

Захарова Анастасия Алексеевна,

*студентка факультета довузовской
подготовки и среднего профессионального образования;*

Кусерова Анна Ивановна,

преподаватель кафедры туризма

географического факультета

ФГБОУ ВО «МГУ им. Н. П. Огарёва»,

г. Саранск, Республика Мордовия, Россия

ПРОБЛЕМЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

В данной статье авторы описывают особенности сопровождения туристов при их перемещении железнодорожным транспортом, раскрывают основные проблемы туристского сопровождения, а также предлагают некоторые пути их решения.

Ключевые слова: туризм, железнодорожный транспорт, сопровождение туристов, сопровождающий, проблемы сопровождения.

Anastasia A. Zakharova,

*student of the faculty of pre-University training
and secondary vocational education;*

Anna I. Kuserova,

lecturer of tourism department

of geographical faculty,

National Research Mordovia State University,

Saransk, Republic of Mordovia, Russia

PROBLEMS OF TOURISTS ESCORT ON THE RAILWAY TRANSPORT

In this article, the authors describe the features of escort of tourists when they move by rail, reveal the main problems of tourist escort, and offer some ways to solve them.

Keywords: tourism, railway transport, escort of tourists, guide, problems of escort.

Железнодорожный транспорт – основной вид магистрального

транспорта, обеспечивающий межрайонные перевозки массовых видов грузов. Согласно ГОСТ Р 55056-2012 железная дорога – оборудованная рельсами полоса земли либо поверхности искусственного сооружения, которая используется для движения железнодорожного подвижного состава [3]. Главный элемент в структуре железнодорожного транспорта – подвижной состав – поезд – сформированный и сцепленный состав вагонов с одним или несколькими действующими локомотивами или моторными вагонами, имеющий установленные сигналы, а также отправляемые на перегон и находящиеся на перегоне локомотивы без вагонов и специальный самоходный железнодорожный подвижной состав [1].

Сопровождением туристов в поездке на железнодорожном транспорте занимается руководитель туристской группы, сопровождающий, гид, представитель турфирмы. Согласно ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» сопровождающий – физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги, необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам [2]. Процесс организации сопровождения туристов включает в себя этап подготовки и этап реализации (оказание услуг сопровождения). На этапе подготовки сопровождающий должен ознакомиться с программой, изучить документы для поездки, решить все организационные вопросы и подготовить свои документы. Во время самой поездки сопровождающий обеспечивает безопасность и удовлетворение потребностей туристов, контролирует поведение туристов.

Поскольку железнодорожный транспорт является объектом повышенной опасности, приоритетом в организации сопровождения должна быть организация безопасности туристов.

Превращение туризма в массовое явление создает ряд проблем, связанных с его транспортным обслуживанием. Это относится как к

транспорту общего пользования, так и к специализированному транспорту, который функционирует в рамках туристских организаций. В общем виде эти проблемы сводятся к следующему: созданию материально-технической базы туристского транспорта общего пользования, соответствующего туристским потребностям страны; совершенствованию организации транспорта; улучшению качества транспортного обслуживания туристов. Решение этих проблем связано с необходимостью удовлетворения возрастающих требований к туристскому обслуживанию и с решением задач повышения эффективности туристской деятельности.

В целом, проблемы, возникающие при сопровождении туристов на железнодорожном транспорте, можно объединить в две группы:

1) проблемы организационного характера, обычно возникающие на этапе подготовки к поездке;

2) проблемы практического характера, возникающие непосредственно в процессе работы сопровождающего.

При подготовке сопровождающего к поездке могут возникнуть проблемы:

– с организацией чартерных поездов (вне расписания). К таким относятся и туристские поезда, и их использование на маршруте более предпочтительно, поскольку они приспособлены для туристских поездок, в составе группы не будет «случайных» людей и т. д. Однако в России мало таких поездов, и многие туристские поездки совершаются на обычных рейсовых поездах, следующих по расписанию;

– с техническим оснащением поезда: в нашей стране значительное количество устаревших железнодорожных составов используется до сих пор, особенно в летний сезон, когда возрастает количество поездок на юг, и требуются дополнительные поезда. Они отличаются старым оборудованием, отсутствием определенных удобств, резкостью и жесткостью хода. Перед поездкой может выясниться, что туристам «достался» именно такой поезд

или вагон;

– с количеством участников в группе, которое может оказаться слишком большим для одного руководителя. При этом ему потребуется искать себе помощника или заместителя. Такие ситуации более характерны для детских поездок, так как именно для детских групп существует норматив – 1 сопровождающий на 8 – 12 детей. Соответственно, при превышении этого норматива требуется дополнительный сопровождающий, которого бывает сложно найти, особенно в короткие сроки;

– с несовершеннолетними туристами – повышенная ответственность, большее количество документов для поездки, вероятные сложности с организацией питания, больше сопровождающих в случае больших по численности групп.

