стр

Введение ……………………………………………………………….…2

1. РОССИЙСКИЙ МОРСКОЙ ФЛОТ ………………………………….....4
2. УСЛУГИ НА КРУИЗЕ ……………………………………………….….7
3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ МОРСКИХ КРУИЗОВ ………………………………………………………………..10
4. КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ НА КРУИЗНЫХ СУДАХ ………….12

ВЫВОД……………………………………………………………………14

Литература………………………………………………………………...19

**ВВЕДЕНИЕ**

Начало морского туризма условно можно отнести к середине XIX веха, когда линейные пассажирские компании начали искать пути использования пассажирских судов в период межсезонья в линейных перевозках.

Основным источником для трансатлантической линии была Европейская эмиграция: за период с 1846 по 1940 г.г. на Американский континент из Европы эмигрировали около 60 млн. человек. Обострившаяся конкуренция вынуждала судовладельцев постоянно улучшать условия проживания на судне, отделку кают и всю систему обслуживания пассажиров в рейсе, что быстро превратило суда в высоко комфортабельные плавучие гостиницы. Первые сообщения о специально организованных рейсах морских пассажирских судов с целью отдыха относятся к 1835 г., когда в Англии были объявлены регулярные прогулочные рейсы между северными островами Британии и Исландией. Через два года авторы этой идеи основали судовладельческую компанию Р&O. В 1840 г. компания начинает групповые турпоездки по Средиземному морю. В 1900 г. было построено судно, которое осуществляло круизы круглый год, меняя лишь регионы.

Ведущими странами крупных путешествий стали Англия, США и Германия.

Вторая мировая война остановила развитие круизов почти на 10 лет, однако уже в начале 50-x годов было заложено большое число крупных судов. Появление в середине - конце 50-x годов регулярных пассажирских, в том числе и трансатлантических, авиационных линий, дешевые авиационные тарифы привели к резкому падению спроса на линейные пассажирские суда, особенно на трансатлантических маршрутах. В результате многие из них были проданы и переоборудованы в круизные. В этот период возникло несколько круизных регионов, расположенных возле развитых государств: Средиземное море, Балтика, Северная Европа, острова южной части Тихого океана (Австралия и Новая Зеландия), Аляска, Мексика, Гаваи и Карибский бассейн (США).

История советского морского туризма начинается с 1957 г., когда ВАО "Интурист" начало осуществлять на арендуемых пассажирских судах "Победа" и "Грузия" морские путешествия из Одессы в Ленинград вокруг Европы, а на "Петре Великом" - по Черному морю с туристами из соцстран. В 1960 г. на "Адмирале Нахимове" был организован первый круиз с советскими туристами на Крымско-Кавказской линии, а в 1962 г. на Дальнем Востоке - на теплоходе "Григорий Орджоникидзе" продолжительностью 20 суток с заходом в Находку, бухту Ольги, Совгавань, Холмск, Корсаков. В этот же период морской туризм начал развиваться на Севере и Балтике.

.

1. **РОССИЙСКИЙ МОРСКОЙ ФЛОТ**

Морской пассажирский флот России находится в ведении: Азовского, Балтийского, Дальневосточного, Каспийского, Камчатского, Мурманского, Северного, Сахалинского и Черноморского пароходств, подчиненных Министерству морского флота России. Кроме судов названных пароходств, российские туристские фирмы и организации арендуют суда в Эстонском и Дунайском (Украина) пароходствах, "ЧИП-БЛАСКО" (Одесса). Туристские перевозки организуются во всех бассейнах, в том числе:

* Южном - Черное и Азовское моря, бассейн реки Дунай
* Северном - Баренцево и Белое моря, а также прилегающие к территории России моря Северного Ледовитого океана;
* Каспийском - Каспийское море
* Дальневосточном - Чукотское, Берингово, Охотское, Японское моря и прилегающий к территории России район Тихого океана.

