сервісу, широкий спектр послуг і розваг на борту.

До групи компаній, що мають судна класу «преміум» входять Celebrity Cruises, Holland America Line, Windstar Cruises. Круїзи на судах цього класу помітно дорожче, але внутрішнє оздоблення, меблі і навіть лежачки на палубах на таких судах виготовлені з дерева, тоді як інтер'єр суден компанії Carnival оформлений з пластику та різних замінників. Судна класу «люкс» – найдорожчі і найбільш розкішні. Круїзи на таких лайнерах пропонують Crystal Cruises, Cunard Line, Radisson Seven Seas Cruises, The Yachts of Seabourn, SeaDream Yacht Club. Їх відмінна риса – найкращий спектр послуг, найвищий спектр обслуговування і якості їжі, шоу класичного характеру. До цієї ж категорії належить Royal Clipper – найбільше у світі круїзне парусне судно. Окремо треба зауважити, що клас компанії визначається класом кораблів, що складають її флот. Отже, пропонуючи клієнтам круїзи, варто розказати, насамперед, про компанію і маршрути круїзів, оскільки рівень комфорту і сервісу на її лайнерах буде приблизно однаковий. Придбати круїзи можна лише за умови попереднього бронювання строком за 60-90 днів до початку круїзу, за умови внесення депозиту. Висока вартість круїзів вимагає особливої уваги до умов відмови від бронювання.

5.4. Основні морські круїзні регіони світу

У світі виділяють 14 основних морських круїзних регіонів, а саме:

- Карибський – охоплює понад 40 портів на островах басейну Карибського моря;
- Схід Північноамериканського узбережжя – включає порти узбережжя Атлантичного океану Північної Америки від м. Шарлотаун (Канада) до м. Нью-Йорк (США);
- Аляско-Канадський – порти північноамериканського узбережжя Тихого океану від м. Анкорідж (Аляска, США) до м. Сіетл (США);
- Мексиканська Рив'єра – вздовж узбережжя Тихого океану від м. Сан-Франциско (США) до м. Акапулько (Мексика);
- Південно-Американський – до основних портів відносять Ріо-де-Жанейро, Сан-Паулу, Сальвадор, Ресифі, Белен (Бразилія), Буенос-Айрес (Аргентина), Гуаякіль (Еквадор), Кальяо (Перу), Вальпараїсо, Пуерто-Монт, Пунта-Аренас (Чилі), Ушуая (Аргентина), Монтевідео (Уругвай);
- Антарктичний – обслуговується переважно з портів Пуерто-Монт (Чилі)

та Ушуая (Аргентина) з відвідуванням островів Південна Георгія, Південні Оркнейські, Південні Шетландські, Кінг-Джордж, Петермана, Десепшн, і лише в окремих випадках - західного узбережжя Антарктиди.

– Атлантика – переважно маршрути, що перетинають регіон з Європи до Карибів через Мадейру та Канари.

– Скандинавський – умовно поділяється на два підрайони: Балтія та Норвезькі фіорди. До підрайону Балтія відносять порти Санкт-Петербург (Росія), Гельсінкі (Фінляндія), Таллінн (Естонія), Стокгольм, Мальме (Швеція), Осло (Норвегія), Гамбург (Німеччина), Амстердам (Нідерланди), Копенгаген (Данія), Саутгемптон (Великобританія). Підрайон Норвезькі фіорди охоплює порти узбережжя Норвезького моря від м. Хаммерфест до м. Ставангер (Норвегія) та порт Лонгйір на о. Шпіцберген.

– Середземноморський – понад 40 портів узбережжя Середземного та Чорного морів, зокрема порти Іспанії - Севілья, Пальма де Майорка, Барселона; Франції - Канни, Аяччо, Ніцца; Монако - Монте-Карло; Португалії - Лісабон; Італії - Соренто, Портофіно, Венеція, Чівітавек'я (Рим); Греції - Корфу, Пірей (Афіни).

Умови анулювання бронювання (на прикладі найбільших круїзних компаній світу).

Назва компанії	Тривалість круїзу	Термін анулювання (до початку туру)	Умови повернення коштів (сума, що утримується)
Princess Cruises	менше 20 днів	За 75 днів і раніше	Повернення усієї суми
		За 74–57 днів	Депозит (600 у.о.)
		За 56–29 днів	50 % від повної вартості круїзу
		За 28–15 днів	75 % від повної вартості круїзу
		Менш ніж за 15 днів	100 % вартості круїзу
	20 днів і більше, поворічні та різдяні круїзи	За 90 днів і раніше	Повернення усієї суми
		За 89–64 днів	Депозит
		За 63–43 днів	50 % від повної вартості круїзу
		За 42–22 днів	75 % від повної вартості круїзу
		Менш ніж за 22 днів	100 % від повної вартості круїзу
Royal Caribbean	3-4 ночі	За 50 днів чи раніше	200 у.о. на одну особу з депозиту
	7 ночей		400 у.о. на одну особу з депозиту
	більш ніж 7 ночей		500 у.о. на одну особу з депозиту
	всі круїзи	За 49–30 днів	45 % від повної вартості круїзу
		За 29–14 днів	75 % від повної вартості круїзу
		Менш ніж за 14 днів	100 % від повної вартості круїзу
	Святкові	Будь який	100 % від повної вартості круїзу
Cunard	Всі круїзи	За 91 день і раніше	10 % від повної вартості круїзу
		За 90–60 днів	25 % від повної вартості круїзу
		За 59–30 днів	50 % від повної вартості круїзу
		Менш ніж за 30 днів	100 % від повної вартості круїзу

- Західно-Африканський – це порти Фуншал (о. Мадейра, Португалія), Лас-Пальмас (Канарські острови, Іспанія), Дакар (Сенегал), Фрітаун (Сьєрра-Леоне), Монровія (Ліберія).

- Африкансько-Індійський – порти Східної Африки: Момбаса (Кенія), Занзібар (Танзанія), Порт-Луї (о. Маврикій), Бомбей, Мадрас (Індія), Коломбо (о. Шрі-Ланка), Мале (Мальдівські о-ви), а також о. Мадагаскар та Сейшельські острови.

- Далекосхідний – 45 портів узбережжя Японського, Філіппінського, Яванського, Південно-Китайського морів.

- Гавайський – порти Гавайських островів (США);

- Південно-Тихоокеанський – порти Австралії: Дарвін, Перт, Сідней, Мельбурн, Хобарт, а також порти Нової Зеландії та островів Океанії;

За географією найбільш активної круїзної діяльності виділяють:

- басейн Карибського моря і Мексиканської затоки;

- басейн Середземного моря;

- круїзи в Балтійському морі та навколо Скандинавії із заходом в Норвезькі фіорди;

- круїзи навколо Європи з відвідуванням столичних міст;

- тривалі круїзи з Північної Америки навколо мису Доброї Надії в Індійський океан і далі в Індонезію та Австралію;

- круїзи Океанією (о-ви Фіджі, Туамоту, Самоа, Гаванські тощо);

- круїзи в районі Австралії й Нової Зеландії.

Три регіони – Кариби, Середземномор'я та Балтика-Скандинавія багато років традиційно утримують лідерство за популярністю серед туристів. Але позиції в цьому списку наприкінці 2005 року змінилися. Круїзи Балтикою зараз займають друге місце у світі за популярністю після Карибського басейну. Про це свідчать статистичні дані, представлені проектом «Балтійський круїз», який включає Данію, Естонію, Фінляндію, Латвію, Литву, Німеччину і Норвегію. З 2000 року об'єм круїзів Балтикою кожного року зростав на 16%, випереджуючи загальносвітові темпи розвитку круїзного відпочинку майже на 7%. Зараз учасники проекту розробляють серію нових, тематичних маршрутів, які повинні призвести до % росту попиту.

Активно зростають відвідування Далекосхідного та Антарктичного регіонів.

Серед великих портів – круїзних центрів, особливо виділяються Майамі (Флорида, США), Генуя (Італія). Майамі вважається провідним круїзним центром світу. Цей порт має 12 причалів і пропускає 3,5 млн. туристів на рік.

На сході першість утримує Сінгапур. Активно розвивається і претендує на титул круїзного центру Дубай (ОАЕ). У Канаді популярний порт для круїзних суден Ванкувер, у Тихому океані – Гонолулу (Гаванські острови).

5.5. Сучасний стан круїзного ринку світу й України

З 1980 року круїзна індустрія світу зберігає середньорічний темп зростання на рівні 8,1%. Серед усіх регіонів світу найбільш помітним протягом історії розвитку круїзів залишається Північна Америка.

Тільки північноамериканський ринок зріс із 3,16 млн. пасажирів у 1988 році до 7,99 млн. у 2003р. У 2004 р. ця цифра зросла ще на 11% – до 8,87 млн. осіб.

Загальний обсяг світового круїзного ринку в 2003 році склав 9,52 млн. пасажирів, до того ж 7,98 млн. з них – жителі США та Канади.

У 2004 році загальний пасажиропотік світового ринку круїзів перевищив 10,6 млн. осіб. За розрахунками закордонних експертів до 2010 року цей показник перевищить 17 млн. пасажирів на рік. Тобто зросте, порівняно з 2000 роком, більш ніж на 50 %.

Відповідно до статистичних даних за перший квартал 2005 року в морських круїзах побувало 2,63 млн. осіб, що на 8,9% більше ніж за той же період 2004 року. Найбільша частка серед цих круїзерів – 2,34 млн. осіб – туристи із США та Канади. Отже, Північна Америка не тільки найбільший, але й найбільш динамічний ринок – приріст тут склав 12,9%. У наш час 77% подорожуючих на борту круїзних лайнерів – північноамериканці.

Круїзи не тільки дуже популярний, але й високодохідний вид туристичного бізнесу. Тільки в Північній Америці фінансовий обіг цієї галузі за 2004 рік склав 30,06 млрд. дол. (на 18% більше ніж 2003 р.). Індустрія круїзів США, прямо чи опосередковано, забезпечує майже 316 тис. робочих місць. Більш ніж 75% коштів від загальносвітового обігу круїзної галузі тим чи іншим чином потрапили на рахунки американських компаній. За даними Європейської круїзної ради в 2004 року в круїзах побувало 2,8 млн. осіб. І зростання круїзного ринку Західної Європи склало 5% порівняно з 2003 роком. Тобто в круїз відправився кожен 25-й мешканець Європи. Це не так багато. В Західній Європі на круїзних лайнерах мандрує лише кожен сотий турист. Експерти вважають, головна причина полягає в тому, що американський турист набагато краще підготовлений до сприйняття такого відпочинку, і тому в Європі цей продукт складніше просувати.

