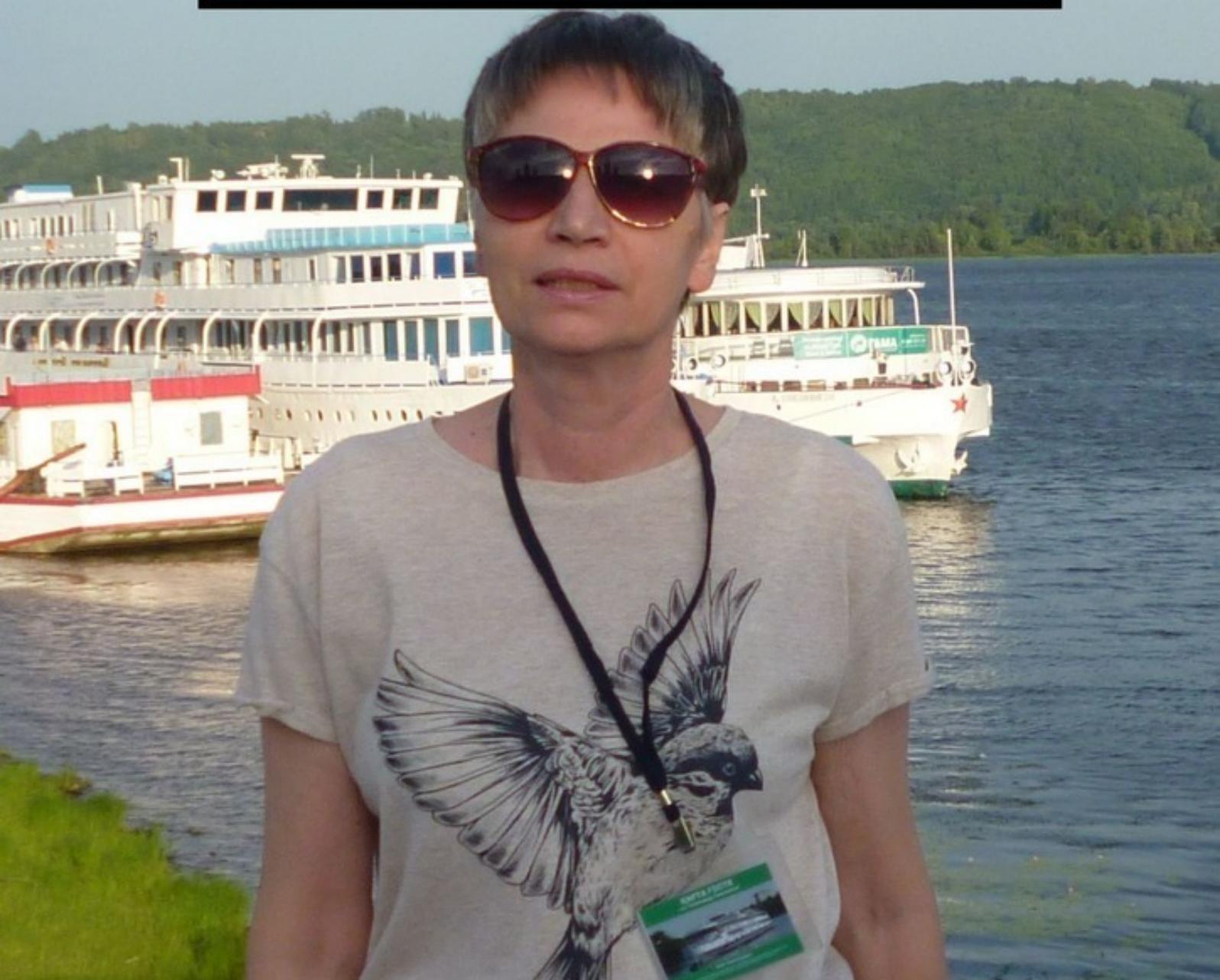


ВЛАДИМИР ТОКАРЕВ

---

# Речные круизы

ЖУРНАЛ «ТУРИСТЫ  
И ТУРФИРМЫ» – №3



Владимир Токарев

**Речные круизы. Журнал  
«Туристы и турфирмы» – №3**

«Издательские решения»

## **Токарев В.**

Речные круизы. Журнал «Туристы и турфирмы» – №3 /  
В. Токарев — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-938804-9

Это третий номер журнала. Редакция надеется, что журнал будет полезным как туристам, так и туристическим фирмам, поскольку кроме рассказов, как можно отлично отдохнуть в нашей стране, он расскажет о том, как, используя маркетинг и менеджмент, поставить отличный сервис.

