

Системный подход к повышению качества услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом

Москалева Наталья Борисовна*, кандидат экономических наук, доцент, natalyamoskaleva@inbox.ru,
Бабич Анатолий Михайлович*, доктор экономических наук, профессор,

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы, Москва, Российская Федерация

Аннотация. В статье исследуются проблемы повышения качества услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом. К категории таких услуг в составе туристского продукта относятся: трансфер; перевозка туристов по маршрутам короткой, средней и дальней протяженности; экскурсии на автотранспорте. Анализируя работы зарубежных и отечественных учёных, авторы делают вывод о том, что целенаправленные научные исследования в данном направлении в постсоветский период не проводились. В работе представлены основные приёмы и результаты исследования роли туроператоров (турагентов) и автоперевозчиков в обеспечении качества услуг в процессе перевозки туристов. В статье разработана методология повышения качества туристских услуг населению с использованием автотранспорта, которая включает в себя: определение показателей качества услуг, предоставляемых туроператорами (турагентами) и автоперевозчиками. Важная особенность некоторых показателей качества обслуживания туристов заключается в том, что они не только отражают определённый признак качества, но одновременно оказывают влияние на уровень качества, повышая или понижая его. В рамках методологии выявлены и проанализированы факторы, оказывающих влияние на индикаторы уровня качества туристских услуг с применением автомобильного транспорта; выделены наиболее значимые факторы влияния, формы их проявления. Методология включает в себя рекомендации туроператорам по выбору наиболее подходящего автоперевозчика, а также методику мониторинга поведения, физического состояния водителей транспортных средств и технического состояния автотранспорта. Разработанные методы повышения качества туристских услуг, оказываемых автомобильным транспортом, позволяют повысить качество туристских услуг, сократить количество туристов, попадающих в дорожно-транспортные происшествия по вине работающих с туроператорами автоперевозчиков или принимающих фирм.

Ключевые слова: туроператор, турагент, автоперевозчик, качество услуг, туристские услуги населению, автомобильный транспорт

Для цитирования: Москалева Н.Б., Бабич А.М. Системный подход к повышению качества услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом // Сервис plus. Т. 11. 2017. № 3. С. 21—30.

Статья поступила в редакцию: 30.05.2017.

Статья принята к публикации: 26.06.2017.

Systematic approach to improving the service quality of tourists' transportation with motor transport

Natal'ya B. Moskaleva*, Cand. Sci. (Economic), Associate Prof., natalyamoskaleva@inbox.ru,
Anatolii M. Babich*, Dr. Sci. (Economic), Prof.

*Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Moscow, Russian Federation

The article studies the problems of improving the service quality of tourists' transportation with motor transport. The category of these services in the tourism product includes: transfer; transportation of tourists on routes of short, medium and long distances; excursions by motor transport. Analyzing the experience of foreign and domestic scientists, the authors conclude

that there was not any targeted research in this direction in the post-Soviet period. The article presents the main methods and research results of tour operators (travel agents) and transfer companies' role in ensuring the quality of services in the process of tourists' transportation. The authors develop the methodology for improving the quality of tourist services to the population using motor transport, which includes: definition of service quality indicators. An important feature of some service quality indicators for tourists is that they not only reflect a certain quality feature, but at the same time affect the quality level, increasing or lowering it.

The methodology helps to identify and analyze the factors influencing the quality level of tourist services with the use of motor transport; the most significant factors of impact, forms of their manifestation.

The methodology includes recommendations to tour operators on the choice of the most convenient transfer company and a technique for monitoring the behavior, physical condition of drivers, technical condition of vehicles. The developed methods of improving the quality of tourist services provided by motor transport can improve the quality of tourist services, reduce the number of tourists falling into traffic accidents caused by transfer companies and host companies, working with tour operators.

Keywords: tour operator, travel agent, transfer company, service quality, tourist services to the population, motor transport

For citations: Moskaleva N.B., Babich A.M. Systematic approach to improving the service quality of tourists' transportation with motor transport. Service plus, vol. 11, no. 3, 2017, pp. 21—30.

Submitted: 2017/05/30.

Accepted: 2017/06/26.

Введение

Туроператоры и турагенты предоставляют населению целый ряд туристских услуг, многие из которых выполняются с использованием автомобильного транспорта. К категории таких услуг в составе туристского продукта относятся:

- трансфер, т.е. доставка туристов в отель из аэропорта, железнодорожного вокзала, морского или речного порта и перевозки в обратном направлении;
- перевозки туристов по маршрутам короткой или средней протяженности – на расстояния до 500 км;
- дальние перевозки туристов (включая международные перевозки) по маршрутам протяженностью более 500 км;
- экскурсии на автомобиле (автобусе, микроавтобусе, легковом автомобиле) или доставка туристов указанным автотранспортом к местам проведения пеших экскурсий, походов и т.п.