Лідери круїзного ринку Європи – насамперед, Великобританія, Німеччина, Італія, Іспанія, Франція, де є свої провідні компанії і представлені декілька міжнародних круїзних операторів. Агресивно завойовують європейський ринок американські оператори, а серед європейських варто виділити лише Італію.

У Великобританії та Німеччині круїзний відпочинок є одним з найбільш динамічних секторів туризму, що складає відповідно 5% і 3% від загального продажу пакетних турів. У цілому на долю провідних круїзних країн Західної Європи припадає майже 90% всього круїзного ринку Європи. Але, на відміну від північноамериканського, він занадто неоднорідний, тому будь-які коливання попиту і пропозицій відразу змінюють ситуацію в цілому.

Серед країн Західної Європи найбільшу динаміку за період 2003 – 2004 років показали Норвегія (29 %), Данія (27%), Італія (16%), Австрія (10%). У той же час на національних ринках таких країн, як Греція, Швеція, Нідерланди, Іспанія, було зафіксовано падіння попиту на круїзний відпочинок від 2% до 66% (Греція). Насамперед, це відбулося через те, що припинили свою діяльність одні з найбільших операторів круїзних ліній Festival Cruises та Royal Olympic Cruises.

Festival Cruises проголосили себе банкрутом, а Royal Olympic Cruises за борги продав найкращі лайнери.

Отже, в останні роки світовий круїзний ринок зазнає значних змін. Насамперед, це пов'язано зі значним ростом популярності морського й океанського відпочинку. Серед сучасних тенденцій розвитку круїзів варто виділити такі:

- відбувається процес глобалізації на ринку круїзів, що проявляється у злитті ряду великих компаній, створення вузького кола «круїзних монстрів», що поділяють практично весь сектор морських подорожей. Усього в наш час на світовому ринку діє близько 50 великих круїзних компаній. Серед них близько 85% компаній зі США. Станом на 2003 рік лідерами круїзних подорожей стали: Carnival DLC (концерн, утворений внаслідок об'єднання Carnival Corp. та концерну P&Q Princess), Royal Caribbean International (концерн, утворений внаслідок об'єднання Royal Caribbean, Celebrity Cruises та Royal Tour (Аляска), Star Cruises (концерн, утворений внаслідок об'єднання Star Cruises та Norwegian Cruise Lines). Перша трійка лідерів й поглинуті ними компанії «тримають» близько 81 % світового круїзного ринку. Їм належать 30% існуючих лайнерів;

- демократизація ринку круїзного відпочинку – зокрема деяке зниження середньої вартості круїзів і поява нових круїзних компаній, орієнтованих на більш економічні тури та зростання чисельності більш молодих туристів (середній вік круїзних пасажирів зараз становить біля 40 років);

- підвищення попиту на короткі круїзи – в середньому термін круїзів серед тих, що пропонуються на ринку, складає 13-15 днів, але найбільш популярними досить тривалий час залишаються шести-восьмиденні круїзи;

- зростає рівень продажу круїзних пакетів через світову комп'ютерну мережу – значна кількість компаній розміщує свої пропозиції у світовій мережі бронювання – Interactional Airlines Travel Agent Network (IATAN) або через агентську мережу з реалізації круїзних турів CLIA. Найбільшим продавцем круїзів у Північній Америці є The Cruise Web – Офіційне Агентство Подорожей у сфері круїзів. Серед найбільш активних можна виділити також OCEANcruises Com – Міжнародний Довідковий Центр Океанських Круїзних Подорожей, який представляє не лише найбільші круїзні компанії, а й малі, а також Cruise-pros Com;

- розширюється географія і спеціалізація пропозицій – незважаючи на традиційні вподобання (Карибський регіон, Середземномор'я, Балтія і Скандинавія), збільшується кількість круїзів біля берегів Антарктиди, Аляски та морями Північного Льодовитого океану. На ринку пропонуються не тільки круїзи-експедиції, але й ділові семінари, сімейний відпочинок, круїзи на невеликих судах високої якості та комфортності (яхтинг);

- розквіт суднобудування і поява кораблів-гігантів. Так, якщо у 80-х рр. у світі було побудовано 40 круїзних кораблів, то протягом 90-х на воду були спущені близько 80 нових лайнерів. З 2000 по 2005 рік на світовий ринок увійшли 35 лайнерів, серед яких декілька вміщало понад 3 тис. пасажирів, і пасажиромісткість світового круїзного флоту зросла більш ніж на 40%. Тільки в 2004 році було спущено на воду 12 нових суден, що сумарно дали 8,5% від

загальної кількості пасажирів.

У наш час серед лідерів Queen Mary-11 англійської компанії Cunard та Freedom of the Seas компанії Royal Caribbean Cruises Ltd.

Queen Mary-II будувався не тільки, як найбільш розкішний лайнер для круїзів люкс-класу, але й як найбільший для свого часу. Побудований 2004 року лайнер водотоннажністю 151,4 тис. тонн має довжину трьох футбольних полів – 345 м. Висота від кіля до клотіка - 72 м. Швидкість – 28,5 вузлів (52,8 км/год). Його екіпаж складає 1253 осіб, а кількість пасажирів - близько 600. Це єдиний лайнер, на якому до цього часу є поділ на класи щодо розміщення пасажирів та харчування в ресторані.

На борту лайнера 9 ресторанів, 12 барів, 5 басейнів, 8 спа-джакузі, двоярусний театр, планетарій, двоповерховий СПА-центр, спортивний центр та тренажерний зал, бальний зал, двоповерховий нічний клуб та ін.

У грудні 2007 року спущено на воду новий лайнер компанії Canard Line - Queen Victoria. Вона пропонує пасажирам сьюті двох класів: Queens Grill площею від 50 до 200 м², де передбачені послуги дворецького та Princess Grill – від 30 до 48 м². На лайнері є два розкішних ресторани, оформлені в стилі арт-деко, з невеличкими подвір'ями у тосканському стилі, а також верхні тераси для тих, хто любить загорати. Столи сервіруються фарфором і кришталем найвищої якості та столовим сріблом. Стіни приміщень обшиті дерев'яними панелями, а стелі прикрашені бронзовими дзеркалами. На лайнері обладнана спеціальна зала для відпочинку – Grills Lounge – що обслуговується консьєржами.

Freedom of the Seas спущений на воду у квітні 2006 року. Технічні характеристики лайнера Freedom: довжина 339 м, ширина 38,6 м, висота над ватерлінією 63,7 м, водотоннажність 158 тис. тонн. Крейсерська швидкість – 21,6 вузлів (40 км/год). 15-палубний лайнер має 1360 членів екіпажу і приймає на борт 4370 пасажирів, які розміщуються в 1800 каютах. На судні є установки для виробництва енергії, для очищення від солей морської води і виробництва питної, установки для переробки відходів і очищення використаної води. Запаси прісної води на лайнері становитимуть 1800 тонн, а кубиків льоду для коктейлів вироблятимуть 3,5 тис. тонн на день. Серед послуг: ковзанка, стіна для занять альпінізмом, поле для гольфу, королівський променад – справжній бульвар довжиною 136 м із магазинами, ресторанами, кафе та розважальними центрами; аквапарк із басейном зі штучною хвилею для занять серфінгом; джакузі з гарячою водою та прозорим дном в солярії, що дозволяє бачити водний простір, яким йде лайнер. Побудовано ще два аналогічні лайнери класу Freedom – Liberty of the Seas, розрахований на 3600 пасажирів та Independence of the Seas. Уже розпочато будівництво ще більшого лайнера для Royal Caribbean. Робоча назва судна – «Project Genesis». Новий лайнер водотоннажністю 220 тис. тонн матиме довжину 366 м, ширину 48 м, висоту над ватерлінією близько 70 м і зможе прийняти на борт понад 5400 пасажирів.

В Україні найбільш рентабельний морський бізнес – круїзний – перебуває в занедбаному стані. Ми практично втратили свій пасажирський флот.

Українські туроператори і агенти представляють виключно продукт іноземних

круїзних компаній.

У той же час на українському ринку представлені всі провідні круїзні компанії світу. За бажання можна вирушити у будь-яку морську подорож - від класичного круїзу Середземним морем до подорожі до Антарктики або Арктики. Серед найбільш активних національних круїзних операторів – компанії «Диліжанс Тур» та «Укртехінтур», що пропонують стандартні круїзи та круїзи класу «преміум» та «люкс» близько п'ятнадцяти круїзних компаній світу, серед яких найбільші – Royal Caribbean, Princess Cruises, Cunard Line тощо.

Усе частіше на туристичних порталах з'являються пропозиції щодо круїзів на яхтах Чорним, Мармуровим, Егейським морями, маршрутом Україна-Туреччина, вздовж узбережжя Хорватії, Греції.

Власне круїзних компаній в Україні умовно можна назвати дві: «Червона Рута» – здійснює 12-денні круїзи Дніпром на 4-палубних теплоходах «Принцеса Дніпра», «Генерал Ватутін» та «Зірка Дніпра» за маршрутом Київ - Одеса - Севастополь. Теплоходи місткістю до 320 пасажирів (152-156 кают) мають 1-2 ресторани, бари, кіоски сувенірів, конференц-зали.

«УкрферріТур» є дочірнім підприємством судноплавної компанії. Представляє подорожі за маршрутом Одеса-Стамбул-Одеса, що здійснюють пором «Каледонія» та пароплав «Південна Пальміра». Пором «Каледонія» може прийняти на борт 156 пасажирів у 2- та 4-місні каюти 1-го та 2-го класу. До послуг пасажирів пропонуються затишний ресторан на 90 місць, салон-бар з відео на 50 осіб та диско-зал на 50 осіб. 7-палубний пароплав «Южная Пальмира» розрахований на 534 пасажирів (має 138 кают 4-х категорій).

Звичайно, ці судна не можна порівняти з круїзними лайнерами провідних компаній світу. Проте, «Укрферрі» вдалося організувати цікаву програму і забезпечити високий рівень обслуговування на борту. Звичайно такий тур, що включає дводенний перехід Одеса-Стамбул, п'ятиденний відпочинок на обраному курорті Туреччини і знову перехід Стамбул-Одеса, не назвеш класичним круїзом, але він користується популярністю.

