ТУРИЗМ

УДК 379.854 DOI: 10.12737/3895

АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫХ К СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ АВТОТУРИСТОВ

Ермаков Александр Станиславович, кандидат технических наук, доцент,
TKEI2011@yandex.ru,
Корнеев Алексей Алексеевич, кандидат технических наук, доцент, aleksej44@yandex.ru,
ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса», Москва, Российская Федерация,

Черепанов Даниил Алексеевич, инженер, Институт строительства и архитектуры,
supfear@yandex.ru,
Москва, Российская Федерация

Статья является результатом очередного этапа исследований, проводимых с целью научно-методического обеспечения развития самодеятельного автотуризма и системы автокластеров в Российской Федерации. С целью обоснования различных моделей автокластеров изучен опыт стран, имеющих густую сеть инфраструктуры автотуризма. Рассмотрена существующая классификация средств размещения автотуристов в Европе, представлены перечни основных и дополнительных услуг средств размещения для автотуристов в зависимости от их классификационного уровня. Отмечена важность учета экологических показателей сохранности территорий для средств размещения автотуристов для современного развития автотуризма в странах Евроюза. Проведено исследование значимости, по мнению отечественных пользователей, предоставляемых услуг в кемпинге. В первую очередь самодеятельный автотурист обращает внимание на обеспеченность первостепенными услугами (охраняемая стоянка, вода, душ, туалет). Качество услуги воспринимается не только наличием других услуг, но и их уровнем выполнения. Обращается внимание на важность гармонизации всех требований к средствам размещения автотуристов в нормативных отечественных документах с международными стандартами.

Ключевые слова: *автотуризм, автокластер, качество, кемпинг*

Для удобства выбора средства размещения автотуристам за рубежом предлагаются сведения о классификационном уровне обслуживания в гостинице, мотеле или кемпинге. В России в соответствии с Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, утвержденным приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. № 35 и постановлением Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию», классификация сезонных средств размещения (кемпингов) автотуристов предусматривает комплексную оценку качества услуги, в том числе безопасность услуги и влияния функционирования кемпинга на окружающую среду. Последнее предусмотрено Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» и Федеральным законом от 14 марта 1995 г. № 33-ФЗ «Об особо охраняемых природных территориях».

В странах Европы, США и Канады кемпинги могут пройти добровольную сертификацию и установить классификационный уровень обслуживания автотуристов. В России отсутствует общая система классификации кемпингов и требований предъявляемых к ним. Существуют лишь отдельные методические рекомендации по обустройству кемпингов в отдельных регионах, например, Методические рекомендации

по обустройству автокемпингов и специализированных автостоянок на территории Краснодарского края, утвержденные приказом руководителя департамента комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края от 16 марта 2009 г. № 22. Поэтому необходимо разработать требования к услугам кемпингов для создания системы их классификации.

Для сертификации средств размещения туристов в зарубежных странах группа независимых экспертов по заранее известным требованиям, предъявляемым к средствам размещения, анализируют их работу и составляют экспертное заключение с перечнем замечаний и рекомендаций. В зависимости от полученных результатов средству размещения выдают либо сертификат, что более вероятно, или предлагают устранить замечания. После получения документа в гостиничном учреждении регулярно проводится мониторинг за его состоянием на соответствие требованиям. Наличие подобной сертификации положительно влияет на имидж средства размещения, повышает его популярность на рынке гостиничных услуг и является мощным маркетинговым инструментом, влияющим на уровень заинтересованности гостей в них. Благодаря этому турфирмы и туроператоры начинают чаще выбирать такие средства размещения для сотрудничества, что способствует получению дополнительной прибыли.

Средства размещения (кемпинги) автотуристов имеют в Евросоюзе классификацию по 5 уровням (например, в Эстонии [1; 2]). На первом уровень (уровень обозначается одной звездочкой *) кемпинг должен иметь: не менее 25 стоянок для автомобилей, автофургонов и палаток для ночлега; душ, туалет, точки для приготовления пищи и площадку с площадью не менее 60–100 кв. м.

Кемпинг второго уровня (две звездочки **) в дополнение к указанному выше должен иметь: еще не менее 20% стоянок для автомобилей и автофургонов, возможность подключения автофургона и бытовых приборов к электропитанию, оборудованную детскую площадку, киоск, наличие горячей воды в душах и умывальниках, охрану в кемпинге с 7 до 23 ч и службу портье.