Зарубежные круизы традиционно организуют:

* по Средиземному и Адриатическому морям с посещением Багамских островов
* вокруг Европы с посещением Британских островов и о. Исландия
* по Скандинавским страдам с посещением российского порта Санкт- Петербург
* по странам Карибского бассейна
* в США и Канаду
* в США и Аляску, в том числе, из Тихого океана в Атлантический через Панамский канал или вокруг Южной Америки
* через Аравию (Суэцкий канал) в Индийский океан и другие.

В каждом бассейне действуют пассажирские линии, среди которых различают:

      а) внутренние (каботажные), связывающие между собой российские порты,

      б) международные (заграничные), связывающие российские порты с иностранными,

      в) местные, осуществляющие перевозки в границах,

      г) пригородные - деятельность портового пассажирского флота.

Министерство морского флота России организует следующие рейсы:

* туристские, действующие по специальным маршрутам и расписаниям. Они рассчитаны на большую продолжительность поездки, во время которой туристам предоставляют определенный комплекс услуг;
* прогулочные - продолжительностью не более шести часов, без остановок в портах и без предоставления экскурсий и досугово-развлекательного обслуживания;
* специальные - выполняемые по отдельным заказам;
* линейно-транспортные, осуществляющие регулярные рейсы между отдельными портами для перевозки пассажиров по установленным маршрутам и расписаниям.

Суда для туристских целей (круизов) арендуются по специальному договору (фрахт-контракту), заключаемому между туристской организацией и морским пароходством.

Обязательными приложениями к договору являются:

* Расписание движения судна, согласованное с туристской организацией.
* План-карта судна, утвержденная на момент заключения договора.
* Расчет платы за аренду судна по категориям кают и элементным ставкам для каждого морского бассейна с учетам сезонных скидок.

Виды круизов. В целом для организации круизных поездок наиболее распространенной (до б0%) является классическая европейская система, которая предусматривает морское путешествие с заходом в различные порты с экскурсионной программой.

Однако все большую популярность завоевывает и американская система, основной целью которой является предоставление возможности круизным пассажирам отдыхать и загорать на пляжах в пунктах захода по маршруту.

В последнее время практически во всех регионах завоевывают популярность "круизы в никуда" - одно- и двухсуточные поездки без захода в другие порты. Как правило, такое судно уходит из базового порта часов в 6 вечера в пятницу и возвращается в воскресенье к вечеру.

Экскурсионные и прогулочные рейсы:

К прогулочным рейсам относятся перевозки групп туристов, совершаемые непродолжительное время с целью отдыха и ознакомления с памятными историческими и другими достопримечательными местами, осуществляемые, как правило, между двумя портами с заходами и остановками вних или без заходов и остановок. Эти рейсы могут быть продолжительностью более или менее 24 час. Рейсы продолжительностью менее 24 час. совершаются, как правило, судами портового флота и проводятся в пригородных и внутригородских зонах.

1. **УСЛУГИ НА КРУИЗЕ**

Символом круизного флота стали комфорт и комплексность обслуживания туристов.

Сегодня на судах уровень обеспечения туристов различными услугами может сравниться лишь с самыми дорогими курортами. Номенклатура мероприятий для достижения этого на борту отличается большим разнообразием: несколько ресторанов, индивидуальная отделка помещений и мебели, своя кухня, спортивные и оздоровительные мероприятия для различных возрастных групп, пляж во время стоянок, различные развлекательные программы, наличие казино, тематические лекции, выставки, программы для детей и подростков.

Морской круизный лайнер - это целый плавучий город в миниатюре, который принимают на свой борт от двухсот до пятисот-шестисот туристов и примерно столько же человек обслуживающего персонала и команды. Гостям корабля предоставляется возможность разместиться в комфортабельных 2-комнатных люксах и полу люксах, а также в 1-местных и 2-местных номерах со всеми удобствами и в 3- и 4-местных семейных каютах. На теплоходах созданы все условия для того, чтобы морское путешествие прошло без забот. Для путешественников работают многочисленные уютные рестораны и бары, магазины, кинозалы, музыкальные салоны и разнообразные службы сервиса. На 5-7 просторных пассажирских палубах обычно расположено несколько закрытых и открытых бассейнов, соляриев, спортзалов, саун. На все дни круиза предусмотрена разнообразная культурно-развлекательная программа. Она включает экскурсии в местах швартовки корабля, разнообразные увеселительные мероприятия, праздники и тематические дни на борту судна. В продолжение всего тура у отдыхающих практически не бывает свободного времени - так плотно составляется график. Кроме того, некоторые турфирмы организовывают специальные круизы, посвященные какой-либо отдельной профессиональной, занимательной или любой другой тематике.