Крім того, судноплавна компанія «Укрферрі» експлуатує на лінії Іллічівськ - Поті (Грузія) вантажо-пасажирський пором «Грейфсвальд», що має сертифікат книги рекордів Гіннеса як найбільше у світі судно класу автомобільно-залізничних пасажирських поромів. Тут пасажирам пропонують досить високий рівень сервісу: комплекс на 120 пасажирських місць у каютах люкс та 2- і 4-місних каютах з усіма зручностями, окремі ресторани для тих, хто не палить і тих, хто палить, бар, салон з відео, більярд, конференц-зал, дитяча кімната, спортзал, настільний теніс, закритий басейн і сауна. Через значні розміри судна (довжина понад 190 м, ширина 28 м) пасажирів практично не відчують хитавиці.

Контрольні запитання

1. Що таке круїз?
2. Визначте характерні риси круїзних подорожей.
3. Відповідно до яких документів здійснюється міжнародне регулювання

відносини у сфері морських перевезень?

4. Які міжнародні організації здійснюють міжнародне регулювання щодо морських пасажирських перевезень?

5. Яка міжнародна організація займається пропагандою індустрії морських круїзів? Охарактеризуйте напрямки її діяльності.

6. Охарактеризуйте типи круїзів щодо їх ролі як окремих сегментів туристичного ринку світу. Хто розробив цю типологію?

7. Від яких факторів залежить ціна круїзу для споживача?

8. Які типи круїзних маршрутів ви знаєте?

9. Чим відрізняються європейська і американська системи круїзних подорожей?

10. Хто проводить поділ круїзних суден на класи і які фактори при цьому враховують?

11. Назвіть класи круїзних суден. Наведіть приклади круїзних компаній, яким належать судна того чи іншого класу.

12. Яким чином пов'язані типи круїзів, класи круїзних суден і круїзних компаній?

13. Які умови придбання круїзної подорожі і скасування замовлення ви знаєте?

14. Які морські круїзні регіони ви знаєте? Які з них найбільш популярні? Назвіть трійку лідерів.

15. Охарактеризуйте сучасний стан круїзного ринку світу. Які країни у світі та в Європі є лідерами круїзних подорожей? Як ви думаєте, чому саме?

16. Визначте сучасні тенденції розвитку ринку круїзів.

Завдання для самостійної роботи

1. Охарактеризуйте діяльність однієї з відомих круїзних компаній (на вибір). Визначте її роль на світовому ринку морських круїзів.

2. На основі аналізу пропозицій українських туроператорів охарактеризуйте стан круїзного ринку в Україні. Пропозиції яких круїзних компаній представлені на українському ринку?

3. Використовуючи конкретні приклади, охарактеризуйте особливості різних типів морських круїзів.

4. Охарактеризуйте стан круїзних подорожей річками Європи.

Рекомендована література

Основна:

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма. Перевозки. – М.:СПб., 2001.
2. Гуляев В.Г. Туристские перевозки. – М.: Ось-89, 1998.
3. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг. – М.: Мысль, 1997.
4. Ильина Е.Н. Организация железнодорожных путешествий. – М.:Ось-89, 2003.
5. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок. – М.: Мисль, 2005.
6. Петров С.В., Шапкина К.Е. Планирование и организация транспортных маршрутов. – М.: Мысль, 1986.
7. Транспортные средства в международном туризме // Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др. – М.: Ось-89, 2005.
8. Транспортные услуги в туризме // Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. – М.: Мысль, 2002.
9. Фастовець О.Б. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. – К.: Знання, 2003.
10. Петров С.В., Шапкин К.Е. Планирование и организация транспортных путешествий. – М.: Наука, 1986.
11. Положение о руководителе туристской группы (групповоде) на транспортном маршруте // Сборник официальных материалов по туристско-экскурсионной работе профсоюзов. – М.: Наука, 1978.
12. Порядок і умови організації перевезень пасажирів і багажу автомобільним транспортом. – К.: Тамед, 2005.
13. Порядок організації регулярних, нерегулярних і маятникових перевезень пасажирів автомобільним транспортом у міжнародному сполученні. – К.: Знання, 2004.
14. Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту. – К.: Знання, 2006.
15. Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу і пошти залізничним транспортом України. – К.: "КМ-Трейдинг", 2007.

Додаткова:

1. Биржаков М.Б. и др. Железнодорожные туры // Туристские фирмы. Вып. 16. – СПб., 1998.
2. Биржаков А.Б. и др. Речные круизы // Туристские фирмы. Вып. 16. – СПб., 1996.
3. Биржаков М.Б. и др. Автобусные туры // Туристские фирмы. Вып. 14. – СПб., 1997.
4. Дементьев С. Высокие «классы» океанских лайнеров// Турбизнес. – 2005. – № 5. – С. 63-64.
5. Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки // Відомості Верховної ради України. – 2002. – 30 квітня.

6. Дмитрусенко О.В., Гаврилишин І. П. Туризм і авіація // Туристичні ресурси України. – К.: "КМ-Трейдинг", 1995.
7. Закон України «Про туризм» // Урядовий кур'єр. – 2003. – 25 грудня.
8. Любіцева О.О. Методика розробки турів. – К.: "КМ-Трейдинг", 2003.
9. Методические рекомендации по организации комплексного обслуживания туристов на водных маршрутах. – М.: Мысль, 1981.
10. Организация групповых путешествий на самолетах и железнодорожных поездах. – М.: Мысль, 1984.
11. Наладим Л.М. Морские круизы (Морской туризм). – М.: Экспрессное бюро, 1989.
12. Програма розбудови туристичної інфраструктури за напрямками національної мережі міжнародних транспортних коридорів та основних транспортних магістралей у 2004-2010 роках // Відомості Верховної ради України.— 2004.
13. Пути повышения качества обслуживания на водных маршрутах. - М.: Экспрессное бюро, 1987. - 52 с.
14. Работа руководителя туристской группы на транспортных маршрутах. - М.: Наука, 1990.
15. Семенов В.Н. Обеспечение безопасности на транспортных маршрутах. – М.: Экспрессное бюро, 1991.
16. Типовые правила транспортного и туристско-экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов // Сборник официальных материалов по туристско-экскурсионной работе профсоюзов. – М.: Наука, 1978.
17. Транспортне обслуговування в туризмі // Менеджмент туризму. Туропереїтинг: Понятійно-термінологічні основи. Сервісне забезпечення турпродукту / В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська. – К.: Знання, 2004.
18. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: Наука, 1999.
19. Чеховский Н. Океанскими трассами // Турбизнес. – 2006. – № 2. – С. 10-11.

ДОДАТКИ

ОРІЄНТОВНІ ПРАВИЛА ТУРИСТСЬКО-ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА АВТОБУСНИХ МАРШРУТАХ І ТУРАХ

Загальні положення

1. Виходячи з основних завдань, покладених на транспортні і туристсько-екскурсійні організації щодо забезпечення високої якості та рівня культури обслуговування туристів і екскурсантів при користуванні пасажирським автомобільним транспортом, орієнтовні Правила транспортного і туристсько-екскурсійного обслуговування передбачають створення необхідних умов:

1.1. розробки належної документації туристського або екскурсійного маршруту, його узгодження і сертифікації;

1.2. подачі автобусів для туристсько-екскурсійних поїздок у встановлений час, у технічно справному стані, з дотриманням санітарних норм;

1.3. руху автобусів суворо за затвердженим маршрутом проходження з дотриманням встановленого графіка;

1.4. безпеки руху та перевезень туристів і екскурсантів;

1.5. дотримання належного порядку серед туристів і екскурсантів, що забезпечує нормальні умови для роботи водія автобуса, чистоту і збереження устаткування автобуса, приємний відпочинок під час поїздки;

1.6. проведення туристсько-екскурсійної поїздки відповідно до затвердженої програми обслуговування туристів і екскурсантів і графіка руху автобусів;

1.7. вживання необхідних заходів для доставки туристів і екскурсантів у місце призначення, у випадках виникнення в дорозі проходження надзвичайних обставин.

2. Орієнтовні Правила транспортного і туристсько-екскурсійного обслуговування туристів і екскурсантів при користуванні пасажирським автомобільним транспортом передбачають регулювання взаємин між представниками автотранспортного і туристсько-екскурсійного підприємства при виконанні туристської поїздки. Ці Правила повинні бути вказані в Договорі на транспортне обслуговування, як обов'язкові, для транспортних, туристсько-екскурсійних організацій і туристів (пасажирів, екскурсантів).

3. Запропоновані типові Правила не замінюють: Правил дорожнього руху, що діють, Особливих умов перевезення туристів і екскурсантів автомобільним транспортом загального користування і Положень про екскурсовода туристсько-екскурсійних установ і керівника туристської групи на транспортному маршруті.

Порядок взаємодії та спілкування водія автобуса і представника туристсько-екскурсійної організації

4. У своїй спільній роботі з обслуговування туристів і екскурсантів водій автобуса, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані забезпечувати туристам і екскурсантам приємний відпочинок відповідно до програми

туристської подорожі, пакету туристських послуг, вказаних в туристській путівці, і високоякісне туристсько-екскурсійне обслуговування,

5. Водій, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані:

5.1. сприяти повному і адекватному виконанню заходів програми туристсько-екскурсійного обслуговування групи. Дострокове прибуття автобуса в пункт призначення не дає екскурсоводові, керівникові туристської групи право вимагати від водіїв додаткової роботи, не передбаченої графіком руху;

5.2. усувати спільними узгодженими діями зриви і недоліки в обслуговуванні туристів і екскурсантів, що виникають через непередбачені обставини або такі, що змінилися;

5.3. бути чисто і акуратно одягненими. У спілкуванні один з одним і туристами бути коректними, ввічливими, не допускати грубості та різкості, дотримуватися правил офіційно прийнятого звернення.

6. Водій автобуса зобов'язаний виконувати вказівки і розпорядження екскурсовода (керівника або супроводжуючого туристської групи), якщо вони не пов'язані зі зміною маршруту проходження, порушенням правил дорожнього руху і не загрожують безпеці перевезення, а також не суперечать існуючим інструкціям. Якщо водій вважає розпорядження екскурсовода, керівника туристської групи за неправильне, він повинен заявити про свою незгоду, зробивши посилання на відповідний документ.