Некоторые эти проблемы можно с достаточной степенью условности отнести и к другой группе проблем, поскольку они могут возникнуть уже в поездке. Также к проблемам организации сопровождения в процессе работы руководителя тургруппы можно отнести следующие:

– личные особенности самих туристов – участники путешествия могут оказаться не совсем приятными в общении людьми, могут не выполнять требований безопасности, озвученных гидом, тем самым нарушая нормальное течение процесса сопровождения;

– личные особенности сопровождающего – есть риск проявления негативных качеств руководителя (раздражительность, вспыльчивость, категоричность, неумение владеть собой, неумение слушать туристов), у него может быть недостаточный профессиональный опыт;

– другие пассажиры – данная проблема может возникнуть, если туристы едут обычным поездом по расписанию, и вместе с ними в вагоне едут обычные пассажиры. В данном случае могут возникнуть различные конфликтные ситуации между туристами и обычными пассажирами, что

также негативно сказывается на работе сопровождающего;

– туристы с особыми потребностями – к данной категории относятся люди с ограниченными возможностями здоровья (ограниченное зрение, слух, возможность передвижения – маломобильные туристы), с потребностями в особом питании (вегетарианцы, приверженцы определенных религиозных конфессий, страдающие диабетом и некоторыми другими заболеваниями), туристы VIP-категории (бизнесмены, знаменитости, высокопоставленные чиновники и др.). Сложность сопровождения таких туристов заключается в организации специальных условий для их проезда: обязательном наличии оборудования для пассажиров с ОВЗ, специального питания, повышенного уровня комфорта, которое не всегда может организовать руководитель. Кроме того, для сопровождения туристов с ОВЗ необходимо обладать специальными компетенциями;

– организация питания – во-первых, туристы могут отравиться имеющейся у них едой или едой в вагоне-ресторане. Во-вторых, при большом количестве пассажиров вагон-ресторан может не успевать обслуживать всех желающих в обозначенное время;

– организация безопасности – наиболее важная проблема, так как в процессе железнодорожной перевозки необходим постоянный контроль безопасности туристов, но сопровождающий не должен забывать и о своей собственной безопасности, как личной, так и имущественной. Кроме того, особое внимание к безопасности членов группы руководитель должен уделять во время стоянок поезда и выхода туристов.

Проблемы личностного характера, возникающие при сопровождении, легче всего решить, поскольку их решение зависит непосредственно от туристов и их руководителя, а другие проблемы не зависят от сопровождающего и могут возникать внезапно.

На основании анализа возникающих проблем можно предложить следующие способы их решения:

1) введение новых туристских поездов и обновление оборудования в действующих, в том числе для людей с ОВЗ;

2) ужесточение требований туристского инструктажа и более строгий контроль выполнения туристами требований безопасности;

3) распространение информационных листовок (памяток) в поездах и среди туристов, радио объявления в поездах;

4) усиленный контроль дисциплины руководителем группы, предупреждение нежелательных контактов туристов с другими пассажирами или сотрудниками поезда;

5) более ранняя подготовка сопровождающего к поездке, позволяющая заранее узнать какие-либо особенности предстоящего путешествия, особенности и пожелания группы;

6) увеличение количества сопровождающих на каждую туристскую группу.

В целом, решение проблем сопровождения наполовину зависит от руководителя туристской группы, наполовину – от органов власти. С решением обозначенных проблем открывается перспектива развития организации сопровождения на железнодорожном транспорте – развитие системы сервиса и повышение качества услуг сопровождения туристов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Бутко И. И. *Транспортное обслуживание туризма: учеб. пособие / И.И. Бутко.* – М.: МарТ, 2007. – 336 с.

2. ГОСТ Р 54604–2011. *Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования; введ. 2012–07–01.* – М.: Стандартинформ, 2012. – 11 с.

3. ГОСТ Р 55056–2012. *Транспорт железнодорожный. Основные понятия. Термины и определения; введ. 2013–07–01.* – М.: Стандартинформ, 2013. – 50 с.