## ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИЗМІ

### Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності

Основним елементом транспортного обслуговування під час подорожі є транспортне перевезення. Під транспортним перевезенням розуміють доставку туристів від місця постійного проживання до місця призначення і в зворотному напрямі. Транспортне перевезення входить до комплексу основних послуг, на нього припадає значна частина вартості туру. Залежно від тривалості й дально- сті подорожі вона коливається від 20 до 60%.

Туризм як вид діяльності, тісно пов'язаний з переміщення туристів за межі їх постійного місця мешкання, не може розглядатися окремо від транс- портного забезпечення. Останнє є найважливішим елементом туристської ін- фраструктури і входить до основного комплексу послуг, що включають до складу туристського продукту. Транспортні підприємства розглядають як особ- ливий різновид туристських підприємств, що формують систему туризму.

Рекомендована UNWTO схема класифікації транспорту, що застосовуєть- ся в туризмі, наведена на рис. 19.1.

У системі транспортного забезпечення в туризмі розрізняють:

* туристські перевезення, що входять в основний комплекс туристських послуг і включаються до туру: доставка туристів від місця їх постійного меш- кання до місця призначення і назад;
* трансфер – надання транспортних засобів для забезпечення зустрічей- проводів туристів;
* транспортне обслуговування програмних заходів щодо туру: екскур- сійне обслуговування, виїзд на програмні заходи, огляд місцевості, переміщен- ня за маршрутом.

Вибір підприємством транспортних засобів для забезпечення турист- ської подорожі залежить від цілого ряду чинників:

* + цільової спрямованості туру;
  + тривалості транспортування;
  + кількості туристів;
  + місткості транспортного засобу;
  + програми туру;
  + безпеки пересування;
  + мобільності транспортного засобу і рівня комфорту.

Для організації подорожей використовується різноманітний транспорт – автомобільний, залізничний, авіаційний, морський, річковий, повітряний. На- бувають розвитку такі перспективні для організації подорожей транспортні за- соби й різновиди транспорту, як швидкісні поїзди на магнітній підвісці, моно- рейкові дороги, морські й річкові суда на повітряній ”подушці”, космічний транспорт та ін. Розглянемо особливості використання у туризмі окремих видів транспорту.

ТРАНСПОРТ , ЩО ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ В ТУРИЗМІ

Рис. 19.1 – Класифікація транспорту, що застосовується в туризмі

Морські й річкові пароми

Рейсові автобуси

Транспорт турпідприємств

Автомо- більний

Орендований транспорт

Особистий транспорт туристів

Рейсові теплоходи

Надво- дний

Круїзні суда

Залізни- чний

Суда для екскурсій і прогулянок

Яхти, катери

Підводний

Екскурсійні підводні човни

Водний

Сухопу- тний

Повітряні кулі

Дельтаплани

Повітряний

Вертольоти

Літаки цивільної авіації

Нерейсові поїзди

Рейсові поїзди

### Перевезення сухопутним транспортом

* + 1. **Перевезення автомобільним транспортом**

Автомобільні перевезення є одним з основних видів туристських переве- зень. До безперечних переваг автомобільних перевезень відносяться мобіль- ність, відносно висока швидкість, відсутність необхідності здійснювати переса- дки, невисока вартість поїздок, а також гнучкість у встановленні графіків руху.

Автопослуги, що використовуються у туристському обслуговуванні включають три напрями:

* + - * організація автобусних подорожей;
      * організація подорожей на особистому транспорті туристів;
      * прокат автомобілів.

У більшості країн міжміські й міжнародні автобусні перевезення обслу- говуються автобусами, що належать як державним установам, так і незалежним компаніям.

Залежно від мети перевезення пасажирів весь автобусний парк можна ро- зділити на сім груп:

1. Міські й приміські автобуси для перевезення пасажирів. У невеликих населених пунктах і багатьох містах, де відсутні такі засоби пересування, як метро і трамвай, автобус є єдиним засобом міського громадського транспорту. У багатьох великих містах на вулицях, особливо в районах історичної забудови і центрах виникають проблеми з організацією дорожнього руху і для автобусів виділяють спеціальні смуги руху. Туристи активно використовують міський транспорт для індивідуальних подорожей при відвідуванні великих туристсь- ких центрів. З метою полегшення розрахунків для туристів випускають спеціа- льні туристські проїзні квитки, наприклад, у Лондоні, Парижі, Мілані. Окрім проїзду у громадському транспорті такі проїзні квитки передбачають можли- вість відвідування музеїв.
2. Автобуси для перевезення туристів до великих транспортних вузлів (у міжнародні аеропорти, залізничні вокзали, морські порти і т. ін.). Така транспортна орієнтація у туризмі називається **“трансфер”** і призначена для ор- ганізованої доставки туристів при прибутті від аеропорту до туристського центру або до готелю і назад. Це виключає використання туристами міського транспорту. Трансфери від міжнародних аеропортів до центру найближчого мі- ста або столиці мають свої коди і звичайно наводяться в усіх бортових журналах авіакомпаній, каталогах, розкладах типу “Тimе Таble”. Для трансферів використовуються автобуси туристської комплектації з м'якими сидіннями і великим багажним відділенням. Оскільки трансфери на ві- дстані більше 50 км майже не практикуються, то вимога наявності особливих зручностей (радіотрансляції, телевізора, кухні, туалету) у таких автобусах не ставиться.
3. Спеціальні, разового виготовлення автобуси місткістю до 200 пасажи- рів. Використовують в міжнародних аеропортах для перевезення пасажирів і туристів від терміналу до літака по льотному полю. Оскільки етап перевезення обчислюється хвилинами, то ніякого особливого комфорту не передбачається,

проте десяток сидячих місць для людей похилого віку і інвалідів звичайно є. Для полегшення входу пасажирів підлога при вході в салон плавно опускається до землі, що робить посадку великої кількості пасажирів оперативною.

1. Автобуси для екскурсій. Найбільша частина екскурсій по туристських центрах організовуються саме на автобусах. Частина об'єктів екскурсійного по- казу туристи оглядають безпосередньо, але з автобуса по ходу руху, наприклад при оглядовій екскурсії великим містом. Якщо клімат дозволяє (наприклад, в Лондоні й Берліні), то автобуси роблять відкритими й дворівневими. Звичайно екскурсійні автобуси відрізняються підвищеною комфортністю, м'яки- ми сидіннями, великими панорамними вікнами для відмінного огляду, наявністю радіопідсилювача з мікрофоном для екскурсовода. У деяких автобусах є можли- вість регулювати кут встановлення крісла щодо вікна для кращого огляду.

Використання автобусів для екскурсій пов'язано з необхідністю узго- дження маршрутів із службою дорожнього руху, оскільки в місцях туристсько- го інтересу заборонена стоянка автотранспорту, а для екскурсійних автобусів робиться виняток. Слід також погоджувати порядок і маршрут виходу і посадки туристів, оскільки саме у цей момент найбільш часто бувають випадки наїздів на них транспортних засобів.

1. Автобуси для дальніх регулярних рейсів і перевезення туристів (рейсові й чартерні). Рейсові маршрути поширені повсюдно, оскільки їх відріз- няє незмінність встановленого маршруту, точність розкладу, зупинки у позна- чених місцях. Як правило, автобуси відправляються з автобусних станцій, роз- ташованих біля аеропортів, морських і річкових вокзалів залізничних станцій, кінцевих станцій метро. Часто відправлення рейсів злагоджено з прибуттям або відправленням інших засобів перевезень. Так, в Бірмінгемі (Великобританія) від автобусного вокзалу щодня відправляється у всі частини країни до 600 ав- тобусів. В Афінах на автобусному вокзалі знаходяться автобуси до Парижа, Лондона, Будапешта та інших столиць Європи. У США найдальший автобус- ний регулярний маршрут з Чікаго до Сан-Франциско складає 2395 милі, а пе- реміщення за цим маршрутом триває 52 години.

Автобуси для чартерів орендуються турфірмами з водієм і без водія. Оре- нда комфортабельного автобуса коштує до 600 доларів США на добу. Термін оренди може складати від 8 годин до декількох місяців. При перевезенні турис- тів в один кінець необхідно враховувати порожній прогін автобуса назад до мі- сця прокату. Салони чартерних автобусів для дальніх рейсів повинні бути при- стосовані для тривалого перебування в них туристів. Такі автобуси забезпечені м'якими регульованими кріслами з підголівниками, індивідуальним освітлен- ням кожного місця і вентилятором. У салоні повинен бути кондиціонер, безпе- чне скло підвищеної міцності у вікнах, іноді затемнене, із завісками, верхні по- лиці для легкої ручної поклажі і одягу. Автобус повинен бути обладнаний гар- деробом для верхнього одягу, туалетом, сміттєвими бачками, кухнею з холоди- льником, спеціальним спальним місцем для змінного водія.