Якщо екскурсовод, керівник туристської групи наполягатиме на виконанні відданого ним розпорядження, водій зобов'язаний підкоритися, зробивши при цьому відповідний запис у наряд-путівку (Дорожній лист), а після прибуття на місце - довести це до відома керівництва автотранспортного підприємства, яке згодом доводить порушення до відома відповідної туристсько-екскурсійної організації (замовника). Розпорядження, внаслідок яких можливі порушення правил дорожнього руху, необґрунтовані зміни маршруту проходження і режиму роботи, що створюють загрозу безпеці транспортних засобів і пасажирів, водієм не виконуються. У разі відхилень від маршруту з технічних причин або вини водія, екскурсовод, керівник туристської групи транспортного маршруту робить запис у Дорожньому листі.

7. Екскурсовод, керівник туристської групи та водій не мають права:

7.1. змінювати або продовжувати запланований відповідно до Паспорта туру (маршруту) і Замовлення маршрут, якщо це не викликано особливими умовами, що несуть загрозу безпеці руху;

7.2. відмовляти туристів і екскурсантів від участі в заходах, передбачених туристсько-екскурсійною програмою обслуговування;

7.3. дозволяти проїзд в автобусі особам, що не входять до складу туристсько-екскурсійної групи, за винятком осіб, вписаних у Дорожній лист, і працівників, що перевіряють екскурсовода, керівника туристської групи на маршруті.

8. Водій зобов'язаний повідомляти екскурсовода, керівника туристської групи про всі встановлені факти порушення туристами, екскурсантами правил користування автобусом, а останній зобов'язаний приймати щодо порушень запобіжні заходи.

9. У разі навмисних або повторних порушень правил користування автобусом екскурсовод, керівник туристської групи як останнє попередження має право перервати рух за маршрутом, а у разі подальшої непокори висадити порушника з автобуса, звернувшись для цього при необхідності до працівників міліції.

10. При виявленні фактів псування туристами автобуса і його устаткування водій зобов'язаний негайно довести це до відома екскурсовода, керівника туристської групи, перервати рух автобуса за маршрутом і вимагати складання відповідного акту. Після передачі акта водієві рух за маршрутом повинен бути продовжений. Про складання акта робиться запис у Дорожньому листі водія.

11. Водій, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані сприяти та надавати допомогу туристсько-екскурсійним групам, автобуси яких зупинилися через аварію або технічну несправність. Проїжджаючи повз несправний туристський або екскурсійний автобус, водій, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані зупинитися, з'ясувати чи не потрібна допомога і надати її. При необхідності організовується підвезення туристів і екскурсантів аварійного автобуса до найближчого великого населеного пункту, виявляється сприяння щодо виклику резервного автобуса, технічної допомоги. Допомога в дорозі повинна надаватися всім без виключення туристським і екскурсійним групам, незалежно від того, яким автопідприємством наданий автобус. Відмова в наданні допомоги повинна розцінюватися як серйозне порушення дійсних Правил.

12. Спільні питання вирішуються екскурсоводом; керівником туристської групи і водієм без участі туристів. Залучати туристів і екскурсантів до спорів, апелювати до їх думки категорично забороняється.

Обов'язки екскурсовода, керівника туристської групи (супроводжуючого)

13. Екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язаний:

13.1. знати маршрут проходження і графік руху автобуса, програму й умови обслуговування групи в кожному пункті маршруту (правила та порядок проїзду, план екскурсійного обслуговування, місце і порядок організації харчування, розміщення на відпочинок і нічліг, калькуляцію вартості обслуговування і т. д.);

13.2. знати зміст і правила оформлення всіх документів, пов'язаних з обслуговуванням туристів і екскурсантів на автобусному маршруті; мати належні туристські документи (списки групи, путівки, ваучери, наряди, накладні, страхові поліси, довіреність і дозволи та ін.), зокрема групові документи. Знати всі необхідні реквізити приймаючих організацій, готелів, підприємств харчування й іншого туристського обслуговування, всі адреси та телефони організацій, до яких він може і повинен звернутися на шляху проходження при виникненні надзвичайних обставин;

13.3. оформляти в установленому порядку належні документи на транспорт, розміщення, харчування, екскурсійне обслуговування й інші

послуги, що надаються групі;

14. У разі відсутності (або відставання від групи) будь-кого з туристів або екскурсантів до часу і місця від'їзду екскурсовод, керівник туристської групи:

- уточнює особу, що відсутня і по можливості причину відсутності;
- затримує відправлення автобуса на 15 хвилин і робить у Дорожньому листі запис про причини затримки;
- у разі відсутності туриста, екскурсанта через трагічні обставини або відсутності групи туристів, екскурсантів діє відповідно до обставин, що склалися, при цьому до подорожніх документів вноситься запис про тривалість і причини затримки та ухвалені рішення.

15. До початку поїздки екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язаний:

15.1. переконатися, що автобус за своїм технічним, санітарним станом і обладнанням відповідає вимогам;

15.2. перевірити наявність необхідних документів і списку туристів, переконатися у відповідності кількості туристів і екскурсантів кількості місць для сидіння в автобусі;

15.3. перевірити наявність у туристів паспортів або документів, що їх замінюють, закордонних паспортів і віз, якщо такі потрібні. Особи, що не мають при собі документа, що засвідчує особу, а також страхового поліса обов'язкового (добровільного) медичного страхування з належним покриттям, не включаються у групу туристів, екскурсантів (знімаються з маршруту);

15.4. дати дозвіл водієві на початок посадки туристів, екскурсантів;

15.5. представитися туристам або екскурсантам, представити водіїв і познайомитися зі старостою групи, а в збірній групі – призначити старосту і роз'яснити йому його обов'язки;

15.6. ознайомити туристів, екскурсантів із маршрутом проходження, програмою і змістом туристської поїздки, правилами користування автобусом і правилами поведінки в дорозі, графіком зупинок, неприпустимості відставання від групи, а також головними діями у разі відставання;

15.7. роз'яснити водієві шлях проходження по місту до виїзду і дати розпорядження на початок руху.

16. У дорозі проходження по маршруту екскурсовод, керівник туристської групи забезпечує:

16.1. ведення екскурсії відповідно до методичних вказівок і особливостей контингенту туристів, екскурсантів;

16.2. дотримання туристами і екскурсантами Правил користування автобусом, чистоти в салоні та збереження обладнання автобуса і не допускає відволікання водія під час роботи, а також інші порушення, що заважають нормальному відпочинку туристів і екскурсантів;

16.3. задоволення запитів і побажань туристів і екскурсантів, якщо вони не змінюють маршрут проходження та графік руху і не виходять за межі допустимих на маршруті дій;

16.4. призначення в особливих випадках додаткових зупинок на користь інвалідів, туристів, екскурсантів похилого віку або хворих;

16.5. своєчасне вказування водієві місця зупинки і стоянки автобуса та інформування його про розташування заправних станцій та пунктів технічної допомоги.

17. Під час перебування на проміжних і кінцевому пунктах туристсько-екскурсійного маршруту екскурсовод, керівник туристської групи забезпечує:

17.1. розміщення групи на нічліг, харчування, екскурсійне обслуговування туристів і екскурсантів, а також водія відповідно до передбаченої туристсько-екскурсійної програми;

17.2. доведення до відома туристів, екскурсантів і водія:

- назви і адреси готелю та їдальні із зазначенням годин їх роботи і порядку харчування;

- змісту екскурсій, із зазначенням часу і місця їх початку і закінчення, місцем збору після завершення екскурсії;

- маршруту і назви зупинок суспільного транспорту при самотійному проходженні туристів до їдальні, готелю;

- дати, часу і місця відправлення автобуса в подальшому або зворотному напрямку;

- часу, дати і місця відправлення автобуса з проміжного і кінцевого пунктів маршруту відповідно до графіка руху;

17.3. вибір місця відправлення здійснюється виходячи з найбільшої зручності для туристів або екскурсантів і з обов'язковим дотриманням усіх встановлених вимог безпеки руху.

18. Екскурсоводові, керівникові туристської групи забороняється:

а) віддавати розпорядження, що суперечать правилам дорожнього руху;

б) робити голосні зауваження водіям у присутності туристів;

в) робити зауваження і віддавати розпорядження водіям через звукопідсилювач;

г) змінювати встановлений режим роботи водія.

Обов'язки водія автобуса

19. Водій автобуса зобов'язаний:

19.1. Своєчасно подавати автобус для поїздки туристів і екскурсантів в обумовлене Замовленням місце;

19.2. Автобус подавати технічно справним, з нормально працюючим опалюванням і вентиляцією, повністю заправлений паливом, із справно працюючим звукопідсилювачем, забезпеченим шнуром до мікрофона, чистим із зовнішнього боку і в салоні, з чохлами на сидіннях, укомплектованою аптечкою і забезпеченим інформацією з Правил користування автобусом;

19.3. Мати схему маршруту проходження із вказівкою небезпечних ділянок, знати і суворо керуватися маршрутом проходження автобуса і графіком руху;

19.4. Виконувати вимоги, передбачені Правилами дорожнього руху і забезпечувати безпеку перевезень;

19.5. Вибрати режим руху, що найбільше сприяє веденню екскурсії і виконувати вказівки екскурсовода, керівника туристської групи про зниження

швидкості руху, призначення зупинки для проведення екскурсії, про включення і виключення або зміну режиму роботи опалювальних і вентиляційних пристроїв;

19.6. завчасно попереджати екскурсовода, керівника туристської групи про майбутню заправку автобуса, пояснювати причину і орієнтовну тривалість зупинок, не передбачених графіком руху;

19.7. Надавати в повне розпорядження під час обслуговування туристів і екскурсантів радіо і звукопідсилювач. Водій має право зажадати припинення трансляції радіопрограм, тільки якщо це заважає його роботі;

19.8. У разі технічної несправності автобуса повідомити про причину несправності екскурсовода, керівника туристської групи і вказати орієнтовний час, необхідний для її усунення. Якщо несправність не може бути усунена власними силами, організувати за узгодженням з екскурсоводом, керівником туристської групи підвезення туристів та екскурсантів на попутному транспорті до найближчого великого населеного пункту і викликати резервний автобус. Виклик водієм за узгодженням з екскурсоводом, керівником туристської групи резервного автобуса здійснюється у випадках, якщо несправність автобуса перешкоджає доставці туристів у пункт призначення або час на усунення несправності перевищить час, необхідний для прибуття резервного автобуса і спричинить зрив запланованих туристсько-екскурсійних заходів.