Морфлот предоставляет для перевозки и обслуживания туристов суда, укомплектованные экипажем, снабженные всем необходимым и находящиеся в состоянии, соответствующем требованиям и нормам Морского Регистра. Смена постельного белья в каютах путешественников производится не реже 1 раза в 7 суток. Это входит в стоимость обслуживания.

Платными, предоставляемыми туристам за наличный расчет, являются: игральные автоматы, спортивно-медицинские тренажеры, сауны, массаж, услуги парикмахерских, портных, фотографов, почты, прачечных и химчистки, продукты и товары, приобретенные в магазинах, киосках, буфетах барах, работу которых обеспечивает судовладелец, экскурсии на берегу, телефон. На заграничных участках плавания продажа продуктов и товаров в буфетах, барах, киосках производится с оплатой туристами согласно действующему Положению. Бесплатно на теплоходах обычно предоставляются:медицинское обслуживание, камеры хранения (кроме автоматических), библиотека-читальня,  детские комнаты,   пользование салонами,  внутренним телефоном,  телевизорами в каютах и салонах, гимнастическими залами,  бассейнами, ванными и душами, шезлонгами и циновками, постельным и банным бельем, справками справочного бюро по вопросам проезда.

На собственных судах турфирм услуги распределяются примерно так же. Туристам разрешается провозить багаж и ручную кладь в размерах, предусмотренных действующими Правилами. В период действия договора проезд и обслуживание на судне могут осуществляются только по туристским книжкам, выданным туристам руководителем маршрута (тура, круиза) на основании туристских путевок. Перечень бортовых услуг во многом зависит от сегмента туристов - потребителей данного тура. Например, круизы по Карибскому бассейну предпочитают молодежные семейные пары - отсюда большое количество дискотек, казино, конкурсов, типа "раскрасим корабельный холл" и др.

Организация всей культурно-досуговой, развлекательной работы в портах захода и другие мероприятия для туристов на борту судна и на берегу осуществляется туристской организацией, арендующей судно. Ответственным представителем туристской организации на борту судна является руководитель круиза (руководитель морского туристского маршрута, руководитель морского тура).

План мероприятий, проводимых туристской организацией на судне, согласовывается с судовой администрацией, которая оказывает содействие проведению этих мероприятий. Администрация судна предоставляет работникам туристской бригады право бесплатного пользования судовой радиотрансляционной сетью, по которой ежедневно производится трансляция передач, грамзаписей и путевой информации в течение 7 час. в соответствии с программой и расписанием передач.

Руководителю круиза предоставляется право бесплатного пользования служебной радиосвязью по судовой радиостанции по вопросам туристско-экскурсионного обслуживания. Питание туристам предоставляется в судовых ресторанах, по стоимости, указанной в договоре, и по меню, согласованному с руководитель группы. Последний имеет право вносить изменения в распорядок питания туристов, связанные с проведением экскурсионной программы. Основанием для расчета за питание являются акты (счета), подписанные руководителем круиза, и представителем администрации судна согласно установленному порядку.

Питание штатных сотрудников круиза, назначенных туристской организацией, производится по рациону питания экипажа судна за наличный расчет в столовой экипажа.

1. **ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ**

**МОРСКИХ КРУИЗОВ**

Судовладелец обязан соблюдать установленное расписание движения судна.О всех возникающих изменениях и отклонениях в расписании движения судна в случае задержки прихода судна в порт и сокращения времени стоянки администрация судна обязана оповестить об этом работников туристского круиза и туристов, принять меры к выполнению программы обслуживания туристов.

В случае изменения установленного расписания движения судна, вызвавшего нарушение программы обслуживания туристов, виновная сторона оплачивает другой стороне ее фактические убытки.