1. Автобуси, обладнані під кемпери або каравани. У середині салону та- кого автобуса (місткістю до 6 пасажирів) обладнується справжнє житлове при- міщення із спальними місцями, кухнею з газовою плитою, холодильником і

санвузлом, раковиною і душем (ванною). Автобуси розрізняють за устаткуван- ням і класифікують за зірками (як готелі). Каравани частіше за все пропонують- ся в оренду в туристських центрах і пунктах прокату автомашин. Для зупинки на природі обладнують спеціальні зупинки (кемпінги), на яких є можливість дозаправки паливом для газових плит, зміни танків туалету і сміттєвих бачків, підключення бортових електроприладів до місцевої електромережі та інші ту- ристські послуги.

1. Спеціальні автобуси для сафарі й пригодницьких турів. Це, як правило, автобуси класу “люкс” або більш прості залежно від характеру подорожі й складу групи (місткість до 25 пасажирів). Вони пристосовані для їзди по ґрун- тових дорогах, достатньо екіпіровані для здійснення тривалих поїздок на при- роді без автострад і центрів технічного обслуговування, обладнані кондиціоне- ром, холодильником, туалетом, причепом з кухнею, великою місткістю з пит- ною водою (до 200 л), а також похідним спорядженням, двомісними наметами та ін. Експедиція забезпечується спеціальним комплектом двотижневого про- довольства. До складу устаткування включається радіостанція з пошуковими приладами на непередбачений випадок.

У 1986 р. у країнах Європи в зв'язку із загостренням конкуренції між за- лізничними і автобусними компаніями було створено об'єднання автобусних перевізників – Рада “Євроліній” (Eurolines), куди ввійшли 33 європейські парт- нери. Автобусні компанії виступили під однією торговельною маркою, вироби- ли систему автобусного сполучення за наскрізними квитками із загальними стандартами сервісу, правилами, системою знижок. У даний час “Eurolines” пе- ретворилися на одну з провідних компаній на ринку. Вона обслуговує більше 250 маршрутів по всій Європі, до неї входить 35 європейських автобусних ком- паній. З 1992г. “Eurolines” почали працювати і в Східній Європі.

Підписання шенгенських угод дало новий поштовх до розвитку автобус- них перевезень, дозволивши спростити багато формальностей. Будучи економі- чним видом подорожей, доступним широким верствам населення, автобусний туризм постійно розвивається

Для спрощення договорів на міжнародні перевезення у рамках Женевсь- кої конвенції від 1 березня 1973 р. прийнята Конвенція про договір міжнарод- ного автомобільного перевезення пасажирів і багажу. Подальше спрощення міжнародних перевезень зафіксовані Гаагською декларацією з туризму і шен- генськими угодами для членів Європейського союзу.

В Європі серйозна увага надається стану автобусів, що використовуються для туристських перевезень. Сучасні автобуси для переїзду на довгі відстані значно зручніші, ніж їх ранні моделі. Стандартним набором є кондиціонер у по- єднанні зі зручностями, кімнати для відпочинку. Багато автобусів забезпечені високими сидіннями, звукоізольовані, мають поліпшене освітлення, великі вік- на для огляду, телевізори, туалети і мінібари.

У багатьох країнах заборонено на туристських маршрутах використову- вати автобуси, термін експлуатації яких перевищує 8 років. Відповідно до єв- ропейського законодавства автобуси повинні проходити всесторонній техніч- ний контроль кожні шість місяців.

Згідно з рішенням Європейської конвенції по роботі екіпажів транспорт- них засобів, з 24 квітня 1995. усі автобуси з числом місць більше 9, що беруть участь в міжнародних перевезеннях, повинні бути обов'язково обладнані тахо- графами. У разі його відсутності експлуатація автобуса заборонена.

**Тахограф** – це бортовий прилад для об'єктивного контролю і обліку ро- боти автобуса або водія. Записи проводяться на іменних діаграмних дисках (та- хограмах) і дають повну картину всього робочого дня водія.

Відносно низькі витрати на придбання туристських автобусів, а також висока ефективність їх використання роблять цей вид перевезень привабливим для великої кількості туристських підприємств. Використання власних автобу- сів дозволяє зменшити витрати на туристські подорожі і як, слідство, знизити їх вартість. Найбільше застосування туристські перевезення власними автобу- сами знайшли в організації турів, орієнтованих на масового споживача. Особ- ливо ефективним стає використання власних автобусів при організації турист- ських потоків у вигляді “ланцюжків”, тобто автобус або декілька туристських автобусів здійснює човникові рейси від місця збору групи до місця призначен- ня з постійним завантаженням. Звичайно такі ланцюжки організують у напрямі масового і дешевого туризму. Однак слід відмітити, що використання власних туристських автобусів пов'язано з рядом додаткових витрат туристського під- приємства на стоянку автобуса, технічний огляд і ремонт, заміну частин, пали- вні й мастильні матеріали, обслуговуючий персонал і кваліфікованих водіїв, страхування транспортного засобу і цивільної відповідальності власників авто- транспорту. Тому незважаючи на переваги від придбання власного автобуса, туристські підприємство повинне перш за все враховувати ефективність вкла- дення коштів у створення власної транспортної структури з обліком усієї суку- пності витрат.

Використання орендованого транспорту позбавлено недоліків, пов'язаних з придбанням і обслуговуванням власних туристських автобусів. Оренда най- більш ефективна для починаючих туристських компаній, які не досягли знач- ного обігу коштів. Оренда туристських автобусів здійснюється на підставі до- говорів оренди, що укладаються між туристським і транспортним підприємст- вами. Застосування орендованих туристських автобусів дозволяє туристському підприємству вибрати найбільш відповідного партнера за вимогами до переве- зення туристів. При цьому туристська фірма не нестиме прямих витрат на ре- монт, обслуговування і підтримку технічного стану транспортного засобу.

Незважаючи на цілий ряд переваг автобусів, їх застосування має і обме- ження, одним з яких є обмеження кількості туристів, що перевозяться. Застосу- вання автобусів найбільш ефективно для перевезень туристів на невеликі від- стані і забезпечення різного роду програмних заходів. Організація туристських подорожей на середні й великі відстані вимагає ретельної додаткової організа- ції маршруту, місць стоянок, нічлігів, харчування. Тривале перебування у тран- спортному засобі (особливо по дорозі назад) може негативно позначитися на загальному сприйнятті якості відпочинку.

Використання особистого автомобільного транспорту туриста є особли- вим видом туристських подорожей, що називаються автотурами.

Автотуризм досить широко розвинутий у всьому світі. Це пов'язано з його відносною дешевизною і свободою у виборі маршруту, готелю, про- грами і т. ін.

У багатьох випадках туристи не хочуть пересуватися по конкретному ма- ршруту. Вони вважають спонтанне пересування привабливішим: переїздити з мотелю до мотелю або з кемпінгу до кемпінгу, заїжджати в різні міста, огляда- ти визначні пам'ятки і т. ін.

Найпоширеніші подорожі з використанням особистого транспорту тури- стів – поїздки вихідного дня. За видами туризму найпопулярнішим є оздоровчі (виїзд на природу або до місць відпочинку) і пізнавальні (поїздки до історичних або культурних пам'ятників).

Розвиток готельної інфраструктури, зокрема мотелів пов'язаний з автоту- ризмом. У різних країнах за традиційними туристськими трасами побудовані цілі ланцюги малих готелів і кемпінгів, орієнтованих перш за все на обслуго- вування туристів, які подорожують на особистих автомобілях.

Процес підготовки автомобільної подорожі включає:

* розробку маршруту;
* розробку графіка руху;
* оформлення маршрутної документації.

У дорозі туристу будуть потрібні такі документи: паспорт (при подоро- жах за кордон – іноземний паспорт з візами відповідних країн), посвідчення на право керування автомобілем, талон попереджень, довіреність на право керу- вання автомобілем або договір про його оренду (якщо подорож здійснюється не на своєму автомобілі).