Управление качеством туристских услуг, оказываемых с использованием автомобильного транспорта

Вопросам обеспечения качества туристских услуг в целом туроператорами уделяется заметное внимание, а проблема качества перевозки туристов, главной составляющей которой является безопасность потребителей услуги, зачастую решается ими по неэффективному инерционному принципу. Другими словами, качество транспортной составляющей туристского продукта (тер-

минология согласно Федеральному закону¹) не очень волнует определённую часть туроператоров и турагентов, поскольку перевозки туристов выполняют часто специализированные транспортные организации, которые, по мнению многих турфирм, и должны нести ответственность за безопасность, комфортность и своевременность доставки туристов в пункт назначения. И напрасно, поскольку даже у автоперевозчиков с достаточно высоким качеством обслуживания туристов возможны упущения в работе из-за недостаточно жёсткого контроля за поведением водителей за рулём, послаблений в предрейсовом медицинском осмотре водителей, по причине не всегда тщательной проверки технической исправности транспортного средства перед отправкой в рейс. К этому добавляется такая негативная составляющая, как изношенность автобусного парка вследствие многолетней эксплуатации и большого километража пробега. О состоянии автобусного парка в России в части сроков эксплуатации автобусов можно сделать вывод из таблицы 1, подготовленной на основании данных в работе [7, с. 34].

¹ Федеральный закон Российской Федерации от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. № 7. ст.833. С. 1773—1788.

Таблица 1
Парк автобусов по срокам эксплуатации
Table 1
Bus fleet by service life

Наименование транспортнх средств, %	Срок эксплуатации			Парк всего
	До 5 лет	От 5 до 10 лет	Старше 10 лет	
Автобусы, тыс. штук	222,7	255,4	415,7	893,8
Проценты от общей численности	25	29	46	100

Таким образом, почти половина автобусного парка страны имеет сроки эксплуатации более 10 лет. Как это влияет на качество социальных услуг туристам, другим пассажирам, совершающим поездки на автобусах? По результатам исследования экспертами ОАО «НИИАТ» [11, с. 123] установлено – у автобуса с 10-летним сроком эксплуатации *вероятность отказов увеличивается в 3 раза* (выделено авторами). Иначе говоря, на половине автобусного парка страны в любое время поездки есть риск возникновения технической неисправности, которая в лучшем случае приведёт к остановке транспортного средства, в худшем – к аварии. Вот почему туроператорам и турагентам при выборе партнёра для перевозки туристов необходимо ознакомиться с техническим состоянием его автобусного парка. И ни в коем случае не допускать перевозки туристов и собственного персонала на автобусах (микроавтобусах) и легковых автомобилях со сроком эксплуатации более 10 лет. Кроме того, всегда уровень комфортности поездки на транспортном средстве (ТС) тем выше, чем меньше срок его эксплуатации и чем более современно он оснащен. Анализируя изношенность автобусного парка России, можно сделать вывод, что наиболее старые транспортные средства для перевозки пассажиров (в том числе туристов) используются в регионах, не высок там и уровень развития автотранспортной инфраструктуры и придорожного сервиса, что подтверждают авторы работ [9, с. 38; 10, с. 2; 12, с. 50; 13, с. 49]. Ещё большее влияние на качество туристских услуг оказывает поведение водителей за рулём транспортного средства. Ежегодные статические данные Главного управления по обеспечению безопасности дорожного движения МВД РФ (более распространённое наименование – ГИБДД) показывают, что в среднем 85% дорожно-транспортных происшествий (ДТП) происходят по вине водителей. Например, по статистическим данным

ГИБДД за 2013 г.², из общего количества ДТП – 204068 виновниками в 179017 случаев (т.е. в 87,7%) являются водители (в российском статистическом ежегоднике Федеральной службы государственной статистики такие данные не приводятся). Из представленных статистических данных следует, что поведение водителей является наиболее критичным фактором влияния на качество услуг населению социальной направленности с использованием автомобильного транспорта, в том числе и на качество обслуживания туристов.

На качество туристских услуг оказывает влияние и физическое состояние водителей ТС. Негативное воздействие данного фактора особенно проявляется, если водитель находится в состоянии опьянения или в состоянии похмелья. По существу оба таких состояния водителя – предвестник неадекватного поведения за рулём с вполне предсказуемыми последствиями. По данным Росстата, ежегодно по вине пьяных водителей за рулём гибнут не менее 2000 человек и более 18000 человек получают ранения разной степени тяжести. Как показывают исследования, нетрезвые водители за рулём автобуса или микроавтобуса – исключительно редкое явление, но контроль за физическим состоянием водителей из-за этого ослаблять не следует, поскольку даже редкие случаи таят большую опасность для туристов. Ни автоперевозчикам, ни представителям туроператоров (турагентов) не стоит расслабляться.

Следовательно, все возможные из вышеназванных факторов снижения качества социального обслуживания туристов должны контролироваться и максимально предотвращаться как автоперевозчиками, так и туроператорами (турагентами). К сожалению, самоустранение туроператоров (турагентов) от исполнения действенных контрольных функций за качеством работы автоперевозчика туристов – нередкое явление в отечественной практике. Поэтому одной из причин аварий автобусов с туристами (особенно при зарубежных поездках россиян) является полное перекалывание ответственности за качество перевозки туристов, и прежде всего за непричинение вреда их здоровью на автоперевозчика, в том числе в тех случаях, когда роль автоперевозчика выполняет принимающая турфирма за рубежом или в России.