Если судовладелец по каким-либо причинам не может предоставить судно, предусмотренное договором, то он предоставляет туристской организации другое однотипное судно. В случае непредставления судна в срок, предусмотренных договорам, либо невозможности выполнения круизной программы в полном объеме - время задержки судна, продления или сокращения круиза более, чем на 12 часов, исключается из периода оплаты аренды или, по согласованию сторон, круиз продлевается на время задержки или сокращения.

В случае вины одной из сторон виновная сторона оплачивает другой стороне ее фактические убытки, связанные с этой задержкой, продлением иди сокращением рейса.

В случае, если судно оказывает в период проведения круиза помощь судну или людям, терпящим бедствие на море, судовладелец ответственности за задержку рейса перед турфирмой не несет. Рейс с согласия сторон продлевается на то время, которое затрачено на оказание помощи. За время, использованное на оказание помощи, дополнительная арендная плата и плата за питание туристов не взимаются.

В дни посадки и высадки туристов арендная плата за период действия договора исчисляется обычно из расчета часовой стоимости аренды судна в сутки.

Туристская организация несет ответственность перед пароходствам за просрочку платежей за аренду судна, срок выплаты которых установлен договором (обычно этот штраф составляет 0,05% за каждый день просрочки от общей суммы платежей по договору). Стороны вправе аннулировать договор не позднее, чем за три месяца до начала рейса. В случае аннуляции договора позднее, чем за 3 месяца до начала рейса, сторона, аннулировавшая договор, возмещает другой стороне ущерб, сумма которого не должна превышать 50% стоимости арендной платы за рейс. Общий размер ущерба определяется сторонами.

1. **КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ НА КРУИЗНЫХ СУДАХ**

В поисках путей повышения эффективности работы судов крупные судовладельцы и операторы интенсивно внедряют комплексные компьютерные системы. Например, используется видеопрограмма "редактор", которая позволяет оператору создавать собственные формы информации со скоростью 600 к/байт (примерно 600 страниц в секунду). Она позволяет пассажирам быстро находить необходимую информацию и передавать требуемую ее часть из своих кают в судовой компьютерный центр судна по телевизионным каналам. На экране телевизора можно получить информацию по портам захода, экскурсиям и другим мероприятиям с заказом, меню на каждый день и т. д.

При оплате полной стоимости проезда или при посадке пассажирам выдаются специальные карточки. Эти карточки используются для безналичных расчетов за покупку в судовых магазинах и барах.

Установленные на судах компьютеры автоматически дают заявки на пополнение судовых запасов, что значительно помогает службе снабжения.

Широкие возможности для развлечений система предоставляет через центральную видеосеть, которую обеспечивают судовая видеостудия и спутниковый приемник.

Внедряются системы берегового обслуживания с использованием программ "Мультимедиа". Например, созданная греческой компьютерной компанией "Hitec" туристская программа "Maritel": "Швартовка - отели - рестораны" предназначена специально для берегового обслуживания круизов.

При выборе швартовки компьютер, включенный в эту программу, выдает информацию:

портового обеспечения (время швартовки, возможная высота судна, дополнительные услуги при швартовке, вода, электричество и пр.)

размещения (свободные места в отелях, рестораны)

обслуживания (экскурсии, яхты, магазины, информация по другим видам транспорта)

событий в период пребывания в порту (фестивали, праздники, концерты и их подробные программы, афиши и т. п.)

карты автодорог вдоль побережья с маршрутом для выбранного отеля

метеорологической сводки.

Все это с видео иллюстрациями. Подробнее после выбора отеля туристам будет дана вся информация о нем (категория, количество и вид номеров, адрес, факс, услуги и даже фотокартинка вида и интерьера), тоже самое по ресторанам, клубам, магазинам. Туристу остается только ввести свои данные: период, выбор гостиницы и питания, других услуг, фамилию и имя, название судна - и судно входит в систему, которая производит бронирование всего этого для клиента.