Туристи, які виїжджають за кордон на власному транспорті, повинні мати права водіїв міжнародного зразка, транспортний засіб повинен бути застрахо- ваний, власник транспортного засобу повинен мати поліс страховки страху- вання цивільної відповідальності, а також належним чином оформлені докуме- нти на автомобіль. Туристське підприємство як організатор подібного роду ту- рів повинне сприяти у правильному оформленні вказаних документів. Крім цього, туристу повинні бути надані карта з нанесеним маршрутом руху, місця- ми заправок, кемпінгами, мотелями, пунктами технічного обслуговування, а та- кож документи, що підтверджують замовлення обслуговування в цих місцях, або міжнародні сервісні книжки, що дозволяють розміщуватися або одержувати обслуговування у вказаних пунктах за попередньою оплатою.

Специфічним видом послуг, що використовують у туристському обслуго- вуванні, є прокат автомобілів, індустрія якого розвивається практично з тих ча- сів, коли був створений автомобіль.

Великі фірми з прокату автомобілів мають представництва і в містах, і в передмістях, але велика їх частина дотепер сконцентрована в аеропортах, де вони мають свої стоянки. Цим фірмам доводиться враховувати при розра- хунку вартості оренди автомобіля досить високу плату за оренду місця в ае- ропорту. У результаті вартість прокату в таких компаній вище, ніж у тих, що не мають представництва в аеропорту. Незважаючи на це, споживачі цінують

зручності від того, що можуть відразу при виході з літака підійти до стоянки прокату автомобілів.

Процедура оренди досить проста. Від туриста вимагається, щоб його вік був не менше за 21 рік і не перевищував 70 років (у деяких фірмах Великобри- танії – 25 і 75 років відповідно). Турист повинен пред'явити службовцю компа- нії паспорт і посвідчення водія (міжнародного зразка). До моменту укладення договору посвідчення повинне бути дійсним не менше 2 років ( у Великобрита- нії – 1 рік, а для водіїв молодше 25 років необхідний стаж збільшується на 1 рік). У деяких країнах обслуговування клієнта проводиться тільки за наявності кредитної картки, в більшості ж країн оплата за послуги здійснюється готівкою. Туристу, який відправляється у подорож з діловою, оздоровчою, пізнава- льною чи іншою метою, перш, ніж орендувати автомобіль, необхідно поцікави- тися умовами паркування і цінами на таксі. Можливо, поїздка на таксі виявить-

ся більш вигідною як у фінансовому, так і у моральному відношенні.

### Перевезення залізничним транспортом

Залізничні перевезення є ефективним інструментом транспортного забез- печення в туризмі. Достатньо високий комфорт подорожі, висока швидкість і можливість компактного розміщення групи туристів при помірних цінах роб- лять цей вид транспорту конкурентоспроможним при пересуванні на малі від- стані. Найбільше застосування залізничний транспорт знаходить при організації внутрішнього і прикордонного туризму, а також пізнавальних, екскурсійних турів і туризму вихідного дня.

Свого часу поява залізниць провела справжню революцію в подорожах, запропонувавши більш дешеве й швидке перевезення у порівнянні з кіньми і кораблями. Великі мережі залізниць Північної Америки і Європи зробили за- лізничні станції центрами районів. Залізниця замінила не тільки диліжанс, але і таверни, які з 1790 р. стали називати французьким словом “готель”. Ці- лком природно, що для зручності готелі будувалися поряд із залізничними станціями.

Залізниці встановили зразок мобільності й зробили можливим зв'язок між віддаленими частинами країн. Будівництво залізниць стало великим бізнесом після сільського господарства.

Курорти, що були видалені від населених пунктів, виявилися доступними завдяки залізницям. Гірські курорти першими відчули вплив залізниць на тури- стські подорожі. Залізничні компанії побудували готелі в Європі, Канаді й США. Залізниці Canadian Pasific і Canadian National дотепер керують великою кількістю готелів і курортів.

У подальші роки поїзди стали більш безпечними, швидкими й комфорта- бельними. У кінці ХХ ст. залізниці могли запропонувати всі зручності сучасно- го побуту, включаючи електричне освітлення, парове опалення, спальні вагони, вагони-ресторани і навіть ванні кімнати.

У сучасному світі туристичні поїзди в побуті називають “готелями на ко- лесах”. При цьому часто поїздки залізницями використовують як основну мету подорожі. Для такої подорожі є усі умови.

Залізничні подорожі – достатньо популярний вид відпочинку за кордо- ном. Найяскравішими прихильниками цього виду туризму вважаються німці, англійці й швейцарці. Причому якщо мешканці Великобританії і Швейцарії вважають за краще подорожувати своїми країнами, то німці об'їхали усю Євро- пу навіть дісталися до Росії. Особливо престижним серед німецьких туристів вважаються паровозні подорожі. Найпопулярнішим в усіх без винятку прихи- льників залізничного туризму є “Orient Expres”(”Східний експрес”), стилізова- ний під знаменитий поїзд кінця ХIХ – початку ХХ ст.

Останніми роками спостерігається зростання інтересу до залізничного ту- ризму і на американському континенті, де є три тривалі маршрути: “Транс- Канада” (десятидобовий поїзд з Ванкувера до Монреаля через Вінніпег і Отта- ву), “Транс-Америка” (12 діб з Вашингтона в Лос - Анжелес через Чарльстон, Новий Орлеан, Сан-Антоніо, Ель-Пасо та ін.) і “Транс-атлантика” (з Манагуа в Пуерто-Монт через Гуаякиль, Ліму і Сантьяго).

В Америці ці туристські поїзди ще називають «Orient Express».

У Норвегії популярні туристські маршрути на спеціальному поїзді з огля- дом найбільших і красивих фьордів у світі.

Залізничні маршрути є в Індії і Індонезії. Для туристів, які відвідують Ін- донезію, пропонується унікальний тур – “Парові локомотиви Індонезії” з огля- дом самої великої колекції діючих локомотивів і вагонів вузької колії.

У системі пасажирських перевезень, поїзди розділяють на нерейсові (чар- терні), комплектовані при необхідності, і рейсові, що курсують за жорстко встановленим маршрутом і строгим дотримуваним графіка руху.

Нерейсові (чартерні) поїзди – це замовлені поїзди, що призначаються по- за регулярним розкладом. До спеціальних відносяться туристсько-екскурсійні поїзди, що прямують за спеціально для них прокладеними нитками маршрутів і графіками руху, складеними з урахуванням “вікон” у регулярному розкладі, а також туристсько-екскурсійної мети.

Рейсові поїзди підрозділяють на приміські, місцеві й дальні.

Приміські поїзди прямують за твердим розкладом у межах приміських зон великих міст. Склад звичайно вміщує до 1500 пасажирів, причому сидячих місць до 1000. Поїзди здійснюють часті зупинки на місцевих станціях. Місця у вагонах не нумеровані.

Місцеві поїзди прямують між станціями однієї залізниці (в Європі може бути в межах однієї держави) звичайно вони курсують на відстані в межах до 700 км.

У ряді випадків відмінність між приміськими і місцевими поїздами до- сить умовна і істотно залежить від географічних характеристик місцевості й країни в цілому, за винятком швидкісних маршрутів, поїзди місцевого сполу- чення здійснюють зупинки практично на всіх станціях.

Дальні поїзди прямують на відстані понад 700 км.

Залежно від сезонності поїзди підрозділяються на поїзди цілорічного кур- сування і поїзди сезонного курсування (в основному літні).

В Україні поїзди й вагони підрозділяються на різні категорії.

Розрізняють такі категорії поїздів: пасажирський (швидкість до 100 км/год), швидкий (до 120 км/год), прискорений (до 120 км/год), швидкісний (понад 140 км/год).

Категорії вагонів: сидячий, плацкартний, купейний, спальний, вагон- ресторан, поштово-багажний вагон.

За рубежем існує інше розмежування вагонів на класи (перший, другий, туристський), а купе діляться на чоловічі, жіночі, сімейні, для тих, хто палить, некурящих, люкс, одно-, двох-, трьох-, чотиримісні і туристські (до 6 місць).

В Європі прийнята наступна класифікація поїздів:

* ТD – міжконтинентальний експрес;
* 1С – міжнародний експрес;
* 1СL – швидкісний суперекспрес;
* ТЕЕ – фірмовий експрес;
* ЕС – швидкісний експрес;
* Е – швидкий поїзд;
* RSB – приміський поїзд та ін.

Стандартні залізничні тури умовно можна розділити на три самостійні категорії:

* одноденні;
* нетривалі (2-3 діб);
* багатоденні (від 5 днів і більш).