Базой к подобному подходу со стороны туроператоров и турагентов служат некоторые законодательные акты, действующие в нашей стране. Так, согласно Федеральному закону № 196-ФЗ³ ответственность за безопасную перевозку пассажиров автотранспортом возложена

² Дорожно-транспортные происшествия и пострадавшие из-за нарушения ПДД водителями транспортных средств (за январь-декабрь 2013 г.). URL: <http://www.qibdd.ru> (дата обращения: 07.03.2014).

³ Федеральный закон Российской Федерации от 10 декабря 1995 г. № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения». URL: <http://sklad-zakonov.narod.ru> (дата обращения: 15.10.2015).

на транспортную организацию. Данная ответственность законодательно усилена в 2013 г. обязательным страхованием перевозимых пассажиров. Более того, впервые в отечественной практике установлены суммы страхового возмещения пострадавшим пассажирам⁴. Если же транспортная организация не заключила договор страхования со страховой компанией, она обязана сама выплатить всем пострадавшим в поездке соответствующие суммы возмещения. Кроме того, в случае совершения зарубежной поездки турист оплачивает и получает на руки полис страхования, по которому предусмотрена оплата страховой компанией соответствующих расходов при наступлении страхового случая.

Всё изложенное не снимает ответственности с туроператора (турагента) за качество туристского продукта в целом, а также всех услуг, входящих в туристский продукт, включая перевозку на автомобильном транспорте.

В качестве доказательства приведем выдержки из двух законодательно-нормативных актов. В 2007 году был принят Федеральный закон № 12-ФЗ⁴. Извлечения из статьи 9 указанного Федерального закона гласят: *«Туроператор несёт предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за не оказание и ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги)... Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействие), совершённые от имени туроператора его турагентом в пределах своих обязанностей (полномочий)...»*

И ещё одно извлечение – из статьи 17⁵ названного закона: *«К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся: ... наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта».*

Из представленных извлечений можно сделать вывод, что и туроператор, и турагент не только отвечают за качество туристского продукта, но и ответственны за дей-

ствия (бездействие) третьих лиц, включая автоперевозчика. Особую важность это приобретает для туристов с ограниченными возможностями здоровья [3, с. 26].

Для того чтобы ещё раз юридически убедиться в том, что туроператор (турагент) обязан обеспечивать качество и безопасность перевозки туристов автомобильным транспортом, целесообразно обратиться к содержанию «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452⁶. Пункт 18 Правил гласит: *«Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства».*

Итак, получается, что за качество транспортной составляющей туристского продукта несут ответственность и туроператор, и турагент, и автоперевозчик. Но всё это по законодательству. Реальная же практика такова, что за качество транспортной составляющей, т.е. качество самой перевозки автомобильным транспортом основную ответственность несёт автоперевозчик. Тем не менее, качество автоперевозки туристов, особенно обеспечение их безопасности, всегда должно быть в центре внимания туроператоров и турагентов.

Главная цель любого успешного туроператора (турагента) – закрепить за своей фирмой имеющих клиентов, являющихся основой достигнутых финансовых успехов и формирования престижа положительного имиджа фирмы. Не менее важная задача – привлечь как можно больше новых клиентов, что возможно только при высоком качестве оказания услуг туристам. Для многих туристских продуктов перевозка клиентов автомобильным транспортом является основной составляющей всего комплекса услуг и, следовательно, требует особого внимания. Поскольку качественное обслуживание туристов в подобных турах невозможно без адекватных усилий автоперевозчика, поиск и выбор наиболее подходящей транспортной организации является непростой задачей для туроператора (турагента). Не менее сложной задачей для туроператора (турагента) является организация мониторинга уровня обслуживания туристов автоперевозчиком, включающая направленность действий туроператора (турагента) и методы контроля.

Анализ состояния изученности проблем правильного выбора туроператорами (турагентами) автоперевозчика туристов и контроля уровня обслуживания им пассажи-

⁴ Постановление Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2012 г. № 1164 «Об утверждении Правил расчёта суммы страхового возмещения при причинении вреда здоровью потерпевшего». Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 47. ст. 6512. С. 13287—13299.

⁵ Федеральный закон Российской Федерации от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. № 7. ст. 833. С. 1773—1788.

⁶ Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. № 30. ст. 3942. С. 8204—8211.

ров-туристов с целью повышения на этой основе качества туристских услуг с использованием автотранспорта показал, что целенаправленные научные исследования в данных направлениях в постсоветский период не проводились. Работы зарубежных и отечественных учёных посвящены другим проблемам в сфере туризма. Так, в работе [15, с.115], значительная часть которой отводится вопросам повышения качества обслуживания туристов, применительно к автотранспортным перевозкам туристов указаны лишь виды таких перевозок, поскольку проблемы выбора автоперевозчиков и качества их работы в Англии давно решены.

В научной статье [7, с. 36—38], подводящей итоги работы четвёртой международной конференции «Перспективы развития рынка грузового и пассажирского автотранспорта в России», отмечена актуальность Системы добровольной сертификации на автомобильном транспорте, созданной Минтрансом РФ и предусматривающей сертификацию услуг по перевозке пассажиров (в том числе туристско-экскурсионные перевозки пассажиров). Не отрицая важности указанной Системы ДС АТ, следует подчеркнуть, что она далеко не всегда решает проблемы качества социально ориентированных услуг, оказываемых с использованием автотранспорта, из-за её добровольности, но не обязательности.

