

Технология обслуживания туристов на борту судна и в портах.

Климович Артем
Кузнецова Елизавета



- В настоящее время основной тенденцией развития круизного бизнеса является повышение количества и качества услуг на борту судов которые из которых представляют собой 12—14-палубные «плавающие города» вместимостью 2—2,5 тыс. человек. Качество услуг обеспечивается достаточным количеством обслуживающего персонала (соотношение один человек на два-три пассажира). Две основные категории служащих на борту — команда корабля, находящаяся на любом судне, и персонал отеля.

- Как правило, круизы выстроены по принципу: ночью — переходы, днем — стоянки, экскурсии. Бывают дальние переходы — сутки-двое в море, потом пара дней на берегу. Это удобная и неустомительная форма организации путешествий. Экскурсии обычно хорошо подготовлены и организованы по минутам.
- Во время морских переходов организуется много развлечений, вечеров, дискотек, концертов, спортивных и детских мероприятий. Если клиент хочет уединения, он легко найдет его в уютных холлах, библиотеке, салонах отдыха, сигарных кабинетах и т.п.
- Круизы обычно устраиваются по системе «все включено» (all inclusive): за питание (практически круглосуточное), развлечения, некоторые экскурсии ничего доплачивать не нужно. Дополнительно оплачиваются лишь алкоголь, процедуры в салонах красоты, специальные экскурсии, а также индивидуальные прихоти и чаевые персоналу. Вся оплата на борту ведется по безналичному расчету со специальных карточек.

- Перевозка групп туристов в дестинации водным транспортом или путешествие по водным просторам сочетает познавательный характер поездки с индустрией отдыха. В связи с этим необходимо различать:
- а) пассажирские суда, используемые преимущественно для линейных перевозок туристов по заранее установленным расписаниям движения;
- б) круизные суда на речных и морских маршрутах, выполняющие рейсы по эксклюзивным расписаниям.

Для предоставления означенных выше услуг эффективно и в полном объеме туроператор при продаже туристских путевок должен иметь достоверную информацию о каютном фонде судна.

В частности, им должна обрабатываться следующая информация:

- ◆ количество палуб и номера располагающихся на них кают;
- ◆ функциональные возможности каждой каюты и условия комфортности, обусловленные расположением кают на той или иной палубе и местоположением ее на самих палубах;
- ◆ обустройство кают, — вместимость и площадь каюты, наличие иллюминатора, санитарно-гигиенических удобств и другой бытовой техники (джакузи, солярий, аудио- и видеотехника, минибар, кондиционер и др.), отдельного выхода на палубу.

В современных условиях судоходные компании на туристском рынке работают по следующим направлениям:

- предоставление транспортных услуг туристам при приобретении проездных документов для групповых перевозок по разовым заявкам с продолжительностью поездки туристов до 24 часов;
- перевозка отечественных и иностранных туристов по маршрутам, определяемым договорами между паромством (иным владельцем) и туроператором-фрахтователем с продолжительностью поездки туристов более 24 часов - от 12 до 14 суток;
- экскурсионно-прогулочные маршруты с продолжительностью поездки туристов менее 24 часов;
- организация в навигационный период постоянных туристско-экскурсионных линий по программам внутреннего или въездного тура по кольцевым или линейным маршрутам;
- использование в межнавигационный период плавсредств для временного размещения (плавучих гостиниц).

Для туристов привлекательными характеристиками круизов являются протяженность и продолжительность переходов между промежуточными портами на маршруте, длительность стоянок судна в портах.

На расстояние по маршруту морского или речного круиза оказывают влияние:

- ◆ конфигурация береговой линии;
- ◆ глубины и другие условия безопасного плавания;
- ◆ гидрологические, гидрометеорологические и иные физические условия в водной и в воздушной средах.

Круизы на сезонно работающем речном и озерном транспорте по внутренним водным путям проводятся на реках, озерах, крупных водохранилищах, включая переходы по каналам и шлюзам.

Организацией обслуживания пассажиров на борту судна занимается экипаж круизного судна.

Экипаж круизного судна разделяется на две основные части: собственно команда судна и дирекция круиза со службой туристического обслуживания.

Команда судна обеспечивает управление судном, работу всех устройств и механизмов и их техническое обслуживание.

Работники служб туристического обслуживания выполняют работу по непосредственному обслуживанию туристов. Работники морского круиза, как правило, сезонные.

К обязанностям служб туристического обслуживания относятся:

- - организацию и проведение посадки и высадки туристов;
- - размещение туристов на судне;
- - организацию доставки багажа туристов;
- - организацию питания туристов на судне;
- - организацию работы судовых магазинов и киосков;
- - проведение досуговых мероприятий с туристами;
- - предоставление туристам бытовых услуг;
- - организацию уборки судовых помещений для каких туристов;
- - ведение документации, связанной повязал с пребыванием на борту туристов.

Во время проведения *круиза* руководитель должен иметь:

- копии всех соглашений на обслуживание туристов на борту;
- программы обслуживания в портах захода;
- адреса и телефоны фирм-партнеров;
- расчеты стоимости путевок по категориям кают;
- должностные обязанности работников дирекции круиза;
- комплексный план обслуживания туристов;
- путевую информацию;
- сценарии и материалы проведения развлекательных мероприятий;
- поручение (доверенность) на подписание актов обслуживания в портах захода;
- туристические книжки;
- схему расположения кают данного судна;
- расписание движения судна.

- Состав дирекции зависит от типа судна, вида круиза и контингента туристов (на судах типа «река-море» дирекция включает 3-4 человека, на морских судах - 7-12 человек и больше, в зависимости от размера судна).
- Минимальным является штат дирекции круиза, который состоит из директора круиза, отель-менеджера, директора ресторана и менеджера по досугу.

- *Отель-менеджер* координирует деятельность служб каютного обслуживания и быта. Служба каютного обслуживания обеспечивает комплекс услуг, связанных с обитанием туристов в каютах. Каютный обслуживающий персонал состоит из бортпроводников и стюардов. Служба быта объединяет персонал салонов-парикмахерских, массажных кабинетов, саун, химчисток, магазинов и т.п.
- *Директор ресторана* координирует вопрос предоставления услуг питания. Ему подчиняются шеф, повара, официанты (стюарды), бармены, вспомогательный персонал, который обеспечивает работу ресторана и баров.
- *Менеджер по досугу* координирует деятельность службы информации, вопросы организации досуга и берегового обслуживания. *Служба досуга* предназначена для организации отдыха и развлечений туристов в течение круиза. Она включает лектора, аниматоров, спортинструкторов, библиотекаря, музыкантов и др. Численность работников каждой службы определяется размерами судна и количеством туристов на каждом конкретном маршруте.