Одноденні тури починаються вранці і закінчуються ввечері того ж дня. Туристів довозять до конкретної станції, де для них підготовлена спеціальна програма. Це може бути екскурсійна поїздка або пікнік на природі.

Нетривалі тури, як правило, пропонують розміщення туристів в окремих купе. Поїздки традиційно складені з таким розрахунком, щоб вночі, коли всі сплять, поїзд знаходився у дорозі.

Багатоденні тури відрізняються великою різноманітністю. Залежно від маршруту і екскурсійної програми туристи часто знаходяться у дорозі і в ден- ний час.

Організація залізничних перевезень здійснюється установами залізнично- го транспорту. Туристська фірма на підставі заявки купує залізничні квитки для перевезення туристів. Ці квитки можуть бути індивідуальними або груповими.

Крім цього залізниці надають широкий спектр знижок і пільг для різних категорій пасажирів.

Як було вказано раніше, туристські перевезення залізничним транспортом в основному здійснюються швидкими й пасажирськими поїздами регулярного прямування і спеціальними туристськими поїздами. Останнім часом для пере- везень туристів в Японії, Бразилії, Південній Кореї, Росії, країнах Європи вико- ристовують швидкісні залізниці.

Для перевезень туристів застосовують удосконалені поїзди з похилим ко- рпусом і поїзди на магнітній підвісці.

У даний час у світі спостерігається тенденція збільшення числа туристів, які вважають за краще замість авіаперельотів поїздки швидкісними поїздами.

Перевезення пасажирів на залізничному транспорті здійснюються за кви- тками, які купуються наперед. В Україні існують разові квитки для одного па- сажира і для групи пасажирів. Крім того для поїздок у приміському сполученні продають постійні квитки на поїздки протягом певного часу зі знижкою. Існує система пільгових квитків для певних категорій населення

Значний інтерес представляє існуюча в Європі система оплати проїзду пасажирів на залізничному транспорті.

На квитках за кордоном відсутня дата поїздки і номер місця, оскільки у країнах Європи продаж квитків на конкретну дату і конкретне місце вважається окремою послугою залізниці. Крім того, поїзди рідко заповнені навіть наполо- вину, тому бронювати наперед дату і місце не прийнято. На квитках, як прави- ло, ставиться дата придбання. Пасажир може скористатися даним квитком, по- ки не закінчився термін його дії (як правило, 2 місяці).

Крім разових квитків в Європі поширені проїзні квитки, що надають пра- во необмеженого пересування протягом певного часу у вказаному регіоні. Кви- тки бувають різні за терміном дії і широтою географічного простору. Розгляне- мо деякі системи пільгових квитків.

Система пільгових квитків “Еurailраss” діє у 17 країнах Європи при пря- муванні залізницями:

* квиток без ліміту відстані (для першого класу) діє до 15 днів або до 3

місяців;

* квиток для молоді (за наявності посвідчення міжнародної студентсь- кої організації) без ліміту відстані діє до 15 днів, один місяць або два місяці;
* для пасажирів, які їдуть удвох (або в більшій кількості) та ін.

Така система діє при проїзді території Австрії, Бельгії, Данії, Фінляндії, Франції, Німеччини, Греції, Нідерландів і ряду інших європейських країн.

Система “Іntеr Rаil” – це узгоджені пільгові тарифи на залізничному тра- нспорті, що діють на території 27 країн Європи і Африки. Квитки підрозділя- ються за віковими категоріями пасажирів і сферами дії. Залежно від віку паса- жира квитки розподіляються на “ Іntеr Rаil under 26” (для тих, хто молодше 26 років) і (для “ Іntеr Rаil 26+” для всіх інших).

Для пасажирів з квитками “ Іntеr Rаil under 26” нижньої вікової межі не існує. Звичайно такими квитками користується молодь віком 18—25 років. Для них сфера дії квитка “ Іntеr Rаil under 26” розбита на сім зон. Можна купити квиток на одну, дві й більше зон. Квиток на одну зону дійсний 15 днів, а на бі- льшу кількість зон – 30 днів.

Квитки “ Іntеr Rаil 26+” призначені для пасажирів старше 26 років, і їх можна купити на 15 або 30 днів без розбиття на зони.

У кожній країні існують також свої національні тарифи, що передбача- ють додаткові пільги. Так, у Великобританії можна купити пільговий іменний квиток з великою знижкою на проїзд без обмеження відстані в окремі періоди часу (система “British Rail System”), Крім того, на англійських залізницях мо- жна придбати проїзний квиток (“British pass”) для туристів і гостей, а також для молоді зі значними знижками, діючими тільки у вагонах другого класу. Тут же встановлений самий пільговий ліміт перевезення багажу без додатко-

вої оплати: в першому класі – 70 кг, в другому – 50 кг (в інших європейських країнах такий ліміт складає 20–35 кг). На залізницях Великобританії можна провозити безкоштовно чотирьох дітей віком до 5 років, для дітей з 5 до 16 років діє 50%-на знижка.

У Німеччині діти до 4 років мають безкоштовну пільгу на проїзд, з 4 до 11 років – 50% від повної вартості квитка. Молодь від 12 до 26 років одержує знижку по шкільних або студентських квитках у вагоні другого класу.

Для туристів у Німеччині продаються пільгові квитки на 5, 10, 15 днів і на один місяць. Такі квитки, окрім залізничного транспорту, дійсні на деяких ав- тобусних і річкових маршрутах.

Туристам при реалізації залізничних турів у великих міста (наприклад, Лондон, Стокгольм) продаються пільгові квитки на всі види міського транспор- ту (“Common carrier” ).

Значні пільги туристам надаються на залізницях Австрії. Тут продається відкритий квиток, що діє 15, 30 і 60 днів, вартістю на 20% нижче, ніж з фіксо- ваною датою.

Вищеперелічені пільги для туристів за кордоном є важливим стимулом розвитку подорожей на залізничному транспорті.

### Подорожі водним транспортом

Водні туристські подорожі мають такі переваги:

* високий рівень комфорту;
* значний обсяг одноразового завантаження (1000 пасажирів і більше);
* можливість реалізації різних видів туризму (пізнавальний, бізнес- туризм, навчальний туризм, шоп-туризм, паломницький та ін.);
* можливість повноцінного відпочинку;
* повний комплекс життєзабезпечення. Недоліками водних туристських подорожей є:
* невисока швидкість руху транспортних засобів;
* обмежена мобільність;
* синдром “замкнутого простору”;
* схильність частини людей до “морської хвороби”;
* у ряді випадків високі тарифи та ін.

Морські й річкові перевезення туристів здійснюються, як правило, у ви- гляді пасажирських перевезень, екскурсійних подорожей, подорожей на паро- мах і круїзів. Забезпечення морських і річкових перевезень проводиться спеціа- льними компаніями (пароплавствами, круїзними компаніями), які в більшості випадків виступають у ролі туроператорів.

Звичайно для перевезення туристів використовують швидкохідні суда, що забезпечують більш високу швидкість доставки. Частіш за все річкові або мор- ські суда застосовують для доставки туристів на острови архіпелагів або за від- сутності інших транспортних засобів. Перевезення туристів пасажирськими рейсовими судами здійснюють на підставі попереднього бронювання квитків.

Як і інші транспортні організації, судноплавні компанії надають знижки і піль- ги залежно від кількості мандрівників і категорій туристів.

Основним видом морських і річкових перевезень в туризмі є круїзи.

Під **круїзом** розуміється організована морська або річкова подорож з від- відуванням портових міст декількох країн. Різні форми круїзного туризму є ча- стиною приморського туризму і відпочинку.

Круїзи поєднують в собі морський і береговий відпочинок, у тому числі екскурсії. Залежно від програми берегового відпочинку прийнято розрізняти дві системи організації круїзних поїздок: європейську і американську.

**Європейська система** передбачає подорож по морю із заходом в різні порти і надання в них екскурсійної програми, причому можуть навіть практи- куватися поїздки на 1-2 дні в інші міста. Ця система круїзних поїздок охоплює в даний час до 60% усіх круїзів.

Разом з європейською системою організації круїзів все більшу популяр- ність завойовує **американська система**, яка передбачає надання можливості круїзним пасажирам відпочивати і загоряти на пляжах в пунктах заходу по маршруту.

У даний час для круїзного бізнесу характерне підвищення якості й кіль- кості послуг на борту судна. Якість послуг забезпечується достатньою кількіс- тю обслуговуючого персоналу (співвідношення – одна людина на двох-трьох пасажирів) і їх високою кваліфікацією.