Определённая часть работы [5, с. 60] нацеливает водителей, организаторов турбизнеса на решение проблемы безопасности туристов, однако акцент делается на рекомендациях по алгоритму поведения в экстремальных ситуациях. В монографии одного из авторов данной статьи [11, с. 367—439] отдельная глава посвящена исследованию проблем повышения качества обслуживания туристов туроператорами, турагентами и транспортными организациями. В ней изложены предложения туроператорам и турагентам по выбору оптимального автоперевозчика; по включению в двухсторонний юридический договор особых требований к транспортной организации, осуществляющей автоперевозки туристов; организации мониторинга качества оказания услуг автоперевозчиком.

Данная научная статья – дальнейшее, более глубокое, исследование и обобщение существующих проблем в сфере предоставления туристских услуг с использованием автомобильного транспорта.

Методология повышения качества туристских услуг населению при перевозке туристов автомобильным транспортом

Методология повышения качества туристских услуг населению с использованием автотранспорта, в авторском понимании и подходе, включает:

- определение показателей качества социальных услуг, предоставляемых туроператорами (турагентами) и

автоперевозчиками, путём изучения научной литературы, законодательно-нормативных документов и мировой практики обслуживания туристов;

- системный, всесторонний анализ факторов, влияющих на уровень качества туристских услуг с применением автомобильного транспорта и на показатели качества;

- выделение наиболее значимых факторов влияния исследованием условий и форм их проявления, совместного и индивидуального воздействия на показатели качества услуг; применением методов сопоставления и аналогий с автоперевозчиками других категорий населения; оценкой значимости и ранжированием факторов влияния;

- установление алгоритма выбора наиболее подходящего автоперевозчика, обоснование приемлемости, привлекательности алгоритма и его верификация;

- исследование методики повышения качества туристских услуг посредством мониторинга поведения, физического состояния водителей транспортных средств и технического состояния ТС с апробированием и внедрением в транспортной организации и у туроператора;

- заблаговременный анализ возможных негативных воздействий на качество обслуживания туристов в дальних поездках на автотранспорте и принятие упреждающих действий.

Далее необходимо дать определение понятия качества туристской услуги социальной направленности, а также выявить и обозначить показатели (индикаторы) качественного обслуживания туристов в процессе их автоперевозки. Качество такого рода туристских услуг, как и качество любого другого продукта, согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2008 есть «степень соответствия присущих характеристик требованиям». Другими словами, качественная туристская услуга – это социально ориентированная услуга, которая отвечает запросам потребителей и соответствует общепринятой отечественной и мировой практике. Она должна подтверждаться в реальной жизни определённым набором признаков качества предоставляемой услуги. Системный анализ показал: за долгие годы развития туризма зарубежными и отечественными учёными широко исследованы задачи управления качеством обслуживания туристов, определения показателей качества туристских услуг. К примеру, многие показатели качества таких социальных услуг обобщённо представлены в работах [2, с. 36; 6, с. 15; 5, с. 55; 15, с. 77]. Но было бы ошибочным не подчеркнуть, что в них крайне мало сказано о показателях качества обслуживания туристов, применительно к их автоперевозке.

В перечень показателей качества туристских услуг с использованием автомобильного транспорта следует включить:



- комфортность салона транспортного средства: поддержание нормативного температурно-влажностного режима настройкой систем кондиционирования и отопления, оснащённость салона туалетным помещением, обеспечение клиентов горячей и холодной водой, наличие комфортного освещения салона в целом и каждого места пассажира, музыкальное оформление, информационное обеспечение туристов, кресла с регулированием горизонтального и вертикального положения и т.д.;

- безопасность туристов при поездке в автотранспорте. Этот важнейший показатель качества туристской услуги требует немалых усилий и материальных затрат со стороны автоперевозчика. Безопасность при перевозке туристов достигается автоперевозчиком обеспечением адекватного поведения водителей за рулём – соблюдение Правил дорожного движения (ПДД), отсутствие опасных отвлечений от управления транспортным средством, контролем нормального физического состояния водителей, а также предоставлением транспортных средств в хорошем техническом состоянии. Непричинение вреда здоровью туристов достигается также своевременным напоминанием водителем об опасности перемещения туристов по салону в процессе поездки (особенно при движении на высокой скорости), необходимости пристегнуть ремень безопасности для исключения травмирования при резком торможении, напоминанием о запрете курения в салоне транспортного средства. Чтобы туристская услуга, связанная с транспортированием туристов, была качественной и безопасной, нужны активные действия туроператоров и турагентов. Особенность данного показателя качества состоит в том, что туристы не задумываются над безопасностью поездки и оценкой степени её обеспечения: они целиком и полностью полагаются на водителя транспортного средства и в какой-то мере на представителя турфирмы, сопровождающего группу;

- вежливость, внимательность, доброжелательность к туристам со стороны представителей турфирмы и водителя;

- своевременная доставка клиентов к пунктам назначения на протяжении всего маршрута следования на автомобильном транспорте;