У цих випадках екскурсовод, керівник туристської групи повинні зафіксувати час виклику резервного автобуса й час його прибуття і зробити запис про це у Шляховому листі.

19.9. Водієві забороняється:

- втручатися в роботу екскурсовода, керівника туристської групи;
- робити зауваження, подавати репліки у процесі спілкування екскурсовода, керівника туристської групи з туристами;
- вести розмови з туристами, екскурсантами під час проходження по маршруту;
- довільно зупиняти автобус і змінювати графік руху за маршрутом, якщо цього не вимагають технічні причини або умови безпеки руху.

Завершення туристсько-екскурсійної поїздки

20. Виконане завдання щодо перевезення туристів і екскурсантів засвідчується підписом екскурсовода, керівника туристської групи в дорожньому листі водія і довідці-наряді, із зазначенням фактичного часу, свідчення спідометра, кількості перевезених туристів і екскурсантів.

21. Після закінчення подорожі, екскурсії екскурсовод, керівник туристської групи здає в диспетчерську службу туристсько-екскурсійній організації встановлену звітну документацію (записи, передбачені справжніми правилами, письмовий звіт про поїздку, відгуки старости групи).

ОРІЄНТОВНЕ ПОЛОЖЕННЯ ПРО КЕРІВНИКА ГРУПИ АВТОБУСНОГО МАРШРУТУ

1. Керівником туристської групи на транспортному маршруті (маршруті

вихідного дня і місцевому туристському маршруті) призначаються особи не молодше 18 років, що пройшли спеціальну підготовку і навчання при відповідних освітніх установах системи туристської освіти. Керівник туристської групи затверджується директором (керівником) екскурсійної установи або туристської фірми.

2. Керівник туристської групи здійснює контроль за виконанням затвердженої програми й умов обслуговування групи, несе відповідальність за дотримання туристами встановленого порядку перебування на транспортному маршруті.

3. Керівник туристської групи зобов'язаний:

- знати програму і умови обслуговування групи в кожному пункті маршруту (правила і порядок проїзду, розміщення, харчування туристів, план екскурсійного обслуговування, калькуляцію вартості подорожі та ін.); постійно знаходитися з групою і сприяти проведенню організаційних заходів щодо прийому і обслуговування туристів;

- стежити за забезпеченням безпеки туристів на маршруті; у разі захворювання туриста вживати термінових заходів щодо надання йому першої медичної допомоги, а в разі необхідності сприяти госпіталізації;

- знати зміст і правила оформлення всіх документів, пов'язаних з обслуговуванням туристів на транспортних маршрутах;

- оформляти в установленому порядку документи на транспорт, розміщення, харчування, екскурсійне обслуговування й інші послуги, надані групі;

- приймати і розглядати спільно із представником обслуговуючої сторони претензії туристів, прагнути залагоджувати конфлікти, що виникають з приводу туристського обслуговування, складати відповідні акти про претензії у разі незадоволення справедливих вимог туриста.

Керівник туристської групи несе відповідальність за збереження отриманих документів.

4. Керівник туристської групи має право вимагати від приймаючої фірми або партнера:

- повного виконання затвердженої програми й умов обслуговування групи;

- встановлення негайного телефонного або іншого зв'язку з туристською фірмою, що направляє групу, або приймаючою туристською фірмою, представником якої він є, для інформації про наявні відхилення від затвердженої програми й умов обслуговування;

5. Обсяг роботи керівника туристської групи на кожному маршруті визначається керівником відповідної екскурсійної установи або туристською фірмою.

6. Керівникові туристської групи надається безкоштовний проїзд і житло; заробітна плата й надбавки за роботу в дорозі (замість добових).

7. Керівник туристської групи відноситься до категорії працівників з ненормованим робочим вдень. Керівникові туристської групи видається службове посвідчення.

ПАМ'ЯТКА ПЕРЕВІЗНИКА!

Нерегулярні та маятникові перевезення, які здійснюються з використанням українськими перевізниками та іноземними перевізниками шляхових листів груп пасажирів, не потребують дозволу, якщо інше не передбачене міжнародними угодами.

З використанням пасажирськими перевізниками шляхових листів груп пасажирів здійснюються нерегулярні та маятникові перевезення у разі:

- поїздки «із зачиненими дверима», коли той самий автобус здійснює перевезення тієї ж самої групи пасажирів протягом поїздки та для їх доставки назад на місце відправлення (місце відправлення є на території реєстрації транспортного засобу);

- перевезення, що передбачає пряму поїздку з пасажирями та зворотну поїздку без пасажирів (місце відправлення є на території реєстрації транспортного засобу);

- перевезення, що передбачає пряму поїздку без пасажирів і посадку всіх пасажирів зворотного рейсу в одному й тому ж місці за наявності однієї з таких умов:

- пасажирів складають групу, що була сформована згідно з договором перевезень;

- пасажирів попередньо були доставлені тим самим перевізником за умов, визначених у пункті 2 цього Порядку, на територію іноземної держави, де вони знову здійснили посадку і прямують на територію України;

- пасажирів були запрошені здійснити поїздку на територію іншої держави, і вартість транспортування сплачується особами, що зробили запрошення (такі пасажирів повинні скласти групу, яка не була сформована виключно з метою здійснення саме цієї поїздки і яку буде доставлено на територію України); поїздки автобусів без пасажирів, що використовуються виключно для повернення пошкодженого автобуса, що здійснював міжнародні нерегулярні чи маятникові перевезення або групи пасажирів, яка перевозилась цим автобусом.

Передавання журналу реєстрації шляхових листів груп пасажирів іншому перевізнику забороняється.

Шляховий лист групи пасажирів повинен складатись перевізником перед початком рейсу у двох примірниках для кожної поїздки.

Перший примірник шляхового листа групи пасажирів повинен зберігатись в автобусі протягом поїздки, для якої він складений, а другий – у журналі реєстрації шляхових листів груп пасажирів у перевізника.

При підготовці шляхового листа групи пасажирів перевізник може використовувати попередньо складений список пасажирів, який додається до шляхового листа групи пасажирів. У цьому разі на попередньо складеному списку пасажирів наводиться прізвище водія, назва перевізника та підпис перевізника, який скріплюється печаткою.

Для перевезень, що здійснюються у відповідності до п. 3, шляховий лист групи пасажирів може складатись, як передбачено п. 6.6, водієм під час посадки пасажирів.

Відповідальність за достовірність даних у шляховому листі групи пасажирів покладається на перевізника.

Транзитні міжнародні перевезення пасажирів іноземними перевізниками територією України, які підпадають під дію п. 6.2., здійснюються з використанням шляхових листів груп пасажирів і не потребують дозволів, якщо інше не передбачене міжнародними угодами.

Книгу реєстрації шляхових листів груп пасажирів перевізнику видає УДП «Укрінтеравтосервіс» із реєстрацією у відповідному журналі.

Для одержання книги реєстрації шляхових листів груп пасажирів перевізник повинен повернути використану книгу в УДП «Укрінтеравтосервіс».

КОДЕКС ТОРГОВЕЛЬНОГО МОРЕПЛАВСТВА УКРАЇНИ

(витяг)

(Відомості Верховної Ради (ВВР), 1995, №№47-52)

(Зі змінами, внесеними в період з 1998 до 2006 рр.)

Стаття 1. Завдання Кодексу торговельного мореплавства України

Кодекс торговельного мореплавства України регулює відносини, що виникають з торговельного мореплавства.

Під торговельним мореплавством у цьому Кодексі розуміється діяльність, пов'язана з використанням суден для перевезення вантажів, пасажирів, багажу та пошти, рибних та інших морських промислів, розвідки та видобування корисних копалин, виконання буксирних, криголамних і рятувальних операцій, прокладання кабелю, також для інших господарських, наукових і культурних цілей.

Стаття 2. Право на торговельне мореплавство

Діяльність, що входить у поняття «торговельне мореплавство» відповідно до статті 1 цього Кодексу, можуть провадити суб'єкти господарювання за наявності в них відповідної ліцензії, якщо її отримання передбачено законом.

Стаття 3. Регулювання торговельного мореплавства й умов праці на морському транспорті

Держава здійснює регулювання торговельного мореплавства через Міністерство транспорту України та відповідні центральні органи державної виконавчої влади.

Відповідно до цього Кодексу, інших актів чинного законодавства та міжнародних договорів України Міністерство транспорту України в межах своєї компетенції затверджує правила, інструкції та інші нормативні документи з питань торговельного мореплавства, що є обов'язковими для всіх юридичних та фізичних осіб.

Правила перевезення вантажів, пасажирів і багажу розробляються за участю зацікавлених міністерств і відомств України і затверджуються Міністерством транспорту України.

Правила перевезення пошти затверджуються Міністерством транспорту України за погодженням з Міністерством зв'язку України.

Правила перевезення в прямому змішаному і прямому водному

сполученні затверджуються Міністерством транспорту України.

Спеціальні правила експлуатації риболовних суден затверджуються Міністерством рибного господарства України.

ДОГОВІР МОРСЬКОГО ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРА

Стаття 184. Поняття договору морського перевезення пасажирів

За договором морського перевезення пасажирів перевізник зобов'язується перевезти пасажирів і його каютний багаж у пункт призначення, а в разі здачі пасажиром багажу – також доставити багаж у пункт призначення і видати його уповноважений на отримання багажу особі; пасажир повинен сплатити встановлену плату за проїзд, а при здачі багажу – і плату за провезення багажу.

Перевезення охоплює час перебування пасажирів та його каютного багажу на судні, час посадки на судно і висадки, а також доставки пасажирів водним шляхом з берега на судно і назад, якщо плата за доставку входить у вартість квитка або якщо судно, що використовується для цього допоміжного перевезення, було надано перевізником.

Перевезення іншого багажу, який не є каютним багажем, охоплює час з моменту прийняття його перевізником, службовцем або агентом перевізника на березі або на борту судна до моменту його видачі перевізником, службовцем або агентом перевізника.