В кемпингах третьего уровня (три звездочки ***) дополнительно к указанным выше предусматриваются освещенные проезды с покрытием, а также еще к ранее указанному не менее 50% площадок для автомобилей и автофургонов с возможностью подключения в любой сезон к электропитанию (в том числе на электрообогрев помещения в автофургоне зимой), наличие стиральной машины, круглосуточной охраны территории кемпинга; арендуемые избы или комнаты; колодец для слива сточных вод с автокемперов, автофургонов, продовольственный киоск, наличие коттеджей и отдельной зоны для палаток, пляжа на берегу водоема (для летнего отдыха) и сауны.

Кемпинг четвертого уровня (четыре звездочки ****) дополнительно к вышеуказанному оснащению должен иметь: все помещения для обслуживания посетителей с отоплением; еще не менее 75% стоянок для автомобилей и автофургонов с электропитанием; отдельные стоянки для туристических автофургонов; отпуск блюд в кафе и ресторане и круглогодичную службу бронирования.

Кемпинги пятого уровня (пять звездочек *****) дополнительно к вышеуказанным средствам должны содержать: в части изб туалет, душ, мини-кухню и ТВ; теплоизолированные все здания обслуживания; проведение активных занятий с отдыхающими; наличие службы няни, круглосуточной охраны кемпинга и ресторана с отпуском спиртных напитков.

В других странах также имеется сертификация со своими некоторыми особенностями, отражающими их специфику и уровень оснащенности инфраструктуры.

Различают также кемпинги по периоду их использования: летний, зимний и постоянного размещения. Для сельского туризма используются мини-кемпинги с размещением на крестьянском подворье.

В странах Евросоюза существуют кемпинги с возможностью отдыха с собаками или при их размещении в огражденной зоне. В некоторых странах Евросоюза предлагаются кемпинги для отдыха нудистов.

В целом кемпинги высокого уровня могут предоставлять туристу следующие услуги: продажа продуктов в магазине (на месте или недалеко); прокат палаток; электричество; сушилка для белья; беспроводная сеть; стиральная машина; прокат жилых прицепов; интернет-терминал; водоснабжение и канализация для автоприцепов; комната для пеленания; аренда передвижных домов или бунгало; аренда апартаментов или комнат; отдельное место для молодежи / групп; занятия с детьми; ресторан (на месте или недалеко); детская площадка; от-

дельные умывальные; санитарные помещения (для инвалидов); закусочная (на месте или недалеко).

Для проведения досуга в кемпинге предусматриваются в зависимости от времени года следующие развлечения: настольный теннис; термальный бассейн; открытый бассейн; крытый бассейн; купание в реке, озере и т. п.; теннис; мини-гольф; гольф; плавание под парусом и серфинг; прокат велосипедов; сауна; подъемник для лыжников и др.

Важными для принятия решения автотуристом о выборе кемпинга являются следующие его характеристики:

- удаление от реки, озера или моря (измеряемое в метрах: 100, 500 или 1000 м) или наличие рядом реки или ручья;
- расположение рядом с городом, в горах (пустынной местности) или рядом с остановкой автобуса или железнодорожной станции.

Территория основных мест предоставления услуг в кемпинге должна иметь внешнее освещение, а помещения – естественное проветривание. Источник питьевой воды должен располагаться в минимальной близости к расположению палатки или автофургона. Должен предусматриваться в кемпинге один туалет и одно место умывания не более чем на 10 пользователей, отдельно для мужчин и женщин. Если кемпинг находится на удалении от открытых водоёмов не менее половины километра, то должны предусматриваться спасательные принадлежности и средства спасения (лодка).

Наиболее популярными среди автотуристов основными местами размещения кемпингов являются: летом зоны отдыха, расположенные у моря, озер, рек и т.п., а зимой – в горах, лесу и др.; площадки для отдыха для транзитного автотуриста с незначительным (не более 2 км) удалением от основных транспортных магистралей его передвижения к основному месту отдыха; окраины небольших населенных пунктов или площадки на незначительном удалении от них; окраины городов с незначительным удалением от остановок для общественного транспорта (для возможности осуществления поездки в город) и др.