На сучасних круїзних судах окрім традиційних послуг, таких як басейн, ліфт, кіно, відео, ресторани, сауна, солярій і т. ін., передбачені також майданчи- ки для волейболу і гольфу, тенісні корти та ін.

За технічною оснащеністю і комфортабельністю флоту, рівнем сервісу на борту, розмірами базових тарифів і рядом інших показників круїзні компанії підрозділяються на чотири категорії: стандартні (їх звичайно позначають \*\*\*), першокласні(\*\*\*\*), престижні (\*\*\*\*\*), суперлюкс (\*\*\*\*\*\*).

За зарубіжною класифікацією клас кают (Саbin class) на круїзному тепло- ході позначають таким чином:

* Рrеmium Р-1 (2 – 3-місне розміщення зі всіма атрибутами комфорту: 2

кімнати, ванна, туалет, міні-бар та ін.);

* Рrеmium Р-2 (2-місне розміщення з тими ж атрибутами комфорту);
* Stаndart S1 (2 – 3-місне розміщення з частковими зручностями);
* Standart S2 (2 – 4-місне розміщення з частковими зручностями);
* Есоnоmу Е (економічний клас з 2-4-6-місними розміщенням і частко- вими зручностями).

У ряді випадків класифікація може бути іншою.

Пасажири морських круїзних суден при відвідуванні зарубіжних країн не користуються послугами готелів і підприємств ресторанного господарства і, отже, за статистикою UNWTO вважаються екскурсантами з особливим імміг- раційним паспортним режимом. У більшості випадків для країн транзиту, де пасажири виходять на берег, не потрібна спеціальна віза, але термін їх перебу- вання, як правило, не може перевищувати 72 години.

На світовому круїзному ринку діє близько 60 операторів, з яких 47 екс- плуатують по 1-2 судна. Проте багато хто з них є дочірніми підприємствами ве- ликих круїзних операторів, створеними для самостійної роботи окремих суден в конкретних регіонах.

Найбільшими круїзними операторами по праву вважаються американські (Carnival Cruise Line Corporation, Royal Caribbean), а також британська компанія P & О Cruises Divison.

Круїзні кораблі мають найбільш невигідні витрати в індустрії туризму. Щоб покрити їх, круїзні кораблі повинні бути заповнені на 80-90% (для порів- няння авіалінії – на 60-65%, готелі – на 55-60%).

На всіх маршрутах круїзів пропонують гнучкі ціни, щоб залучити турис- тів з різним рівнем доходу, а також різні знижки: наприклад, в несезонний пері- од або в разі попереднього бронювання поїздки.

На ціну круїзу впливають такі чинники: його тривалість, сезон, розташу- вання і розмір кают, тип корабля. Ціна обчислюється за денним тарифом. Роз- ташування каюти – також важливий чинник, що впливає на ціну круїзу. Каюти, розташовані високо над водою, досить дорогі, оскільки відкривають туристам вид на океан і розміщені ближче до місць розваг, ресторану та ін. Ціна круїзу на деяких старих суднах вище, ніж на нових, оскільки перші більш просторі і ма- ють меншу кількість пасажирів.

Для турагентств і клієнтів викликає інтерес цінова класифікація круїзів. Умовно їх можна підрозділити на п'ять категорій: економічні (75-150 дол. на одного туриста на день), класичні (100-200 дол.), преміум (150-400 дол.), люкс (400-1000 дол.) і ексклюзивні (700-1200 дол.).

**Економічні круїзи** здійснюють на невеликих кораблях старого зразка, які мають усі зручності великих лайнерів.

**Класичні круїзи** переважають на міжнародному ринку. Кораблі тут або нові, або переобладнані, повністю відповідають сучасним вимогам з дизайну, комфорту і сервісу: з просторими каютами, великими відкритими палубами, басейнами, соляріями, спортивними майданчиками і залами, салонами краси, магазинами, нічними клубами і казино.

**Преміум-круїзи** орієнтовані на вимогливих клієнтів, що ставлять підви- щені вимоги до сервісу й комфорту. Туристам пропонується персональне об- слуговування.

**Круїзи-люкс і ексклюзивні** призначені для дуже багатих туристів, які займають високе положення в суспільстві. Це своєрідні закриті клуби. Найвища якість виявляється тут у всьому: обслуговування за формулою ultra all inclusive (“усе включено”), кількість персоналу рівна кількості пасажирів, просторі каю- ти, інтер'єри, оформлені кращими дизайнерами, колекції дорогого живопису, персональна турбота про кожного пасажира. Географія круїзів цієї категорії тя- жіє до екзотичних напрямів. Відпочинок на круїзних лайнерах класу люкс оці- нюється вище за відпочинок в будь-якому фешенебельному готелі.

У даний час серед ділових людей користуються попитом круїзні конгрес- тури, круїзні навчальні тури, програмні мовні тури (інтенсивне вивчення). На

сучасних теплоходах для реалізації таких турів обладнують спеціальні конфе- ренц-зали з повним набором технічних засобів і оргтехніки.

Географія круїзів – весь Світовий океан. У літній сезон в європейських туристів найбільш популярні маршрути по Середземномор'ю, особливо Захід- ному. Такі подорожі починаються у Венеції, Неаполі, Марселі, Барселоні, Кан- нах, Римі.

Великим попитом користуються круїзи уздовж узбережжя Західної і Пів- нічної Європи і по фьордах Норвегії.

Протягом усього року користуються попитом круїзи по Південній Атлан- тиці і Карибському морю (попит на них особливо значний в американських ту- ристів). На цей регіон припадає близько 70% усіх круїзів. Основні порти відпра- влення Майямі, Лаудердейл, Канаверал, Сан- Хуан (Пуерто-Ріко). Невелика кі- лькість рейсів відправляється з Аруби і Сент-Мартіна. Останнім часом набира- ють популярність маршрути уздовж Північної Америки з Ванкувера до Аляски.

Взимку домінують два напрями по Карібах і морях Південно-східної Азії, де найкрупнішим портом є Сінгапур. Є попит на маршрути уздовж Океа- нії і Австралії, Південної Америки і Африки. Дуже привабливою пропозицією круїзних компаній є кругосвітня подорож. Тривалість таких маршрутів скла- дає мінімум три місяці, вартість – від 9 тис. дол. Можна придбати і частину такої подорожі.

На відміну від морських річкові круїзи менш схильні до впливу погоди, більш інформативні, оскільки мають береговий огляд. Крім того, у туристів є чудова можливість користуватися стоянками.

Західна Європа має протяжну судноплавну мережу водних шляхів. По її території протікають Сена, Ельба, Дунай, Рейн та інші річки. Усі вони об’єднані складною системою каналів, що дає можливість підвищення популя- рності річкових круїзних подорожей. Перше місце в річкових круїзах утримує Німеччина, далі йдуть Великобританія, Голландія, Швейцарія і Австрія. Най- більш популярні маршрути по Рейну і його притоках (Мозель, Майн, Неккар, Везер). В Європі великим попитом користуються річкові круїзи по Дунаю через сім країн. На третьому місці за популярністю стоять Волга, Дон, їх притоки, озера і канали. Попит на ці маршрути впав після аварії на Чорнобильській АЕС і у зв'язку з нестабільною економічною ситуацією в Росії і країнах СНД.

Круїзи по Нілу звичайно є складовою частиною програм більш обширних турів. Це ж відноситься і до ще більш екзотичних круїзів: по Амазонці, річкам святого Лаврентія і Янцзи.

На Заході особливим попитом користуються короткострокові річкові кру- їзи тривалістю до п'яти днів. За цей час туристи встигають відвідати багато місць, жодного разу не змінивши готелю. Особливо привабливі такі круїзи для людей середнього і немолодого віку: на відмінну від морських подорожей зем- ля видна весь час, морська хвороба відсутня.

Судна, виконуючі круїзні програми по річках Німеччини, Великобританії, Франції і Голландії, є одно- і двопалубними теплоходами, спеціально побудо- ваними або в деяких випадках переобладнаними із самохідних барж. Їх особли- вість полягає в тому, що всі вони мають низьке осідання і настройку. Це пов'я-

зано з тим, що більшість маршрутів пролягає по вузьких каналах, теплоходи вимушені проходити під низькими створами мостів і по мілководних річках. Місткість таких судів невелика. Проте їх власники прагнуть зробити якомога комфортнішим і затишнішим своє судно, забезпечити його всім необхідним. Для річкових круїзів використовують як однозіркові судна, так і комфортабе- льні теплоходи класу люкс.