Стаття 185. Сфера застосування договору морського перевезення пасажирів

Правила цієї глави застосовуються до перевезень пасажирів і багажу, якщо:

- судно плаває під Державним прапором України;
- договір перевезення укладено в Україні;
- відповідно до договору перевезення місце відправлення або призначення є на території України.

Будь-які угоди сторін, що обмежують права пасажирів, передбачені цією главою, є недійсними.

Стаття 186. Недійсність умов договору

Будь-яка умова договору, укладеного до виникнення події, що стала причиною смерті пасажирів або ушкодження здоров'я чи втрати або пошкодження багажу, яка має своєю ціллю звільнити перевізника від відповідальності перед пасажиром або встановити меншу, ніж зазначено у статті 194 цього Кодексу межу відповідальності, а також будь-яка умова, ціллю якої є перенесення тягаря доказу, покладеного на перевізника, є недійсною. Але недійсність цієї умови не тягне за собою недійсності договору перевезення, який продовжує регулюватися правилами цієї глави.

Стаття 187. Доказ укладення договору

Доказом укладення договору морського перевезення пасажирів і сплати вартості проїзду є виданий перевізником квиток. Здача перевізнику багажу засвідчується багажною квитанцією.

Стаття 188. Відмова пасажирів від договору

Пасажир має право в будь-який час до відходу судна, а після початку

рейсу – в будь-якому порту, в який судно зайде для посадки або висадки пасажирів, відмовитись від договору морського перевезення.

Пасажир, який повідомив перевізника про відмову від перевезення, має право отримати назад плату за проїзд і провіз багажу в порядку і терміни, встановлені Міністерством транспорту України.

Якщо пасажир відмовився від перевезення не пізніше терміну, встановленого правилами перевезення, або не з'явився до відходу судна через хворобу, або відмовився до відходу судна від перевезення з цієї ж причини з пред'явленням відповідного документа або з причин, що залежать від перевізника, пасажир повертається вся внесена ним плата за проїзд і провіз багажу.

Стаття 189. Відмова перевізника від договору

Перевізник має право відмовитися від договору морського перевезення пасажирів при настанні обставин, зазначених у пунктах 1-4 статті 156 цього Кодексу.

Договір морського перевезення пасажирів припиняється без відмови сторін при настанні обставин, зазначених у пунктах 1 і 2 частини першої статті 158 цього Кодексу.

У разі припинення договору морського перевезення пасажирів до відходу судна пасажир повертається вся плата за проїзд і провіз багажу, а при припиненні договору після початку рейсу - частина вказаної плати пропорційно відстані, перевезення на яку не відбулося.

Перевізник має право затримати відхід судна, змінити маршрут перевезення, місце посадки або висадки пасажирів, якщо такі дії будуть необхідні внаслідок стихійного лиха, несприятливих санітарно-епідеміологічних умов у порту відправлення, призначення або за маршрутом перевезення, а також інших подій і явищ, що не залежать від перевізника і роблять неможливим виконання договору морського перевезення пасажирів.

Стаття 190. Права пасажирів

Пасажир має право:

- перевозити з собою дітей безкоштовно або на пільгових умовах;
- перевозити із собою каютний багаж безкоштовно в межах установлених норм;
- здавати для перевезення багаж за плату за тарифом.

Про втрату або пошкодження багажу пасажир повинен направити письмове повідомлення перевізнику або його агенту:

а) у випадку явного пошкодження каютного багажу – до або в момент висадки пасажирів;

б) у випадку явного пошкодження іншого багажу – до або в момент його видачі;

в) у випадку втрати багажу або його пошкодження, яке не є явним, - протягом п'ятнадцяти днів з дня висадки або з дня видачі багажу, чи з того моменту, коли він повинен бути виданий.

Якщо пасажир не викопав вимог цієї статті, то вважається, оскільки не

доведено протилежне, що пасажир одержав свій багаж непошкодженим.

Письмове повідомлення не потрібне, якщо стан багажу було спільно визначено або перевірено в момент його отримання.

Багаж, не запитаний протягом трьох місяців з дня приходу судна в порт призначення, може бути реалізований у порядку, встановленому Міністерством транспорту України.

Стаття 191. Страхування пасажира

Пасажир за договором морського перевезення підлягає обов'язковому страхуванню від нещасного випадку відповідно до законодавства України. Сплачувана пасажиром страхова премія входить у вартість квитка.

Стаття 192. Морехідний стан судна

Перевізник зобов'язаний до початку перевезення привести судно у стан, придатний для плавання і безпечного перевезення пасажирів, завчасно належним чином спорядити його і забезпечити всім необхідним для плавання, укомплектувати екіпажем і утримувати судно в такому стані протягом усього часу морського перевезення пасажирів.

Стаття 193. Відповідальність перевізника

Перевізник відповідає за шкоду, заподіяну внаслідок смерті пасажира або ушкодження його здоров'я, а також в результаті втрати або пошкодження багажу, якщо подія, внаслідок якої було заподіяно шкоду, сталася під час перевезення і була наслідком вини або недбалості перевізника, його працівників, агентів, які діють у межах своїх службових обов'язків.

Перевізник відповідає за нестачу або пошкодження прийнятого до перевезення багажу, а також за прострочення в його доставці, якщо не доведе, що нестача, пошкодження або прострочення в доставці сталися не з його вини.

За втрату або пошкодження каютного багажу перевізник відповідає лише у випадку, якщо пасажир доведе, що втрата або пошкодження сталися внаслідок наміру або необережності перевізника.

Перевізник не відповідає за втрату чи пошкодження грошей, цінних паперів, дорогоцінних металів і виробів з них, коштовностей, прикрас, виробів мистецтва або інших цінностей, за винятком випадків, коли такі цінності були здані на збереження перевізнику, який погодився їх зберігати в безпеці. В останньому випадку перевізник відповідає не вище межі, передбаченої частиною четвертою статті 194 цього Кодексу.

Якщо перевізник доведе, що вина або недбалість пасажира стали причиною або сприяли його смерті або ушкодженню здоров'я, втраті або пошкодженню його багажу, суд, що розглядає справу, може звільнити перевізника від відповідальності повністю чи частково.

Стаття 194. Межі відповідальності перевізника

У випадку смерті пасажира або ушкодження його здоров'я відповідальність перевізника ні в якому разі не перевищує 175000 розрахункових одиниць у відношенні перевезення в цілому.

Відповідальність перевізника за втрату або пошкодження каютного багажу ні в якому разі не перевищує 1800 розрахункових одиниць на пасажира у відношенні перевезення в цілому.

Відповідальність перевізника за втрату або пошкодження автомашини, включаючи весь багаж, що перевозиться в автомашині чи на ній, ні в якому разі не перевищує 10000 розрахункових одиниць за автомашину щодо перевезення в цілому.

Відповідальність перевізника за втрату або пошкодження іншого багажу, ніж той, що зазначено в частинах другій і третій цієї статті, ні в якому разі не перевищує 2700 розрахункових одиниць на пасажир у відношенні перевезення в цілому.

Перевізник і пасажир можуть шляхом точно вираженої письмової угоди встановити більш високі межі відповідальності, ніж ті, що передбачені частинами 1-4 цієї статті.

Перевізник, працівник або агент перевізника не вправі скористатися межами відповідальності, встановленими в цій статті, якщо буде доведено, що збиток заподіяно внаслідок дій або упущень перевізника, працівника або агента перевізника, скоєних або з наміром заподіяти цей збиток, або через самовпевненість з усвідомленням можливого заподіяння збитку.

ДОГОВІР МОРСЬКОГО КРУЇЗУ

Стаття 195. Поняття договору морського круїзу

За договором морського круїзу одна сторона – організатор круїзу зобов'язується здійснити колективну морську подорож (круїз) за певною програмою і надати учасникові круїзу всі пов'язані з цим послуги (морське перевезення, харчування, побутове та екскурсійне обслуговування тощо), а інша сторона – учасник круїзу зобов'язується сплатити за це встановлену плату.

Стаття 196. Докази укладення договору морського круїзу

Документом, що підтверджує наявність договору морського круїзу, є іменна путівка або інший прирівняний до неї документ, виданий організатором круїзу.

Стаття 197. Сфера застосування договору морського круїзу

Наступні правила цієї глави застосовуються у тих випадках, коли угодою сторін за договором круїзу не встановлено інше. Однак будь-яка угода сторін, що обмежує права учасника круїзу, передбачені в цій главі, недійсна.

Стаття 198. Морехідний стан судна

Організатор круїзу зобов'язаний до початку круїзу забезпечити приведення судна в належний стан відповідно до умов статті 192 цього Кодексу та утримувати судно в такому стані протягом усього часу круїзу.

Стаття 199. Відмова від договору учасника круїзу

Учасник круїзу має право у будь-який час до початку круїзу відмовитися від договору морського круїзу. Учасник круїзу, який заздалегідь повідомив організатора круїзу про відмову від договору, має право одержати назад плату за круїз у Порядку, розмірах і терміни, встановлені договором морського круїзу.

У випадку, коли організатор круїзу не може надати учасникові круїзу місце на судні, яке передбачено договором, або за згодою учасника круїзу таке ж місце на іншому судні, що за своїми характеристиками і комфортабельністю не нижче обумовленого, учасник круїзу вправі відмовитися від договору і

повністю отримати назад плату за круїз.

Стаття 200. Відмова від договору організатора круїзу

Організатор круїзу має право відмовитися від договору морського круїзу у разі виникнення до початку круїзу обставин, зазначених у пунктах 1-4 статті 156 цього Кодексу.

Якщо ці обставини трапились після початку круїзу і призвели до його припинення, договір анулюється. У цьому випадку організатор круїзу зобов'язаний повернути учаснику плату за невикористану частину круїзу і на вимогу останнього доставити його в порт відправлення.

Стаття 201. Витрати у разі збільшення продовження терміну круїзу

У випадку збільшення терміну круїзу через непередбачені обставини організатор круїзу несе всі додаткові витрати, пов'язані з наданням послуг учасникові круїзу.

Стаття 202. Відповідальність організатора круїзу

Організатор круїзу несе відповідальність за шкоду, заподіяну смертю або ушкодженням здоров'я учасника круїзу, а також втратою або пошкодженням його речей відповідно до правил статей 193, 194 цього Кодексу.