ISBN 978-5-44-938804-9

© Токарев В.  
© Издательские решения

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| Расширенная аннотация и информация об авторе  | 7  |
| Проблема российского туризма                  | 8  |
| Первые номера журнала                         | 10 |
| Содержание третьего номера журнала            | 12 |
| По маршруту Н. Новгород – Пермь – Н. Новгород | 13 |
| 1. Что взять с собой в дорогу                 | 13 |
| Шорты   | 13 |
| Особенности круиза                            | 14 |
| Отправление                                   | 14 |
| 2. Сколько маршрутов в одном круизе? – 1      | 16 |
| Стандартный маршрут                           | 16 |
| Второй раз по речному маршруту – 1            | 17 |
| Конец ознакомительного фрагмента.             | 19 |

# Речные круизы

## Журнал «Туристы и турфирмы» – №3

**Владимир Токарев**

*Фотограф* Анна Токарева

*Редактор* Анна Токарева

© Владимир Токарев, 2018

© Анна Токарева, фотографии, 2018

ISBN 978-5-4493-8804-9 (т. 3)

ISBN 978-5-4493-8805-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

**Издание журнала «Туристы и турфирмы» – проект краудфандинга**

Главная цель журнала – обеспечение обратной связи турфирмам от туристов для повышения качества турпродуктов.



Рис. 1. Центральный продукт проекта краудфандинга – годовая подписка на журнал.

Станьте акционером проекта краудфандинга и получите выгодные акции (вознаграждения)!

**ВНИМАНИЮ ЧИТАТЕЛЕЙ!** Текущие в данный момент проекты краудфандинга можно найти по ссылке <https://planeta.ru/vtokarev>

*Что имеем на сегодня*

На самом деле проблемы российского туризма мало чем отличаются от проблем в других отраслях – это, в первую очередь, недостаточно высокое качество предлагаемых потребителю

продуктов и производительность труда. А для большого числа услуг – время оказания услуги – одна из характеристик ее качества, а турпродукт – как раз и состоит из разнообразного набора услуг (помощь в выборе и оформлении путевки, проезда, проживания, питания, организации экскурсий и др.).

[Вот вклад туризма в ВВП разных стран в 2017 году](#) (информация по указанной ссылке):

## **Расширенная аннотация и информация об авторе**

**БЛАГОДАРИМ ТУРОПЕРАТОРА РЕЧНЫХ КРУИЗОВ ГРУППУ КОМПАНИЙ «ГАМА»<sup>1</sup> ЗА ИНФОРМАЦИОННУЮ ПОДДЕРЖКУ, КОТОРАЯ ПОМОГЛА НАМ ПОДГОТОВИТЬ И ВЫПУСТИТЬ ЭТОТ НОМЕР.**

---

<sup>1</sup> Группа компаний «Гама» имеет свой флот кораблей, является одним из крупнейших туроператоров речных круизов в России, предлагает услуги делового туризма в загородном отеле «Волга» и лечебно-оздоровительного туризма в реабилитационном центре «Янтарь» и др.

## Проблема российского туризма

*Что имеем на сегодня*

На самом деле проблемы российского туризма мало чем отличаются от проблем в других отраслях – это, в первую очередь, недостаточно высокое качество предлагаемых потребителю продуктов и производительность труда. А для большого числа услуг – время оказания услуги – одна из характеристик ее качества, а турпродукт – как раз и состоит из разнообразного набора услуг (помощь в выборе и оформлении путевки, проезда, проживания, питания, организации экскурсий и др.).