Продаж річкового круїзу здійснюють клієнтам, коли фірми- судновласники або фірми-орендарі реалізують турпродукт через власні бюро продажів або через мережу спеціалізованих туристських агентств (у тому числі через фірми, що організують тури й автобусні поїздки).

Морські й річкові подорожі на парусних суднах є формою круїзу. Тури на парусних суднах класифікують на дві самостійні групи: яхт-чартер і яхт-круїз. **Яхт-чартер –** це прокат невеликих (до 30-40 футів) суден за годинами, днями, тижнями, місяцями. Яхту можна взяти як з командою, так і без неї (за наявності в орендаря сертифікату на право керування яхтою). Конструктивно такий клас судів підрозділяють на кульові парусники і яхти з додатковою енергетичною установкою.

Технологія яхт-круїза аналогічна звичайному (морському або річковому) круїзу. Даний вид круїзів найбільш поширений в Карібському басейні й Серед- земному морі, де він вважається елітно-клубним туризмом.

Серед туристів великим попитом окрім круїзів користується такий вид подорожі, як морські (річкові) прогулянки. До екскурсійних і прогулочних пе- ревезень відносяться поїздки екскурсантів, що здійснюються на річкових судах з метою відпочинку і ознайомлення з пам'ятними, історичними та іншими ви- значними пам'ятками тривалістю не більше 24 годин. Продаж путівок і квитків на екскурсійні й прогулочні судна може проводитися як підприємствами паро- плавства, так і екскурсійними організаціями.

У світі налічується близько 20 млн. одиниць прогулочних суден – це ка- тери, швидкісні судна на підводних крилах, невеликі моторні човни, яхти, а та- кож надшвидкісні судна з газотурбінним двигуном.

За кордоном морські прогулянки популярні в районі грецького Архіпела- га, Карібського басейну, Середземного і Чорного морів. Характерними прикла- дами річкових прогулянок є екскурсії по Темзі, Сені, Дніпру, Неві та ін. Зви- чайно екскурсії по воді здійснюються невеликими прогулочними пароплавами, які іноді називають “річковий трамвай”.

Морські й річкові перевезення мають давню історію і значну популяр- ність серед туристів.

### Перевезення повітряним транспортом

Повітряний транспорт є однією з галузей світового господарства, що швидко й динамічно розвивається і з кожним роком займає все більш міцні по- зиції у загальносвітовій транспортній системі.

При організації туристських подорожей на великі відстані (наприклад, до Північної Америки, держав Південно-східної Азії або інших видалених світо-

вих макрорегіонів) використання авіаційних перевезень практично не має аль- тернатив. Застосування авіаційного транспорту також поширено і на середні (в масштабах земної кулі) відстані (наприклад, в країни Європи і Близького Схо- ду). Не менше привабливими є авіаційні перевезення туристів і на внутрішніх лініях, особливо для таких великих країн, як США, Росія, Китай.

У світі налічується більше 1300 авіакомпаній. У середньому за рік на аві- арейсах перевозиться близько 1,5 млрд. пасажирів. В обслуговуванні міжнаро- дних повітряних сполучень беруть участь понад 1 тис. аеропортів світу, близь- ко 650 з яких забезпечують міжнародні регулярні авіаперевезення. Мережа мі- жнародних перевезень у даний час охоплює всі географічні регіони і більше 150 країн світу.

Найбільшими авіакомпаніями світу за кількістю перевезень вважаються американські Delta Airlines, Рan Аmеriсаn, United, французька Air Frаnсе, німе- цька Lufthansa, британська British Airways, російський Аерофлот.

Повітряний транспорт регулюється на трьох рівнях:

* національному – ліцензування авіаперевізників, які працюють як на внутрішніх, так і на міжнародних маршрутах;
* міжурядовому – регулярні повітряні маршрути ґрунтуються на угодах між урядами відповідних країн;
* міжнародному – тарифи на регулярні рейси встановлюються (для чле- нів авіаліній) на основі взаємних договорів між авіакомпаніями за посередниц- твом Міжнародної асоціації повітряного транспорту (ІАТА) або третьої особи.

Розрізняють два види авіації: транспортну й загального призначення.

Транспортна авіація складається з компаній, які здійснюють перевезення пасажирів (рейсові перевезення), вантажів і пошти.

Авіація загального призначення забезпечує як загальноприйняті, так і спеціальні послуги і може бути розподілена на шість категорій:

* повітряні таксі, що працюють як чартерні;
* літаки, що належать підприємствам і фірмам, для перевезення вироб- ничого персоналу, а також вертольоти;
* спеціальні літаки (для аерозйомки, пожежники, медичні і т. ін.);
* літаки для тренування професійних пілотів;
* приватні літаки для бізнесу і подорожі;
* спортивні літаки.

Аеропорти обслуговують регулярні авіарейси: міжнародні, національні й регіональні, а також авіацію загального призначення, літаки різних фірм і під- приємств. Будівля аеровокзалу є серцем комплексу аеропорту. У цьому місці пасажири купують і реєструють квитки і багаж, проводять посадку й висадку. У будівлях більшості аеровокзалів знаходяться агентства з оренди автомобілів, магазини, ресторани, буфети, відділення банків.

Авіакомпанії розглядаються як один з складових елементів, що формує систему туризму в цілому. Спеціалізуючись на обслуговуванні пасажирів, вони з великою готовністю йдуть на широку співпрацю з туристськими під- приємствами. Така співпраця становить взаємовигідний інтерес, оскільки, з одного боку, забезпечує туристські фірми надійним, швидким і комфортним

засобом перевезення туристів, а з іншого — гарантоване комерційне заван- таження авіарейсів.

На практиці (залежно від знижок та інших показників) існує велика кіль- кість різновидів класів обслуговування. Національні перевізники або окремі авіакомпанії звичайно встановлюють різні пільги для туристів: сезонні, корпо- ративні, групові, для пасажирів з дітьми, молодят, молоді, залежно від терміну придбання квитка, часу перебування в місці призначення та ін. Останнім часом у практику ввійшли сумісні програми авіакомпаній і готельних ланцюгів, за якими надаються знижки на пакет послуг, що складаються з перельоту і розмі- щення в готелі.

Окремі авіакомпанії з метою залучення туристів розробляють спеціальні мотиваційні програми. В їх основі лежить надання різних знижок, пільг і приві- леїв для постійних клієнтів.

Набір послуг, що надають авіакомпанії, перш за все залежить від класу обслуговування. У всіх авіакомпаніях світу існує, як правило, три класи обслу- говування. Класифікація класів обслуговування наведена на рис. 19.2 (буквами позначено коди різновидів кожного з класу).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Класи обслуговування при авіаперевезеннях** | | | | | |
|  | | |  | | |
| **Перший клас:**   * R – надзвуковий літак, перший клас (Supersonic); * Р – перший клас преміум (First Class premium); * F – перший клас   (First Class);   * A – перший клас зі знижкою (First Class discounted). |  | **Бізнес-клас** (Business Class): – J – бізнес-клас  преміум;   * С – бізнес-клас; * D, Z – бізнес- клас зі знижкою (залежно від вели- чини варіанту зни- жки). | |  | **Економічний клас**  (Economy Class): – W – економіч- ний клас преміум; – S, Y – економіч- ний клас;  – В, Н, K, L, М, N,  Q, Т, V, X – еко-  номічний клас зі знижкою (залежно від терміну броню- вання, дії квитка, дня відправлення і повернення, а та- кож від різних об- межень за віком, ануляції та ін.). |

Рис. 19.2 – Класифікація класів обслуговування при авіаперевезеннях Головна відмінність класів – у комфортабельності крісел, якості харчу-

вання і розмірі багажу, що безкоштовно провозиться. Перший клас – найдоро-

жчий. Пасажирам, які летять першим або бізнес-класом, надається окремий зал для реєстрації на виліт. У деяких аеропортах для цих пасажирів обладнані спе- ціальні зали очікування з наданням додаткових послуг (іноді безкоштовних); на борту літака їм надають більш комфортні місця з набором послуг для пасажирів тільки цих класів. Так, особистий простір на борту літака в пасажирів першого і бізнес-класу більше на 50 %. Крісла модернізовані.

Розрізняють норму багажу, який безкоштовно провозиться: для економіч- ного класу – 20 кг, для бізнес – 30 кг, для першого – 40 кг.