ДОГОВІР ФРАХТУВАННЯ СУДЕН НА ПЕВНИЙ ЧАС

Стаття 203. Поняття договору фрахтування суден

За договором фрахтування судна на певний час судновласник зобов'язується за обумовлену плату (фрахт) надати судно фрахтувальнику для перевезення пасажирів, вантажів та для інших цілей торговельного мореплавства на певний час.

Надане фрахтувальнику судно може бути укомплектоване екіпажем (тайм-чартер) або не споряджене і не укомплектоване екіпажем (бербоут-чартер).

Стаття 204. Докази укладення договору фрахтування суден

Договір фрахтування судна на певний час повинен бути укладений у письмовій формі.

Наявність і зміст договору фрахтування судна на певний час можуть бути доведені виключно письмовими доказами.

Стаття 205. Реквізити договору фрахтування суден

У договорі фрахтування судна на певний час повинні бути вказані найменування сторін договору, назва судна, його технічні і експлуатаційні дані (вантажопідйомність, вантажомісткість, швидкість тощо), район плавання, мета фрахтування, розмір фрахту, термін дії договору, місце приймання і здавання судна.

Стаття 206. Суборенда

Фрахтувальник може в межах прав, що надаються йому за договором фрахтування судна на певний час, укласти від свого імені самостійний договір фрахтування судна з третьою особою. Укладання такого договору не звільняє фрахтувальника від виконання договору, укладеного ним з судновласником.

До договору фрахтування судна на певний час, укладеного фрахтувальником з третьою особою, відповідно застосовуються правила цієї глави.

Стаття 207. Морехідний стан судна

Судновласник зобов'язаний передати судно фрахтувальнику в стані, придатному для використання його з метою, передбаченою договором фрахтування судна на певний час.

При фрахтуванні судна за тайм-чартером судновласник зобов'язаний, крім того, спорядити і укомплектувати судно екіпажем, а також підтримувати судно протягом терміну тайм-чартеру в морехідному стані, сплачувати його страхування і утримання судового екіпажу.

Стаття 208. Обмеження щодо користування судном

Фрахтувальник зобов'язаний здійснювати експлуатацію судна відповідно до умов фрахтування, визначених договором фрахтування судна на певний час.

Стаття 209. Право фрахтувальника на укладання договорів перевезення

Якщо судно зафрахтоване для перевезення вантажів, фрахтувальник має право від свого імені укладати договори перевезення вантажів, підписувати чартери, видавати коносаменти та інші перевізні документи. Він несе відповідальність за зобов'язаннями, що випливають з цих документів, зокрема з коносаментів або інших перевізних документів.

Стаття 210. Підпорядкування екіпажу судна фрахтувальнику

У разі фрахтування судна за тайм-чартером капітан та інші члени екіпажу підпорядковуються розпорядженням фрахтувальника щодо експлуатації судна, за винятком розпоряджень щодо судноводіння, внутрішнього розпорядку на судні та складу екіпажу.

Стаття 211. Відповідальність фрахтувальника

Фрахтувальник відповідає за збитки, викликані рятуванням, пошкодженням або загибеллю судна, якщо збитки сталися з його вини.

Стаття 212. Сплата фрахту

Фрахтувальник сплачує Судновласнику фрахт в порядку і терміни, передбачені договором фрахтування судна на певний час.

Він звільняється від сплати фрахту і витрат щодо судна за час, протягом якого судно було непридатне для експлуатації внаслідок неморехідного стану, за винятком випадків, коли непридатність судна настала з вини фрахтувальника.

Стаття 213. Сплата фрахту у разі загибелі судна

У разі загибелі судна фрахт підлягає сплаті по день загибелі судна, а якщо цей день встановити неможливо - по день отримання останньої звістки про нього.

Стаття 214. Винагорода за рятування на морі

Винагорода, належна зафрахтованому за тайм-чартером судну за врятування на морі, що мало місце до закінчення дії тайм-чартеру, розподіляється рівними частками між судновласником і фрахтувальником за вирахуванням сум, належних для відшкодування понесених судном збитків, і частки, належної судовому екіпажу.

Винагорода, належна зафрахтованому без екіпажу судну за врятування на морі під час дії договору фрахтування судна на певний час, належить фрахтувальнику.

КОНТРОЛЬНІ ТЕСТИ

Розділ 1

1. Подорож – це:

- а) виїзд до іншої країни;
- б) пересування людей по території своєї країни;
- в) пересування людей в часі та просторі;
- г) вид туризму.

2. Коли транспортний туризм набув особливо бурхливого розвитку?

- а) XIX ст.;
- б) XX ст.;
- в) XXI ст.;
- г) ще не набув.

3. Чи належить трансфер до транспортних послуг?

- а) так;
- б) ні;
- в) в залежності від путівки.

4. Що є первинною одиницею туристичного продукту?

- а) тур;
- б) транспортні послуги;
- в) засоби розміщення та харчування;
- г) додаткові туристичні послуги.

5. Класифікація транспорту за стандартами ВТО:

- а) повітряний, наземний, морський;
- б) повітряний, наземний, підземний, водний;
- в) повітряний, сухопутний, річковий;

г) повітряний, водний, сухопутний.

6. Тур – це:

а) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;

б) географічно визначений шлях руху туриста чи групи туристів, прив'язаний до місцевості;

в) програма, в межах якої реалізується мета перебування людини поза постійним місцем проживання, складена з урахуванням індивідуальних побажань, і комплекс заходів щодо її реалізації на відповідному якісному рівні;

г) немає правильної відповіді.

7. Який транспорт у пасажирських перевезеннях на далекі відстані домінує в усьому світі?

а) водний;

б) повітряний;

в) залізничний;

г) автомобільний.

8. Який транспорт користується найбільшою популярністю в перевезеннях на короткі відстані?

а) водний;

б) повітряний;

в) залізничний;

г) автомобільний.

9. Орган, що реалізує і наставляє єдину транспортну політику в Європейському регіоні:

- а) Організація Об'єднаних Націй;
- б) Європейська конференція міністрів транспорту;
- в) Європейський Союз;
- г) Координаційна транспортна нарада країн.

10. Туристський маршрут – це:

- а) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;
- б) географічно визначений шлях руху туриста чи групи туристів, прив'язаний до місцевості;
- в) програма, в межах якої реалізується мета перебування людини поза постійним місцем проживання, складена з урахуванням індивідуальних побажань, і комплекс заходів щодо її реалізації на відповідному якісному рівні;
- г) немає правильної відповіді.

11. Чи є обов'язковим наявність керівника групи під час подорожі?

- а) так;
- б) ні;
- в) залежить від маршруту.

12. Тури поділяють:

- а) рухомі та нерухомі;
- б) рухомі та стаціонарні;
- в) маршрутні та стаціонарні;
- г) стаціонарні та транспортні.

13. Які обов'язки не виконує керівник групи ?

- а) знання особистої справи кожного члена групи (туриста);
- б) забезпечення туристам відпочинку відповідно до програми

обслуговування та пакета турпослуг;

в) володіння фаховими знаннями про державу (місцевість) перебування;

г) повинен добре знати маршрут слідування та графік руху, програму та умови обслуговування групи в кожному пункті.

14. Коли була створена Європейська конференція міністрів транспорту?

а) 1917 г.;

б) 1941 г.;

в) 1953 г.;

г) 1985 г..

15. Тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування – це:

а) рекреація;

б) туризм;

в) відпустка;

г) подорож.

Розділ 2

1. Скільки авіакомпаній в усьому світі нараховується у наш час?

а) 600;

б) 1300;

в) 2100;

г) 2500.

2. Транспортування пасажирів та їхнього багажу, вантажів і пошти на повітряних суднах – це:

а) переліт;

- б) авіатранспортування;
- в) транспортні послуги;
- г) повітряне перевезення.

3. Повітряне перевезення поділяється на:

- а) внутрішнє та зовнішнє;
- б) внутрішнє та міжнародне;
- в) далекі та короткі відстані;
- г) транспортування легких і великовагових вантажів.

4. Підприємство, що здійснює пасажирські і/чи вантажні перевезення:

- а) авіакомпанія;
- б) аеропорт;
- в) Міжнародна організація цивільної авіації;
- г) туроператор.

5. Аеропорт – це:

- а) підприємство, що здійснює пасажирські і/чи вантажні перевезення;
- б) місце відпочинку пасажирів;
- в) підприємство, що займається продажем авіаквитків;
- г) комплекс споруд, будинків, призначених для приймання й відправлення повітряних суден.

6. Чи можуть знаходитися в будинку аеровокзалу крамниці, відділення зв'язку, представництва туристських фірм і компаній з прокату автомобілів?

- а) так;
- б) ні;
- в) тільки в міжнародних аеропортах;
- г) тільки в аеропортах, що обслуговують внутрішні рейси.

7. Які угоди, що здійснюють міжнародне регулювання авіаперевезень, є

основними?

- а) Міжнародна транспортна угода;
- б) Монреальський протокол;
- в) Монреальська конвенція;
- г) Варшавська та Чиказька конвенції.

8. Які організації не займаються регулюванням повітряного транспорту?

- а) Міжнародна організація цивільної авіації;
- б) Міжнародна асоціація повітряних перевізників;
- в) Європейський союз;
- г) ООН.

9. Які виділяють категорії повітряних суден ?

- а) цивільне та іноземне;
- б) внутрішнє та міжнародне;
- в) на короткі та далекі відстані;
- г) немає правильної відповіді.

10. Скільки складає норма безкоштовного багажу в економ-класі?

- а) 10 кг;
- б) 15 кг;
- в) 20 кг;
- г) 25 кг.

11. Чи можна назвати квиток договором перевезення між авіакомпанією та пасажиром?

- а) так;
- б) ні;
- в) тільки для внутрішніх перевезень;
- г) тільки для міжнародних перевезень.

12. Яку інформацію не містить авіаквиток?

- а) маршрут слідування;
- б) серію та номер паспорта пасажира;
- в) норма безкоштовного багажу;
- г) клас бронювання.

13. Переліт між двома пунктами, можливо з однією чи декількома посадками, але без зміни літака – це:

- а) чартерний рейс;
- б) погоджений авіамаршрут;
- в) непрямий рейс;
- г) прямий рейс.

14. Чи існує в Україні система електронного квитка?

- а) так;
- б) ні.

15. При чартерних перевезеннях найбільш раціональним є:

- а) організація окремих чартерних рейсів;
- б) організація сезонних авіачартерних програм;
- в) пускати чартер із частотою 2 рази на тиждень;
- г) зовсім не використовувати такі рейси.