На современном уровне развития индустрии туризма в мире особо важное место занимает оценка его влияния на природную экосистему. Для оценки этого влияния и предохранения от разрушения окружающей среды от деятельности человека международной ассоциацией по стандартизации был разработан стандарт управления природопользованием ISO 14001 (EMS), в котором представлены минимальные требования, которых должно придерживаться каждое учреждение. При экологической экспертизе гостиниц и других средств размещения в странах устойчивого развития гостиничного сервиса принято присваивать знак экологического качества, своеобразную экологическую оценку, учреждениям, которые бережно относятся к окружающей среде. Данный знак можно получить только в результате прохождения процедуры сертификации, во время которой предприятие (мотель, гостиница и т. п.) должно доказать свое соответствие заданным требованиям. Современная экологическая сертификация гостиничных учреждений в мире проводится рядом организаций. Так, компания «Британские авиалинии выходного дня» регулярно проводит мониторинг гостиниц в соответствии с принятыми требованиями и технологией управления в гостиничной индустрии. Указанной компанией впервые были подготовлены критерии экологического менеджмента, которые могут стать общими требованиями для всех типов гостиниц. Это помогает туристу составить представление о предлагаемом уровне обслуживания и качестве услуг по каждой гостинице и сравнить их между собой.

Одна из значимых компаний в области экологического туризма, компания «Сертификация устойчивого туризма» для получения знака экологического качества учреждением выставляет перед ним требование о минимизации ущерба окружающей среде от его деятельности. Эксперты компании дают оценку социально-экономического эффекта от работы предприятия в конкретном регионе, а также определяют качество работы предприятия на основании ее оценки гостями. Данная система считается наиболее всеохватывающей, потому что каждый критерий качества описывает множество действий и услуг в гостиничном учреждении.

В системе сертификации «Зеленый отель» оценка уровня гостиницы производится на основе применения экологических стандартов ООН. Управляющий гостиницы, чтобы получить экологическую классификацию, должен заполнить специальные оценочные формы, указав в них свою систему экологического менеджмента, и доказать ее соответствие суще-

ствующим стандартам. Согласно этой системе экологического менеджмента в гостиничном учреждении должны быть внедрены системы экономии воды, электроэнергии, вовлеченности в социальную жизнь региона. Гостиничное учреждение должно участвовать в программах по сокращению выбросов углерода в атмосферу. В период прохождения сертификации (от трех до шести месяцев) по данной системе для каждого гостиничного учреждения разрабатываются программы по сохранению окружающей среды. Для этого к каждому учреждению прикрепляется эксперт, в обязанности которого входит давать рекомендации по выполнению гостиницей требований сертификации. Эксперт, в свою очередь, контролируется независимыми специалистами, что исключает его субъективную оценку. После получения знака экологического качества эксперты продолжают работать с гостиницей, помогая ей развиваться в области экологического менеджмента.

Компания НАС «Зеленый лист» (Канада) имеет подробные, тщательно проработанные критерии экологического менеджмента. Указанные критерии, исследуя корпоративную экологическую систему управления, учитывают уровень сохранения энергии, воды и снижения вредных выбросов на сертифицируемом предприятии. Они детализированы и оценивают все элементы обслуживания на предприятии, начиная с буклета, напечатанного на одном листе с оборотом, вплоть до помощи благотворительным организациям. В оценке качества гостиницы особое значение придается принятой системе поощрений, скидок для ее пользователей. Сертификация гостиницы проводится по возрастающей системе оценок в форме выдачи учреждению зеленых листов (от одного до пяти). Так, один зеленый лист выдается за минимальное выполнение требований экологического менеджмента. Два зеленых листа предприятие получает, когда оно преуспело в защите окружающей среды. Три зеленых листа оно получает в том случае, когда соблюдает принципы экологического менеджмента во всех сферах своей деятельности. Четыре листа присваивается тем предприятиям, которые на национальном уровне занимаются защитой окружающей среды. Предприятия, получающие пять зеленых листов, считаются мировыми лидерами в области защиты окружающей среды.