На борту пасажирам літака можуть бути запропоновані чотири види хар- чування (сніданок, обід, вечеря і чай). Вид харчування залежить від часу пере- бування у польоті.

На літак повинні доставляти газети, журнали і рекламну продукцію з ура- хуванням тривалості й маршруту польоту, типу повітряного судна і континген- ту пасажирів.

У деяких авіакомпаніях спостерігається тенденція відмови від першого класу. При цьому обслуговування в бізнес-класі відповідає обслуговуванню по першому класу, а в економічному класі – по бізнес-класу. Дані реорганізації проводяться авіакомпаніями для поліпшення якості обслуговування.

Для організації туристських поїздок разом з авіарейсами, що здійснюють- ся за розкладом, туристські підприємства використовують чартерні рейси.

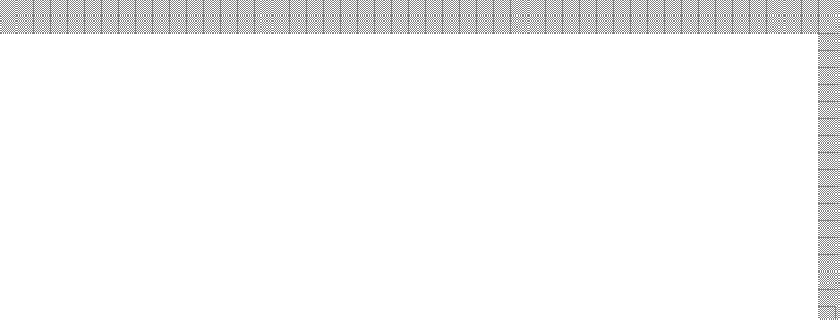
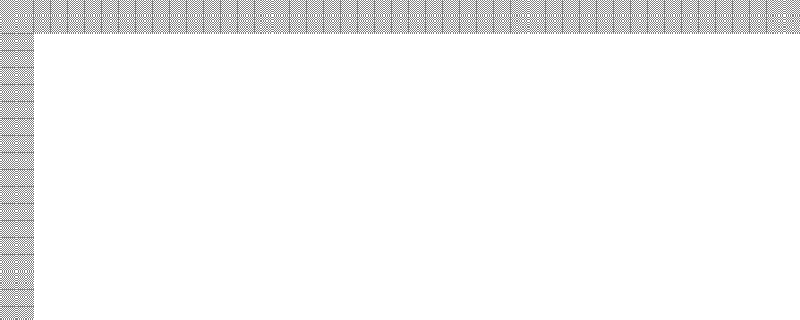
**Під чартером розуміється** договір фрахтування, згідно з яким фрахтува- льник зобов'язаний надати фрахтувателю за плату всю або частину місткості одного або декількох транспортних засобів на один чи декілька рейсів для пе- ревезення вантажів, пасажирів, багажу.

Чартерні рейси організують конкретні фірми або авіакомпанії для переве- зення конкретної групи людей. У чартерних рейсів існує не дуже добра репута- ція: вважається, що обслуговування на них гірше і затримуються вони частіше. Такі випадки бувають, коли організацією чартерів займаються невеликі авіако- мпанії, які не мають великого досвіду з організації пасажирських перевезень. Тому при пропозиції в авіакомпанії квитків на чартерний рейс необхідно навес- ти довідки про репутацію авіакомпанії, а в разі затримки рейса або зміни марш- руту слід подати претензії як до авіакомпанії, так і до турфірми, що продала тур і авіаквитки.

Чартерні перевезення виконуються нерегулярно, як за маршрутами, спів- падаючими з існуючими на внутрішніх і міжнародних авіалініях, так і за будь- якими іншими.

Ціна чартерного перевезення може бути значно нижче рейсового і зале- жить від орендної плати за літак, коефіцієнта завантаження, кількості рейсів і т. ін. До ціни чартерного перевезення для пасажира включають також два порож- ніх перельоти: перший – коли літак повертається порожнім після відправки першої групи і другий – коли порожній літак відправляється за останньою в се- зоні групою.

Класифікація чартерів наведена на рис. 19.3.



блок-чартер

інклюзив-турчартер

ефініті-чартер

закритий чартер

Залежно від туру

нецільовий комерційний чартер (нон-ефініті)

спліт-чартер

ЧАРТЕРНІ РЕЙСИ В АВІАПЕРЕВЕЗЕННЯХ

чартерний ланцюг

тайм-чартер

разовий чартер

Залежно

від умов використання літака

Рис. 19.3 – Класифікація чартерних рейсів в авіаперевезеннях У світовій практиці розрізняють такі різновиди чартеров:

* **закритий чартер** – перевезення оплачується організацією, яка ку- пує чартер для своїх співробітників, як правило, за маршрутом, що не входить до регулярних повітряних ліній. Пасажири перевезення не оплачують. Чартери такого типу займають незначну частку в обсязі чартерних перевезень;
* **ефініті-чартер** – цільове перевезення групи пасажирів, об'єднаних за професійною ознакою: члени аматорських, спортивних і спеціальних клу- бів, союзів ветеранів, професійних асоціацій. Замовником чартеру є відповідна організація;
* **інклюзив-турчартер** – чартерне перевезення туристів. Вартість ча- ртеру сплачує туристська фірма. Чартерний тариф перевезення входить до па- кету вартості туру. Цей тариф нижче, ніж тариф інклюзив-туру при регулярних перевезеннях;
* **блок-чартер** – замовник купує частину комерційної місткості літа- ка (блок місць на регулярному рейсі складає 30—40 місць). Замовник платить за блок в цілому незалежно від фактичної зайнятості крісел в блоці. Такі чарте-

рні перевезення вигідні авіакомпаніям тільки в період високого попиту, оскіль- ки блок місць продається за ціною, істотно меншою, ніж його вартість за по- вним тарифом;

* **нецільовий комерційний чартер (нон-ефініті)** – група пасажирів у цьому випадку формується без жодних обмежень з професійної спільності. Тур- фірма (замовник чартеру) повністю сплачує вартість чартеру з розрахунку мі- німальної кількості пасажирів, рівної 40-50 чоловік;
* **спліт-чартер** – змішане перевезення, при якому на різних дільни- цях маршруту пасажирів перевозять регулярними і чартерними рейсами. На да- ному виді чартеру дозволяється комбінувати різні групи пасажирів; наступні з різною метою і навіть в різні кінцеві пункти маршруту.

Чартери розрізняють також за умовами використання літаків:

* **разовий чартер –** “туди” або “туди і назад”, коли замовник орендує чартер на певні дати вильоту, а в проміжку між чартерними рейсами авіакомпа- нія використовує цей літак на свій розсуд;
* **тайм-чартер –** літак фрахтується на певний часовий інтервал, протя- гом якого знаходиться в повному розпорядженні замовника, незалежно від його використання. Тайм-чартер вигідний авіакомпанії, оскільки вона одержує гара- нтовану платню за фрахт, і зручний замовнику, якщо він потребує масових пе- ревезень на певний період;
* **чартерний ланцюг –** вид чартеру, при якому фрахтований літак при- буває до пункту початку чартерних перевезень і звідти здійснює чартерні рейси в один або декілька пунктів призначення за схемою “туди **–** назад”. Після закін- чення чартерних перевезень літак використовують на розсуд авіакомпанії. Пе- регін літака в пункт початку чартерних перевезень і з цього пункту замовником не оплачується: ці польоти для авіакомпанії є порожніми прогонами або заван- тажуються нею на свій розсуд.

Виконання формальностей, пов'язаних з виконанням польотів, бере на се- бе перевізник. До них відносяться імміграційні, митні, карантинні, прикордонні питання, а також отримання дозволу авіаційних властей на виконання чартер- ного перевезення. До обов'язків замовника входить забезпечення своєчасної до- ставки пасажирів і багажу в аеропорт відправлення.

В авіації при перевезенні пасажирів застосовується дуже гнучка система тарифів на авіаперевезення. На ціну квитка впливають напрям і клас розміщен- ня в літаку. Вартість авіаквитка залежить в першу чергу від тарифу, який до нього застосований. Розрізняють нормальні й спеціальні тарифи.

Для усіх класів існують нормальні (повні) тарифи, від яких йде відра- хування різного роду знижок. Забронювати квиток на будь-який напрям мо- жна за один рік з відкритою або фіксованою датою вильоту. Час, через який пасажир повертається, на ціну не впливає. Для економічного класу повний тариф може мінятися залежно від терміну перебування в країні. Досить часто повний річний тариф економічного класу дорівнює за вартістю тарифу біз- нес-класу. Окремі авіакомпанії можуть міняти нормальний тариф на пільго- вий залежно від сезону.