- квалифицированные действия водителя транспортного средства, выражающиеся в умении управлять автомобилем в сложных дорожных и погодных условиях, способности избежать попадания в дорожно-транспортное происшествие при создании аварийной ситуации водителем другого ТС; знание конструкции ТС, которым управляет, и умение самостоятельно определить и устранить несложные неисправности; в проявлении других умелых действий;

- удовлетворительное физическое состояние каждого водителя автоперевозчика: отсутствие опьянения или состояния похмелья; отсутствие физических дефек-

тов, препятствующих управлению автомобилем, нарушения зрения; наличие медицинской справки, подтверждающей здоровое состояние;

- адекватное поведение всех водителей автоперевозчика: отсутствие грубых нарушений Правил дорожного движения, недопущение опасных отвлечений от управления ТС; корректное общение с представителями турфирмы, туристами, водителями; отсутствие нарушений экологических норм и правил;

- нормальное техническое состояние ТС, на котором совершается поездка туристов: техническая исправность, срок эксплуатации не больше 10 лет, пробег в пределах 800 тыс. километров (для горных маршрутов – в пределах 300 тыс. км), оснащённость минимально необходимым набором систем активной и пассивной безопасности.

Приведённые наиболее значимые показатели качества туристских услуг с использованием автотранспорта могут восприниматься и оцениваться туристами, автоперевозчиками, туроператорами (турагентами) либо практически одинаково, либо по-разному. Например, восприятие и оценка комфортности салона транспортного средства чаще всего совпадают [1, с. 32]. А восприятие и оценка безопасности условий поездки различна: туристы, как уже отмечалось, безразличны к каким-либо проблемам на эту тему; представители автоперевозчика всегда уверены и в техническом состоянии ТС, и в своих водителях. Что касается представителей туроператора (турагента), их восприятие и оценка уровня безопасности при поездке во многом зависит от их квалификации и нацеленности на создание и поддержание условий безопасности для туристов. Поэтому в оценке данного важного показателя со стороны руководства турфирмы, а через него и со стороны представителей турфирмы в поездке, необходимо учитывать техническую исправность конкретного ТС, квалификацию водителя за рулём, физическое состояние водителя.

Туристы могут находить недостатки при оценке вежливости, внимательности, доброжелательности и других этических показателей в общении с представителем турфирмы, водителем, а поставщики услуг (терминология по Федеральному закону «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»⁷) могут считать, что у них с этим всё нормально.

Важная особенность некоторых показателей качества обслуживания туристов заключается в том, что они не только отражают определённый признак качества, но одновременно оказывают влияние на уровень качества,

⁷ Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Собрание законодательства Российской Федерации. 2013. № 52. (Часть I). ст. 7007. С. 19410—19427.

повышая или понижая его. Иначе говоря, некоторые показатели (индикаторы) качества туристских услуг с использованием автотранспорта одновременно играют роль фактора воздействия на качество. К числу таких факторов-показателей относятся: поведение водителей за рулём, их физическое состояние, квалификация водителей, техническое состояние ТС. Исследованию указанных ключевых факторов влияния на качество туристских услуг посвящён ряд работ авторов, в том числе монография [11]. Проведённые исследования показали, что воздействие на качество туристских услуг названных ключевых факторов влияния возможно как индивидуальное, так и совместное. Негативное совместное воздействие нескольких факторов одновременно может резко снизить уровень качества оказания туристских услуг. Приведем пример. Если за рулём автобуса с туристами окажется водитель низкой квалификации в состоянии похмелья и будет двигаться по маршруту, проявляя неадекватное поведение в форме грубых нарушений ПДД, с высокой долей вероятности он создаст реальные условия для аварии с печальными для туристов последствиями. На все перечисленные базовые факторы могут оказывать решающие воздействия автоперевозчики (в первую очередь) и туроператоры (турагенты). Но есть значимые факторы, регулировать которые не в состоянии ни автоперевозчики, ни туроператоры (турагенты): экстремальные погодные условия, состояние автомобильных дорог и дорожного сервиса; поведение водителей за рулём других ТС, участвующих в дорожном движении; техническое состояние грузовых автомобилей, встречающихся на маршруте. Влияние на указанные факторы могут оказывать государственные законодательные и исполнительные органы федерального, регионального и муниципального уровня.

Такая составляющая методологии повышения качества туристских услуг, как установление алгоритма выбора наиболее подходящего автоперевозчика, предельно полно и обоснованно изложена одним из авторов данной статьи в работе [11]. Однако положения этой работы нуждаются в некотором дополнении. При выборе автоперевозчика туроператору (турагенту) необходимо ставить условие о том, чтобы каждый водитель, осуществляющий перевозки туристов, имел непрерывный водительский стаж интенсивной работы не менее 5 лет [11, с. 302]. Это при том, что согласно ранее действовавшему «Положению об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами» к управлению автобусами, осуществляющими междугородные, международные перевозки, перевозки детей до 16 лет могли быть допущены водители, имеющие непрерывный стаж работы не менее трёх последних лет [11, с. 381]. Другими словами, официально действовавший нормативный документ устанавливал непрерывный стаж водителей автобусов – не менее трёх

последних лет, рекомендация туроператорам (турагентам) – не менее 5 лет. В постановлении Правительства РФ от 17 декабря 2013 г. № 1177⁸ с последующими уточнениями⁹ по этому поводу установлено следующее, цитата: «К управлению автобусами, осуществляющими организованную перевозку группы детей, допускаются водители, соответствующие следующим требованиям: имеющие стаж работы в качестве водителя транспортного средства категории «Д» **не менее одного года** (выделено автором) из последних 3 календарных лет...».