Являясь полноправным членом Туристской организации ООН и Всемирного совета по туризму и путешествиям, компания «Зеленый глобус» (Великобритания) предлагает свой метод оценки экологического менеджмента средств размещения. Ее критерии для получения положительной оценки при сертификации требуют учета основных стандартных требований по снижению уровня отходов, экономии электроэнергии, внедрению экологической системы управления предприятием, социального и культурного развития, снижению рисков, оценку взаимосвязи географического положения мотеля или гостиницы и его влияния на окружающую среду. Плата за процедуру сертификации зависит от уровня доходов предприятия.

Компания «Зеленый ключ» (Дания) выставляет наиболее жесткие критерии экологической оценки средств размещения туристов. Предприятие гостиничной индустрии для получения знака экологического качества должно установить нормы экономии потребления воды, внедрить систему повторного использования ресурсов, использовать в ресторанном сервисе экологически чистые органические продукты. Оценка качества предприятия проводится с учетом уровня освещения, вентиляции, работы с инвалидами, систем ирригации и уборки мусора.

Критерии экологической оценки, предлагаемые компанией «Международный туристский союз» (Германия), касаются не только самого гостиничного учреждения, но и окружающей его территории, а именно – воздуха, шума, уровня защиты дикой природы, чистоты пляжа и охраны морских экологических ресурсов. Руководитель гостиницы самостоятельно заполняет таблицу ее самооценки, а сотрудники компании проводят аудит и анализируют отзывы гостей.

Пропагандирующая системы энергосбережения и защиты окружающей среды компания LEED оказывает содействие в применении данных систем, которые выгодны предприятию, потому что, кроме охраны окружающей среды, они значительно сокращают управленческие и другие издержки.

Опыт указанных компаний по экологической сертификации гостиничных учреждений может быть использован для экологической классификации кемпингов. Экологическая оценка кемпингов особенно уместна, поскольк-

ку одним из приоритетных видов автотуризма является экологический, сельский туризм и другие виды, в которых на первом месте выступает такой вид туристского продукта, как красивые, экологически чистые места природы. Проведение экологической оценки кемпингов явилось результатом серьёзного скачка в развитии их инфраструктуры. Изменение в классификации кемпингов приведет к постоянному повышению стандартов и увеличению сервисных и развлекательных опций.

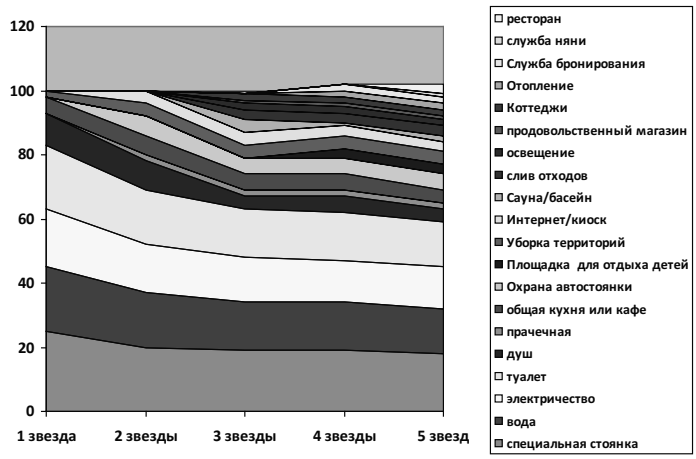


Рис. 1. Диаграмма предпочтений автотуристов структуры услуг при классификации кемпинга

Согласно новым требованиям, каждый кемпинг будет оцениваться по пяти отдельным критериям: гигиена, экология, сервис, рекреационные и развлекательные мероприятия. В основу оценки работы могут быть положены критерии не только кемпингов, но и всех сервисных зон обслуживания автотуристов. Однако для проведения данной классификации эксперту по гостиничному обслуживанию необходимо тщательно исследовать инфраструктуру сертифицируемого кемпинга и его влияние на окружающую среду. Только при успешном прохождении сертификации и при дальнейшем аудите за технологией оказания услуг для автотуристов кемпинг может отражать в своей рекламе присвоенные ему звездочки уровня обслуживания.