**ВЫВОД:**

Сегодня в мире морские круизы переживают счастливый период подъема. Растет круизный флот, совершенствуются конструкции пассажирских судов, повышается их комфортабельность, разрабатываются новые морские и океанские маршруты. Наибольшей популярностью водные путешествия пользуются в США и Германии. Но если ценящие время американцы отдают предпочтение недельным маршрутам (по Карибскому морю, к Бермудским островам, Аляске), то немецкие турфирмы, как правило, организовывают многодневные и кругосветные путешествия. В прошлом году, к примеру, вокруг земного шара совершил трехмесячный круиз работающий на немецком рынке "Федор Достоевский".

В 1970 г. в круизах приняло участие 500 тыс. человек, а в настоящее время данная цифра возросла до 5 млн. человек, основную долю которых составляют американские туристы.

Прогнозируется, что в 1998 г. мировая цифра туристов (участников круизов) достигнет 7 млн. человек, а количество европейских круизов к 2000 г. может достичь 2 млн., т. е. *в* 3 раза больше, чем *в* настоящее время. В начале следующего века круизный туризм будет одним из важнейших видов туризма со значительными рынками в США, Великобритании и других странах Европы и Азии. Общее количество пассажиров в год может достичь 8 млн.

Крупнейшим рынком-поставщиком круизных туристов является рынок США. Рост числа круизных туристов в США начался в 1980 г., и его темпы превысят среднегодовой показатель темпов роста туризма США в целом.

Прогнозируется, что возрастной состав клиентуры круизов США будет молодеть. Если в настоящее время средний возраст на круизных плаваниях - 50 лет, то в будущем он будет равняться *42* годам. В круизных плаваниях все больше смогут принимать участие туристы со средними доходами.1

По продолжительности самыми популярными круизами являются круизы от 6 до 8 дней. В 1993 г. их доля в общем объёме круизных поездок составляла 53,5%.  Следующим рынком-поставщиком круизных туристов является рынок Великобритании. В 1994 г. их число составило 283 тыс. человек.

Третье место в мире на рынке круизов занимает Германия, число туристов - около 250 тыс. В то время как круизный рынок Великобритании в последние годы постоянно рос, рынок Германии оставался статичным. Спрос на круизные плавания отмечается во Франции, Италии, Швейцарии.

Программы круизных плаваний очень разнообразны. Отдельные круизные плаванья посвящаются определенным датам, темам. Например, астрономический круиз, круиз, посвященный году Колумба, и т. д.

За последние годы изменился имидж круиза как турпродукта. Теплоход превратился в плавучий отель где царит атмосфера развлечений и праздника. Благодаря проведению интенсивных рекламных кампаний привлекательность круизов возросла среди всех слоев населения.

В последнее десятилетие круизный рынок характеризуют четыре фактора:

специализация предложения

плавание на небольших комфортабельных теплоходах

соответствие размера теплохода набору услуг

автоматизация.

Первые три фактора нашли развитие уже в 80-е годы в форме круизов-экспедиций, плаваний на роскошных яхтах и огромных теплоходах с числом мест более 2 тыс. Однако в последующие годы эти факторы отошли на второй план и первое место заняла автоматизация. В круизном бизнесе появилась необходимость создания простого управления информационной системой.

Одним из примеров может служить внедряемая в греческих портах компьютерная программа берегового обслуживания круизных пассажиров в системе "Мультимедиа". Благодаря этой программе возможности предложения услуг на берегу, в портах захода (начиная от места швартовки и принятия воды и топлива судном и заканчивая полным спектром предложений по гостиницам, ресторанам, увеселительным заведениям, магазинам, аренде автомобилей и пр.) доводятся непосредственно до туристов на борт теплохода через бортовой, а в ряде случаев через каютный компьютер.

Международная ассоциация круизных компаний (КЛИА) объединяет около 33 турфирм, специализирующихся на продаже круизов. Благодаря специальной профессиональной подготовке тур агентов и умело проводимой рекламной кампании КЛИА удалось превратить морские круизы в классический вид отдыха. 95 % всех круизов продается через туристские агентства ассоциации, причем реализация данного туристского продукта стоит на втором месте после продажи авиабилетов.