По мнению авторов, не стоит ожидать качественного обслуживания детей, туристов, любых других пассажиров, когда за рулём автобуса сидит водитель со стажем 1 год. Как и прежде, авторы полагают, что водитель автобуса (микроавтобуса), выполняющий перевозки детей и туристов, должен предварительно иметь непрерывный водительский стаж **интенсивной** работы не менее 5 лет. Только в этом случае можно ожидать от него квалифицированных действий за рулём транспортного средства. Уместно подчеркнуть, что в Правилах¹⁰, распространяющихся на перевозки пассажиров и грузов (при перевозке группы детей действуют дополнительные требования согласно Правилам¹¹) никаких требований по стажу водителей нет.

Второе уточнение алгоритма выбора автоперевозчика для перевозки туристов заключается в следующей рекомендации: автоперевозчик должен иметь сертификат на оказание услуг по туристско-экскурсионной перевозке пассажиров в Системе добровольной сертификации на автомобильном транспорте (в Системе ДС АТ). Наличие указанного сертификата позволяет убедиться туроператору (турагенту) в правильности вектора поиска и выбора автоперевозчика, поскольку сертификат – это в значительной мере гарантия наличия у автоперевозчика ква-

⁸ Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2013 г. № 1177 «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами». Сборник законодательства Российской Федерации. 2013. № 52. (Часть II). ст.7174. С. 19571—19574

⁹ Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2015 г. № 652 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в части совершенствования правил организованной перевозки группы детей автобусами». Российская газета. 2015. № 147. С. 9

¹⁰ Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 15 января 2014 г. № 7 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом и Перечня мероприятий по подготовке работников юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих перевозки автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, к безопасной работе и транспортных средств к безопасной эксплуатации». Российская газета. 2014. № 136. С. 25.

¹¹ Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2013 г. № 1177 «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами». Сборник законодательства Российской Федерации. 2013. № 52. (Часть II). ст.7174. С. 19571—19574

лифицированных водителей, чётко поставленной работы по предрейсовым и послерейсовым медицинским осмотрам водителей, организованной проверки технической исправности ТС перед выпуском в рейс.

Особо важной составной частью рассматриваемой методологии является исследование методики повышения качества туристских услуг путём мониторинга поведения, физического состояния водителей ТС, технического состояния ТС. В результате исследования разработана и апробирована в транспортной организации и турфирмах «Методика повышения качества социально ориентированных услуг населению путём мониторинга поведения, состояния здоровья водителей транспортных средств (ТС) и технического состояния ТС при междугородных, международных перевозках населения (включая туристов) и перевозках грузов» (далее – Методика).

Особенность и научная ценность Методики состоит в том, что, во-первых, она построена на основе принципа упреждающих действий автоперевозчика и туроператора (турагента) с целью избежать или хотя бы ослабить негативные последствия от некоторых ключевых факторов воздействия на качество социальных услуг населению (включая туристские услуги): от поведения водителей ТС с туристами на борту, физического состояния водителей и технического состояния транспортных средств.

Во-вторых, Методика одновременно имеет процессинговую направленность, заключающуюся в посыле, что автоперевозчик зарекомендовал себя неплохо, а выборочные проверки поведения водителей, их физического состояния, технической исправности ТС проводятся с целью дальнейшего повышения качества предоставляемых услуг. В Методике излагается **социально-экономическая эффективность проводимых выборочных проверок**. Представление о направлениях (объекте) контрольных проверок даёт само название Методики. Главным исполнителем проверок является транспортная организация. По сути, помимо установленных нормативных действий, она осуществляет выборочный самоконтроль следующих процессов (параметров), существенно влияющих на качество и безопасность перевозки туристов и представителей турфирм на маршрутах короткой, средней и дальней протяжённости:

- поведение водителей за рулём ТС;
- удовлетворительное физическое состояние водителей, достигаемое периодическими медицинскими проверками (комиссионными), правильно организованным медицинским предрейсовым и послерейсовым осмотром, постоянным контролем администрации за физическим состоянием водителей (отсутствием отклонений, препятствующих уверенному управлению автомобилем);
- нормальное техническое состояние ТС, обеспечиваемое контролем и выборочным дополнительным контролем технической исправности ТС, эксплуатацией ав-

томобилей с предельным сроком эксплуатации 10 лет и пробегом не более 800 тыс. км (для легковых автомобилей и того меньше), оснащением ТС минимально необходимым набором средств активной и пассивной безопасности (с учётом реальных дорожных и погодных условий на маршрутах). Контрольные проверки в процессе поездки группы туристов от автоперевозчика осуществляет специально назначенное лицо с использованием метода «таинственного туриста» («таинственного пассажира» при перевозках других категорий населения).