На данном этапе развития автотуризма в Российской Федерации возможно принятие классификации кемпингов как сервисной зоны обслуживания автотуристов с использованием системы присвоения кемпингу от одной до пяти звезд. По этой системе оценивается не только наличие той или иной инфраструктуры в кемпинге, но и уровень гигиены, экология, сервис, имеющиеся в кемпинге рекреационные и развлекательные мероприятия. Соответствие этих средств и мероприятий, проводимых в кемпинге, принятым критериям и уровень их значимости в общей системе классификации может быть установлен с использованием экспертной оценки. Результаты экспертной оценки представлены на рис. 1.

Анализ представленных данных (рис. 1) показывает, что с увеличением класса кемпинга количественный вес оценки проводимых в них услуг уменьшается. Чем ниже класс кемпинга, тем больше в нем преобладают наиболее важные услуги для автотуриста. Экологичность услуги отражается в необходимости наличия в кемпинге душа, туалета и прачечной, системы оборудованной стоянки с канализационным отводом отходов из автофургона и др. Безопасность услуги для автотуриста вызывает необходимость охраны на автостоянке, наличие спасательных средств, возможность вызова спасательных служб (скорой помощи, полиции, пожарной службы).

Таким образом, автотурист для получения качественного обслуживания в кемпинге предъявляет целый ряд требований к необходимому перечню услуг. К тому же уровень средства размещения зависит не только от числа видов услуг, но и их влияния на экологию окружающей среды и безопасность пользователей.

Проведенное исследование позволяет сделать следующие выводы.

1. Инфраструктура самодеятельного автотуризма – многокомпонентная система, развитие которой требует специальных подходов: изучение целевых групп автопутешественников (их мотиваций, запросов, материальных возможностей); моделирование автотуристских зон с учетом оказания полного набора услуг потенциальным целевым потребителям в перспективе.

2. Основная мотивация автотуристов – приобщение к природе — требует специального учета при моделировании автотурист-

ских зон: при проектировании должны быть учтены требования к экологичности предоставляемых услуг.

3. Нормативные требования к средствам размещения автотуристов в России и классификация средств размещения должны быть гармонизированы с международными требованиями, что увеличит восприимчивость и доступность их для въездного автотуризма.

Список литературы

1. Автотуризм. Электронный ресурс. URL: http://ru.camping.info (дата обращения 12.04.2014).
2. ***Друганов С.П.*** Инфраструктура автомобильного туризма в России: состояние и проблемы развития // Научный журнал «Кавказские научные записки». 2012. № 1 (10). С. 195–201.

TRAILERING ACCOMMODATION REQUIREMENTS: ANALYSIS OF SPECIFICATIONS

Ermakov Aleksandr Stanislavovich, Candidate of Engineering, Associate professor, TKEI2011@yandex.ru,

Korneev Aleksei Alekseevich, Candidate of Engineering, Associate Professor, aleksej44@yandex.ru,
Russian State University of Tourism and Service, Moscow, Russian Federation,

Cherepanov Daniil Alekseevich, engineer, supfear@yandex.ru,
Moscow, Russian Federation

The article crowns the latest in a series of stages of research conducted for the purpose of creating a scientific and methodical basis for the development of amateur trailering and autoclusters as a system in the Russian Federation. For the purpose of justification of various models of autoclusters, the researchers studied the experience of the countries which have a dense trailering infrastructure network, consider the existing classification of the means of accommodation for autotourists in Europe, and propose classification-level-related lists of the core and additional services as provided by accommodation owners.

The researchers studied the opinions of domestic users to identify the significance of services on campsites, and conclude that top-rated is the provision of essential / primary services (guarded parking, water supplies, shower, and toilet). The quality of service is assessed not only on the provided-unavailable basis, but also according to the service level. The researchers draw attention to the importance of harmonizing all the requirements specified as relevant for autotourist accommodation facilities in national regulatory documents and in compliance with international standards.

Keywords: *trailering, autocluster, quality, camping*

References

1. Avtoturizm [Trailering]. http://ru.camping.info. Accessed on April 12, 2014.
2. ***Druganov, S.P.*** Infrastruktura avtomobil'nogo turizma v Rossii: sostoianie i problemy razvitiia [Trailering infrastructure in Russia: current state and development issues]. Nauchnyi zhurnal "Kavkazskie nauchnye zapiski" [Caucasian Scientific Proceedings]. 2012. № 1 (10). pp. 195–201.