Морские круизы - один из наиболее комфортабельных, а поэтому и наиболее дорогих видов отдыха. Цены же на российские водные путешествия в три-пять раз ниже общемировых благодаря более низкой фрахтовой ставке судов и более дешевому сервису. По этой причине конкуренция на отечественном круизном рынке существует только между "своими" турфирмами и почти отсутствует с иностранными. Занимающие более высокое положение, зарубежные круизные фирмы не предпринимают особых попыток внедрения на российский рынок. И даже открытие в России представительства известной западной турфирмы "Роял Кариббиэн Круиз Лтд", работающей во многих водных бассейнах мира, - пока единственный случай.

Российские и украинские круизные фирмы планируют в ближайшем будущем освоить Карибское море, океанские переходы к Американскому континенту и другие экзотические маршруты. В их планы входит заключение агентских соглашений с самыми известными в мире круизными фирмами. Российский круизный бизнес развивается в рамках мирового круизного движения на базе исторически доставшегося ему наследства.

Тот факт, что большинство единиц пассажирского флота страны базируется в Одессе, определяет направленность маршрутов морских круизов, представленных на российском рынке. Наиболее частыми предложениями являются - теплоходные путешествия по Средиземному морю с заходом в порты Турции (Стамбул), Греции (Пирей), Египта (Порт-Саид, Александрия), Израиля, Италии, Испании и других стран. Пользуются успехом у российских туристов круизные туры по Балтийскому и Северному морями, начинающиеся из С.-Петербурга или Калининграда и предусматривающие остановки в портах Северной Европы и Скандинавии. Особо популярен у россиян традиционный морской круиз вокруг Европы (Одесса - С.-Петербург), позволяющий за одну поездку повидать практически все ведущие страны "Старого света".

А вот теплоходные прогулки в бассейнах Индийского и Тихого океанов, к берегам стран Юго-Восточной Азии являются редкостью для отечественного круизного бизнеса. Только фирма "Примэкспресс" пошла на организацию с 1994 г. подобных круизов. И несмотря на их убыточность, планирует и в дальнейшем возить россиян в экзотические страны.

Сроки проведения морских круизов самые разнообразные и в зависимости от направления маршрутов колеблются от одной недели до одного месяцам. Начинаться и заканчиваться они могут как в одном порту, так и в разных. Как в российских или украинских, так и в любых иностранных портах.

Морские круизы еще принято называть авиационно-теплоходными турами, так как туроператоры доставляют клиентов в порт отправления и возвращение обратно из конечной точки путешествия самолетом.

Вывод и прогнозы. Рынок круизов находится в бурном развитии и далек от насыщения. Хотя по-прежнему основным районом круизных поездок остается Карибский бассейн, тем не менее растет спрос на круизы в районы Алиски, Балтийского моря, Средиземного. Продвижение круизов на рынке во многом зависит от работы туроператоров, которая прежде всего связана с проведением рекламы и политикой цен.

**ЛИТЕРАТУРА:**

1. Сенин В. С. Введение в туризм. М. Б. И., 1993 г. 104 с.
2. Че6отарь Ю.М. Туристический бизнес -Москва:"Мир деловой книги" ,1997г.
3. А.П.Дурович, АСКомпанев. Маркетинг в туризме: учебное пособие.Минск: "Экономпресс, 1998 г.
4. Я.Е.Парций. Научно-практический комментарий закона об основах туристской деятельности в Российской федерации.-Москва: фонд "Правовая культура", 1998 г.
5. Экономика современного туризма: под ред.доктора экономических наук Г.А.Карповой.-Москва-Санкт-Петербург, Издательский Торговый Дом "Герда", 1998,
6. Джон Р.Уокер . Введение в гостеприимство: учебник. Москва: издательское объединение "Юнити". 1999.
7. А.В.Косолапов, Л.Л.Руденко) Л.Л.Берестовой. "Туристское страноведение. Азия": учебное пособие.-Владивосток: ДВГАЭУ, 1998a.
8. Энциклопедический справочник "Весь мир".-Минск: Харвест. 1999.
9. Журнал “Вояж и отдых”, 1999-5.