Точно так же осуществляет периодические проверки представитель туроператора (турагента). Процедура проведения выборочных контрольных проверок подробно изложена в Методике и в уже упомянутой работе [11, глава 10].

Заключение

Обобщая изложенное, авторы предлагают к реализации следующий комплекс мер и рекомендаций, направленных на повышение качества туристских услуг населению.

1. Транспортным организациям, выполняющим автоперевозки туристов, туроператорам и турагентам предлагается внедрить для постоянного применения «Методику повышения качества социально ориентированных услуг населению путём мониторинга поведения, состояния здоровья водителей транспортных средств (ТС) и технического состояния ТС при междугородных, международных перевозках населения (включая туристов) и перевозках грузов» с реализацией предложений, изложенных в Методике:

автоперевозчикам:

- проводить выборочные проверки поведения водителей за рулём с целью выявления грубых нарушений ПДД (превышение скорости, выезд на встречную полосу движения с целью обгона, проезд на запрещающий сигнал светофора, несоблюдение дистанции до движущегося впереди ТС, нарушение правил проезда перекрёстка) и опасных отвлечений от управления автомобилем (разговоры по мобильному телефону, отправка SMS-сообщений, приём пищи, переодевание, чтение газет или журналов и др.);
- контролировать качество выполнения предрейсовых медицинских осмотров;
- постоянно отслеживать физическое состояние водителей, не допускать к управлению ТС водителей с ярко выраженными отклонениями, препятствующими уверенному управлению автомобилем (серьёзное повреждение руки или ноги, головы или позвоночника; резкое ослабление зрения; выявленные опасные болезни сердца или хронические заболевания);



- не доверять управление ТС водителям в возрасте 75 лет и старше, независимо от наличия медицинской справки;
- не допускать к управлению автобусами и микроавтобусами, легковыми автомобилями водителей, злоупотребляющих спиртными напитками;
- не использовать для перевозки туристов и особенно детей автобусов и микроавтобусов со сроком эксплуатации более 10 лет и/или с пробегом более 800 тыс. км (для горных маршрутов – не более 300 тыс. км);
- не допускать к перевозке туристов и особенно детей водителей, имеющих непрерывный опыт управления автомобилями (автобусами, микроавтобусами, легковыми автомобилями) менее трех лет;
- проводить выборочный экспресс-контроль технической исправности автомобилей, прошедших предрейсовую проверку на предмет технической исправности;
- принимать меры по оснащению ТС активными и пассивными системами безопасности, необходимыми для комфортной и безопасной перевозки туристов;
- постоянно контролировать и обеспечивать соблюдение водителями режима труда и отдыха;
- осуществлять добровольную сертификацию услуг по перевозке пассажиров (в том числе туристско-экскурсионные перевозки пассажиров) в системе ДС АТ. *туристам, турагентам:*
- включать в юридический договор с автоперевозчиком или принимающей турфирмой требования (особые условия):
 - о предоставлении к перевозке туристов транспортных средств с пробегом не более 800 тыс. км (для горных маршрутов – не более 300 тыс. км) и сроком эксплуатации не более 10 лет – по согласованному перечню ТС;
 - о непрерывном стаже водителей, управляющих автобусом, микроавтобусом, легковым автомобилем не менее 5 лет – по согласованному списку водителей;

- о праве Заказчика по договору проводить негласный контроль поведения водителей за рулём ТС, перевозящих туристов, отсутствия у водителей состояния опьянения или похмелья, а также визуального контроля технической исправности ТС – с принятием соответствующих мер вплоть до расторжения договорных отношений;
- о приложении к договору согласованного перечня ТС, предоставляемых для перевозки туристов и сотрудников турфирмы, а также согласованного списка водителей, управляющих ТС;
- периодически проводить контроль качества услуг, предоставляемых автоперевозчиком туристов, в виде мониторинга поведения водителей, их физического состояния и технического состояния ТС.

2. Туроператорам и турагентам, автоперевозчикам при подготовке к перевозке туристов на дальние расстояния (более 500 км) проводить с водителями, туристами инструктаж, информирование о возможных неудобствах, неплановых остановках ТС, необходимости взять с собой определённое количество воды, пищи, лекарств в соответствии с рекомендациями одного из авторов статьи, представленными в работе [12, с. 253—265, с. 406—432] (там же изложены меры безопасности в дальней поездке, в том числе в экстремальных погодных условиях).

3. Министерству культуры Российской Федерации, Федеральному агентству по туризму в целях повышения качества туристских услуг и во исполнение требований Федерального закона от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ обязать туроператоров:

- принять меры по сокращению количества туристов, попадающих в дорожно-транспортные происшествия по вине работающих с ними автоперевозчиков или принимающих фирм (особенно зарубежных), путём постоянного мониторинга качества предоставляемых ими услуг по перевозке туристов;
- ежегодно отчитываться о проделанной работе с представлением достигнутых результатов.