Квитки, куплені за повним тарифом, підлягають обміну і поверненню без жодних обмежень. Перенести дату зворотного вильоту, поміняти або повернути квиток можна, у тому числі після дати вильоту. Вартість квитка при цьому по- вертається повністю. Бронювання, оплату і оформлення квитків не регламенто- вано. Не існує ніяких вимог щодо мінімального терміну перебування в країні призначення, не обмежено число зупинок на маршруті.

Але за повним тарифом (особливо в економічному класі) літає дуже не- значна кількість пасажирів. Існує цілий ряд знижок, що значно зменшують ва- ртість квитка. Проте чим істотніше знижка, тим більше обмежень для пасажи- ра (термін дії квитка, можливість зміни дати вильоту, повернення квитка або сум по ньому і т. ін.). Спеціальні тарифи не позначаються на якості сервісу. Пасажиру в будь-якому випадку надають місце в салоні літака і відповідне об- слуговування.

Усі спеціальні тарифи (знижки) можна розділити на дві категорії: рекла- мні й спеціальні.

Рекламні знижки надає конкретна авіакомпанія на основі своїх внутрі- шніх правил (безкоштовний квиток пасажирам, що налітали певну кількість кі- лометрів, миль або годин, безкоштовний переліт по якій-небудь дільниці при довгих міжконтинентальних перельотах і т. ін.).

Спеціальні знижки регулюють міжнародні тарифні правила, що діють у всіх авіакомпаніях без винятку. Розглянемо основні різновиди тарифів на авіаперевезення.

**Дитячий тариф** – діти у віці до 2 років летять за 10% вартості дорослого квитка, якщо їм надається окреме місце. Діти від 2 до 12 років летять за 70% вартості дорослого квитка.

**Сімейний тариф** – діє при польотах в країни Скандинавії і Фінляндії та з них. 50%-на знижка надається до тарифу економічного класу для супроводжу- ючого пасажира і дітей віком від 2 до 25 років. Термін дії квитка – один місяць.

Додаткові знижки до сімейного тарифу не надають. Умови застосування сімейного тарифу і повернення квитків по ньому регламентовані спеціальними правилами, які залежать від вибраного туристом маршруту і обґрунтовуються при оформленні квитка.

**Екскурсійний тариф** – термін дії квитка обмежений до шести місяців. На деяких напрямах існує мінімальний термін перебування в країні призначен- ня. Діє так зване правило “неділі”, тобто турист повинен провести в країні пе- ребування ніч з суботи на неділю, а відлетіти назад можна тільки в найближчу неділю або в наступні дні.

Можливо зміна дати зворотного вильоту у межах терміну дії тарифу.

**Інклюзив-туртариф** – квитки можуть бути продані тільки за наявності ваучера, в якому є підтвердження про наземне обслуговування. Спеціально ви- значають умови продажу, терміни мінімального і максимального перебування в країні призначення. Зміна дати вильоту і повернення регламентують спеціальні правила.

**Молодіжний тариф** – ним можуть скористатися пасажири, як правило, молодше 25 років, які документально підтвердили свій вік. Молодіжна знижка

може бути застосована до нормальних тарифів економічного класу і за деякими напрямками – до екскурсійних. Для польоту в ряд країн існують спеціальні мо- лодіжні тарифи, що регламентуються особливими правилами.

**Тариф для груп школярів** застосовують при польотах у деякі країни Єв- ропи для учнів шкіл та інших навчальних закладів у віці до 19 років і супрово- джуючого їх керівника. Мета використання такого тарифу – підвищення рівня освіти й культурний обмін. Мінімальна чисельність групи – 10 дітей плюс один дорослий, який придбає квиток за пільговим тарифом. Знижки для дітей до 2 і до 12 років до пільгового тарифу не надають. Умови застосування тарифу для групи школярів регламентують спеціальні правила.

**Подружній тариф** застосовують при польотах в обмежене число країн. Одному з подружжя надається 50%-а знижка від тарифу першого, бізнес- або економічного класу. Термін дії квитка – один місяць. Додаткові знижки до да- ного тарифу не надають. Умови застосування і повернення квитка за подружнім тарифом регламентовані спеціальними правилами.

**Тариф ПЕКС**. Існують два різновиди цього тарифу:

* РХ6М – термін дії тарифу ПЕКС – 6 місяців. При цьому мінімаль- ний термін перебування за кордоном повинен включати неділю, максималь- ний – 6 місяців. Бронювання і продаж квитків проводять в один день (протя- гом 24 год.). Дати вильоту туди і назад фіксують при продажу і не можуть бути змінені;
* РХ3М – термін тарифу ПЕКС – 3 місяці. Термін перебування за кор- доном: мінімальний, включаючи неділю, максимальний – 3 місяці. Бронювання і продаж квитків проводять в один день (протягом 24 год.). Дати вильоту туди і назад фіксують при продажу і не можуть бути змінені.

**Тариф АПЕКС**. Існують три різновиди даного тарифу:

* АР1М – термін тарифу АПЕКС до одного місяця. При цьому термін перебування за рубежем мінімальний, включаючи неділю, максимальний – один місяць. Бронювання і продаж квитків проводять в один день (протягом 24 год.) і не пізніше певного терміну. Зміна дати вильоту і повернення грошей у разі відмови від польоту можлива тільки до початку подорожі й з утриманням суми штрафу (в межах даного тарифу);
* АР3М – термін тарифу АПЕКС до 3 місяців. Термін перебування за кордоном: мінімальний, включаючи неділю, максимальний – 3 місяці. Бро- нювання і продаж квитків проводять протягом 24 год. і не пізніше певного тер- міну (залежно від напряму — 7, 14, 28 днів). Дату вильоту «туди і назад» фік- сують при продажу. Зміна дати вильоту, маршруту, а також повернення грошей у разі відмови від польоту можливі тільки до початку подорожі з утриманням суми штрафу (в межах даного тарифу);
* Super АПЕКС – найдешевший тариф, але з найбільшими обмеження- ми для пасажира. На різних маршрутах встановлюють індивідуально, єдиних правил не має.

Наявність різноманітних класів обслуговування і гнучка тарифна система, розрахована на споживачів з різним рівнем доходів, комфортабельність подо- рожі, швидкість, високий сервіс призводять до того, що авіаційний транспорт є

одним з найпопулярніших в даний час. Крім того, турфірма має при роботі з авіакомпаніями нагоду вибору взаємовигідного способу спільної діяльності, що також сприяє їх додатковій мотивації для співпраці з авіакомпаніями. Майже усі авіакомпанії світу (розрізнений тільки рівень доступу) представлені в глоба- льних **комп'ютерних системах** (Amadeus, Sabre, Worldspan та ін.), що спрощує бронювання авіаквитків для турфірм і дозволяє задовольнити навіть складні за- пити клієнтів за лічені хвилини.

### Інтеграція різних видів транспорту при перевезенні туристів

Незважаючи на досить велику кількість видів транспорту, не один з видів транспорту не може повністю задовольнити усі вимоги, що ставляться туристськими підприємствами і туристами до транспортного обслуговування при організації подорожей.

Аналогічні проблеми виникають не тільки при перевезенні туристів. Сучасні логістичні вимоги до транспортного обслуговування клієнтів транспортних підприємств не можуть бути виконані окремим видом транспорту майже при всіх вантажних і пасажирських перевезеннях.

Максимальний ефект транспортного обслуговування досягається при об’єднанні декількох видів транспорту, що дозволяє повністю реалізувати такі концепції доставки вантажів і пасажирів, як “доставка від дверей до дверей”, “доставка точно в строк”, раціонально організувати роботу кожного з видів транспорту, мінімізувати збитки навколишньому середовищу, що виникають при перевезенні вантажів і пасажирів.

У кінці ХХ ст. для інтеграції роботи різних транспортних підприємств при перевезенні вантажів почали створювати транспортно-експедиційні компанії, інтегровані транспортні компанії, логістичні центри.

При організації перевезень туристів інтеграцію різних видів транспорту здійснюють туроператорські й турагентські підприємства на договірній основі.

Інтеграція різних видів транспорту при організації перевезень в туризмі дозволяє максимально задовольнити вимоги туристів до подорожі, оптимізувати вартість подорожі, зробити її ефективною і приємною.