Розділ 3

1. Караванінг – це:

- а) самодіяльні подорожі на власному або взятому напрокат легковому автомобілі;
- б) подорожування автомобілем типу «дім на колесах» або зі спеціальним

автомобільним причепом, обладнаним під жилу кімнату з усіма зручностями, який буксується легковиком або тягачем;

в) організовані автобусні подорожі з екскурсійно-пізнавальною метою (одноденні, тури вихідного дня або тривалі – до 2-х тижнів);

г) використання автомобілів і автобусів різної місткості для трансферу тощо.

2. Скільки видів автобусного туризму виділяє Європейська конференція Міністрів транспорту (1984 р.)?

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5.

3. Європейська Угода щодо роботи екіпажів транспортних засобів, які виконують міжнародні автомобільні перевезення, була укладена

а) У 1970 р. у м. Женева;

б) У 1970 р. у м. Варшава;

в) У 1970 р. у м. Цюрих;

г) У 1970 р. у м. Берн.

4. У багатьох країнах заборонена робота автобусів на туристських маршрутах, якщо термін їх експлуатації перевищує:

а) 5 років;

б) 7 років;

в) 8 років;

г) 10 років;

5. Найбільшою компанією, що здійснює обслуговування регулярних міжнародних ліній в Європі, є:

- а) «Евро Грейхаунд»;
- б) «Евровейс»;
- в) «Евробаз»;
- г) «Евролайнс».

6. Найбільша компанією, що здійснює обслуговування регулярних міжнародних ліній в Європі, об'єднує:

- а) 8 автобусних компаній різних країн;
- б) 18 автобусних компаній різних країн;
- в) 28 автобусних компаній різних країн;
- г) 38 автобусних компаній різних країн.

7. Реєстраційний документ, що містить умови і режим руху автобусів на маршруті, – це:

- а) паспорт маршруту;
- б) розклад руху;
- в) реєстраційна маршрутна картка;
- г) схема маршруту.

8. У якому документі фіксуються дані щодо роботи транспортного засобу, руху пального, проходження пунктів маршруту і пунктів перетину кордону, вписуються показання тахографа?

- а) паспорт маршруту;
- б) дорожній лист;
- в) схема маршруту;
- г) реєстраційна маршрутна картка.

9. Перевезення, умови здійснення яких визначаються в кожному окремому випадку за погодженням між замовником і перевізником, – це:

- а) маятникові перевезення;

- б) регулярні перевезення;
- в) нерегулярні перевезення;
- г) трансферні перевезення.

10. Перевезення групи пасажирів, що здійснюються у визначений термін з території однієї держави до місця тимчасового перебування на території іншої держави з наступним поверненням групи автобусом того ж перевізника в державу її початкового від'їзду, – це:

- а) маятникові перевезення;
- б) регулярні перевезення;
- в) нерегулярні перевезення;
- г) трансферні перевезення.

11. Автобуси повинні проходити всебічний технічний контроль кожні:

- а) 2 місяці;
- б) 3 місяці;
- в) 6 місяців;
- г) 12 місяців.

12. Відповідно до чинного законодавства України вага багажу на автобусних перевезеннях становить не більше ніж:

- а) 20 кг;
- б) 25 кг;
- в) 30 кг;
- г) 40 кг.

13. Замовник забезпечує відпочинок водіїв у готелі або в окремій кімнаті у разі тривалості їх роботи понад:

- а) 8 годин;
- б) 12 годин;

- в) 16 годин;
- г) 24 годин.

14. Міжнародні нерегулярні перевезення за одним і тим же маршрутом з періодичністю частіше ніж 1 раз на тиждень належать до:

- а) міжнародних нерегулярних перевезень;
- б) міжнародних регулярних перевезень;
- в) спеціальних регулярних перевезень;
- г) міжнародних регулярних і спеціальних регулярних перевезень.

15. При організації нерегулярних і маятникових перевезень перевізник оформляє:

- а) шляховий лист пасажирів;
- б) дорожній лист пасажирів;
- в) маршрутний лист пасажирів;
- г) усі відповіді є правильними.

Розділ 4

1. Серед країн Європи найбільшою протяжністю мережі залізниць характеризуються:

- а) Іспанія та Франція;
- б) Великобританія та Франція;
- в) Франція та Німеччина;
- г) Німеччина та Італія.

2. Високошвидкісний потяг у квітні 2007 року встановив світовий рекорд швидкості для рейкових потягів:

- а) 400 км/год;
- б) 575 км/год;

- в) 625 км/год;
- г) 700 км/год

3. Експлуатаційна довжина мережі залізниць в Україні становить:

- а) 2,3 тис. км;
- б) 12,3 тис. км;
- в) 22,3 тис. км;
- г) 32,3 тис. км.

4. Скільки залізниць об'єднують усі області України?

- а) 2;
- б) 4;
- в) 5;
- г) 6.

5. В Україні та країнах Східної Європи ширина залізничної колії становить:

- а) 1520 мм;
- б) 1520 см;
- в) 1435 мм;
- г) 1435 см.

6. Міжнародне регулювання залізничного сполучення здійснюється на основі конвенцій ООН 1961 р. про залізничні перевезення вантажів і пасажирів, яка була підписана у:

- а) м. Женева;
- б) м. Цюрих;
- в) м. Берн;
- г) м. Варшава.

7. Міжнародний союз залізниць – International Union of Railways (UIC) – створений у 1922 році таі знаходиться в Парижі. До UIC належать:

- а) 8 країн;
- б) 44 країни;
- в) 70 країн;
- г) усі країни, де є залізниці.

8. Міжнародний комітет залізничного транспорту – International Rail Transport Committee (CIT) – заснований у 1902 році у:

- а) м. Женева;
- б) м. Цюрих;
- в) м. Варшава;
- г) м. Відень.

9. Міжнародний союз залізниць – International Union of Railways (UIC) – створений у 1922 році та знаходиться у:

- а) м. Женева;
- б) м. Відень;
- в) м. Париж;
- г) м. Лондон.

10. Залізничне сполучення в Україні забезпечується такими основними категоріями пасажирських потягів (за швидкістю руху і частотою зупинок):

- а) високошвидкісними та швидкими;
- б) швидкісними та приміськими;
- в) пасажирськими та вантажними;
- г) високошвидкісними, швидкісними, швидкими, пасажирськими, приміськими.

11. Повна вартість проїзду в спальних вагонах і вагонах з сидячими

нумерованими місцями поїздів прямого та місцевого сполучення складається з двох частин:

- а) квитка та страховки;
- б) квитка та плацкарти;
- в) квитка та вартості обслуговування;
- г) вартості квитка та ПДВ.

12. Кожен пасажир має право безкоштовно перевозити із собою у вагоні на повний, пільговий, безплатний проїзний документ ручну поклажу вагою

- а) 20 кг;
- б) 28 кг;
- в) 36 кг;
- г) 44 кг.

13. Найбільшим залізничним туроператором Європи вважається компанія:

- а) «Eurolines»
- б) «Wagons-Lits»;
- в) «Eurotrains»;
- г) «Euro-Lits».

14. Blue Train, Rovos Rail та Shongololo Express – це залізничні тематичні маршрути в:

- а) Південно-Африканській Республіці;
- б) Австралії;
- в) Новій Зеландії;
- г) Індії.

15. Palace on Wheels та Royal Orient – це залізничні тематичні маршрути в:

- а) Південно-Африканській Республіці;
- б) Австралії;

- в) Малайзії;
- г) Індії.

Розділ 5

1. Останні десятиріччя середньорічне зростання кількості пасажирів круїзних лайнерів значно перевищує приріст «наземного» турпотоку і складає близько:

- а) 5%;
- б) 8%;
- в) 15%;
- г) 17%.

2. У країнах транзиту пасажиром для виходу на берег не потрібна спеціальна віза, але термін їх перебування, як правило, не повинен перевищувати:

- а) 24 години;
- б) 48 годин;
- в) 60 годин;
- г) 72 години.

3. Членами Cruise Lines International Association – CLIA - Міжнародної асоціації операторів круїзних ліній є:

- а) 5 найбільших круїзних компаній;
- б) 12 найбільших круїзних компаній;
- в) 25 найбільших круїзних компаній;
- г) 33 найбільші круїзні компанії.

4. За принципами організації круїзні маршрути поділяють на:

- а) кільцеві та маршрути типу «openjaw»;
- б) короткочасні виходи в море на 2-3 дні без заходу в інші порти та тривалі

маршрути і кругосвітні подорожі тривалістю до/на півроку;

в) прибережні морські екскурсії та прогулянкові рейси;

г) усі відповіді є правильними.

5. Скільки основних морських круїзних регіонів виділяють у світі?

а) 5;

б) 7;

в) 11;

г) 14.

6. Скільки круїзних компаній в Україні умовно можна виділити?

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5.

7. Яка круїзна компанія здійснює 12-денні круїзи Дніпром на 4-палубних теплоходах «Принцеса Дніпра», «Генерал Ватутін» і «Зірка Дніпра» за маршрутом Київ - Одеса – Севастополь?

а) «Укрферрі»;

б) «Червона Рута»;

в) «Намисто Славутича»;

г) «Україна».

8. За географією найбільш активної круїзної діяльності виділяють:

а) басейн Карибського моря і Мексиканської затоки;

б) басейн Середземного моря;

в) у Балтійському морі та навколо Скандинавії із заходом в Норвезькі фіорди;

г) усі відповіді є правильними.

9. Національне регулювання водних перевезень в Україні здійснюється відповідно до;

- а) «Кодексу пасажирського мореплавства України»;
- б) «Кодексу круїзного мореплавства України»;
- в) «Кодексу торговельного мореплавства України»;
- г) «Кодексу судового мореплавства України».

10. Міжнародна асоціація морських пасажирських перевізників – IPSA - була заснована у 1972 році зі штаб-квартирою у:

- а) м. Лондон;
- б) м. Женева;
- в) м. Нью-Йорк;
- г) м. Сінгапур.

Навчальне видання
(українською мовою)

Мозговий Олександр Іванович
Криволапов Едуард Анатолійович

ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Навчальний посібник
для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
напряму підготовки «Туризм»

Відповідальний за випуск А.П.Конох
Рецензент А.В.Сватсьєв
Коректор Н.В.Маковецька