Литература

1. Атачкин Е.Ф., Атачкина Н.В. Советы автотуристов // Современные проблемы сервиса и туризма. 2010. № 1. С. 31—43.
2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. М.: Изд. центр «Академия». 2010. 304 с.
3. Белозерова Ю.М. Роль социального туризма в повышении качества жизни социально незащищённых слоёв населения // Социальная политика и социальное партнёрство. 2015. № 4. С. 25—35.
4. Белозерова Ю.М. Стратегические направления развития туристско-рекреационного комплекса Российской Федерации на современном этапе // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2013. № 21. С. 18—23.
5. Биржаков М.Б., Казаков Н.П. Безопасность в туризме. СПб.: «Изд. дом Герда». 2008. 208 с.
6. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства [пер. с англ.]. М.: Аспект Пресс, 1995. 326 с.



7. Васильев В. Коммерческий автотранспорт – современные аспекты развития // Автомобильный транспорт. 2013. № 7.
8. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2005. 1045 с.
9. Минаев В.А., Платонова Н.А., Погребова Е.С. Методика анализа качества региональной инфраструктуры индустрии туризма и туристского сервиса // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2014. Т. 8. № 2. С. 38—48.
10. Минаев В.А., Платонова Н.А., Цыщук Е.А. Региональный туризм: прогнозирование и планирование развития в современных макроэкономических условиях // Региональная экономика: теория и практика. 2015. № 23 (398). С. 2—12.
11. Москалева Н.Б. Экономические и организационно-технические методы обеспечения безопасной перевозки туристов автомобильным транспортом. Монография. М.: ДПК Пресс. 2012. 448 с., ил.
12. Систематизация информации о туристской маршрутной сети Российской Федерации: методика и результаты / Саранча М. А., Платонова Н. А. и др. Монография. М.: Изд-во Российского гос. ун-та туризма и сервиса, 2016. 108 с.
13. Федудин А.А., Копылов Ю.В., Афанасьев О.Е. «Дороги души Державной»: проект развития автотранспортной инфраструктуры и придорожного сервиса в Центральном федеральном округе // Современные проблемы сервиса и туризма. Т. 9. 2015. № 3. С. 49—60. DOI: 10.12737/12882.
14. Холлоуей Дж. Кристофер, Тейлор Н. Туристский бизнес. Перевод с 7-го английского издания. Киев: Знання. 2007. 798 с.
15. Эванс Джемс Р. Управление качеством: [пер. с англ.] / Джемс Р. Эванс; под ред. и предисл. Э.М. Короткова. М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2007. 674 с.

References

1. Atachkin E.F., Atachkina N.V., Caravanning tourists' advice. *Sovremennye problemy servisa i turizma*, no. 1, 2010, pp. 31—43. (In Russ).
2. Baumgarten L.V., *Quality management in tourism*. Moscow: Izd. tsentr «Akademiya», 2010, 304 p. (In Russ).
3. Belozeroва Yu.M., The social tourism role in improving the life quality for social vulnerable population. *Sotsial'naya politika i sotsial'noe partnerstvo*, no. 4, 2015, pp. 25—35. (In Russ).
4. Belozeroва Yu.M., Strategic directions of tourist-recreational complex development of the Russian Federation at the present stage. *Vestnik Universiteta (Gosudarstvennyi universitet upravleniya)*, no. 21, 2013, pp. 18—23. (In Russ).
5. Birzhakov M.B., Kazakov N.P., *Security in tourism*. St. Petersburg: «Izd. dom Gerda», 2008, 208 p. (In Russ).
6. Braimer R.A., *Fundamentals of management in the hospitality industry*. Moscow: Aspekt Press, 1995, 326 p. (In Russ).
7. Vasil'ev V. Commercial motor transport: modern aspects of development. *Avtomobil'nyi transport*, no. 7, 2013. (In Russ).
8. Kotler Ph., Bowen J., Makens J., *Marketing for Hospitality and Tourism*. Moscow: YuNITI – DANA, 2005, 1045 p. (In Russ).
9. Minaev V.A., Platonova N.A., Pogrebova E.S., Analysing the quality of tourist and tourist service regional infrastructure: methodology. *Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa*, vol. 8, no. 2, 2014, pp. 38—48. (In Russ).
10. Minaev V.A., Platonova N.A., Tsyshchuk E.A., Regional tourism: forecasting and planning the development in the current macroeconomic conditions. *Regional'naya ekonomika: teoriya i praktika*, no. 23 (398), 2015, pp. 2—12. (In Russ).
11. Moskaleva N.B., Economic and organizational-technical methods for ensuring safe transportation of tourists by motor transport. Monograph. Moscow: DPK Press, 2012, 448 p. (In Russ).
12. Sarancha M. A., Platonova N. A., etc., Systematization of information on the tourist route network of the Russian Federation: methodology and results. Monograph. Moscow: Izd-vo Rossiiskogo gos. un-ta turizma i servisa, 2016, 108 p. (In Russ).
13. Fedulin A.A., Kopylov Yu.V., Afanas'ev O.E., «The roads of power's soul»: development project of autotransport infrastructure and roadside service in the central federal district. *Sovremennye problemy servisa i turizma*, vol. 9, no. 3, 2015, pp. 49—60. DOI: 10.12737/12882. (In Russ).
14. Holloway J. Christopher, Taylor N., *The Business of Tourism*, 7th Edition. Kiev: Znanie, 2007, 798 p. (In Russ).
15. Evans James R., *Quality management*. Moscow: YuNITI – DANA, 2007, 674 p. (In Russ).