[Вот вклад туризма в ВВП разных стран в 2017 году](#) (информация по указанной ссылке):

### Туризм, общий вклад в ВВП (млрд. долл. США)

*(billion US dollars)*

млрд. долл. США в текущих ценах по обменному курсу

ЭКСПОРТИРОВАТЬ    ДАННЫЕ    Показать карту    Внедрить

|    |                       | 2017    | 2016    | 2015    |
|----|-----------------------|---------|---------|---------|
| 1  | Соединенные Штаты ... | 1 501,9 | 1 446,3 | 1 392,8 |
| 2  | Китай                 | 1 349,3 | 1 229,3 | 1 151,2 |
| 3  | Германия              | 395,2   | 372,9   | 362,6   |
| 4  | Япония                | 331,2   | 331,2   | 290,8   |
| 5  | Великобритания        | 266,1   | 269,4   | 290,0   |
| 6  | Италия                | 253,5   | 239,5   | 232,9   |
| 7  | Индия                 | 234,0   | 208,3   | 194,2   |
| 8  | Франция               | 232,0   | 220,9   | 217,8   |
| 9  | Осеанія               | 200,4   | 184,0   | 177,7   |
| 10 | Испания               | 196,2   | 179,3   | 168,9   |
| 11 | Мексика               | 185,4   | 171,0   | 184,0   |
| 12 | Бразилия              | 163,0   | 150,7   | 152,0   |
| 13 | Австралия             | 151,4   | 138,9   | 133,6   |
| 14 | Канада                | 106,5   | 97,9    | 96,8    |
| 15 | Турция                | 98,4    | 95,6    | 103,0   |
| 16 | Таиланд               | 95,0    | 84,5    | 79,1    |
| 17 | Российская Федерация  | 76,1    | 61,5    | 64,5    |
| 18 | Южная Корея           | 71,4    | 72,6    | 69,7    |
| 19 | Филиппины             | 66,3    | 63,4    | 56,8    |
| 20 | Саудовская Аравия     | 64,2    | 60,8    | 62,0    |

Рис. 2. Вклад туризма в ВВП в нашей стране крайне низок в денежном выражении в сравнении с развитыми странами.

Очень скромное место России при ее-то огромных территориях, красивейшей природе и богатейших истории и культуры «впечатляет» невысокими показателями.

А что такое качество и производительность труда – это всего лишь показатели практики управления. А она, эта практика, у нас здорово отстает от практики менеджмента в развитых странах. Можно говорить об огромном разрыве между современной теорией и практикой управления в нашей стране.

Отсюда напрашивается очевидный вывод – в первую очередь нам нужно менять к лучшему существующую практику управления туристическими фирмами и всей инфраструктурой, которая связана с туристической отраслью.

## Первые номера журнала

В течение более 10 лет мы (КЦ «Русский менеджмент») оказывали услуги «Тайного покупателя» одному из крупнейших туроператоров речных круизов<sup>2</sup> с целью оценки качества услуг и выработки рекомендаций по улучшению качества речных круизов.

Это позволило накопить полезную информацию, которая и послужила источником идеи по изданию журнала «Туристы и турфирмы».



Рис. 3. Пилотный номер журнала «Туристы и турфирмы».

Главная цель этого журнала, способствовать налаживанию обратной связи между туристами и турфирмами – а улучшение качества турпродуктов начинается как раз с формирования этой обратной связи.

А продолжается изменением в лучшую сторону практики управления туристическими фирмами, а как результат – улучшением качества турпродуктов.

---

<sup>2</sup> Сейчас это группа компаний, которая наряду с речными круизами предлагает в качестве туроператора услуги делового туризма и лечебно-оздоровительного туризма, а также зарубежный туризм уже в роли турагентства.



Рис. 4. Второй номер журнала «Туристы и турфирмы».

Что касается практики управления, то еще более 15 лет назад мы (КЦ «Русский менеджмент») разобрались с причинами – почему возник разрыв между теорией и практикой менеджмента в нашей стране.

А последние 5 лет работали над инструментарием, позволяющим этот разрыв преодолеть, и на сегодня этот инструментарий разработан.

В настоящее время мы занимаемся продвижением проекта «Бизнес-школа «Практика 2.0», где планируется использовать наши наработанные образовательные ноу-хау для достижения обозначенных целей.

## Содержание третьего номера журнала

Третий номер журнала «Туристы и турфирмы» посвящен речным круизам.

В этом номере рассмотрены три важные темы:

1. Продвижение круизного отдыха через описание того, как можно для конкретного речного круиза между городом отправления и конечным маршрутом, после которого теплоход возвращается в родной город, туристу предложить целых 4 разнообразных маршрута – см. параграфы с названием – *Сколько маршрутов в одном круизе? Это главная тема номера.*

2. Инструменты улучшения качества сервиса в свете особенностей маркетинга туристических услуг – см. параграфы с названием – *Особенности туристических услуг.*

В этом номере мы начнем представлять исследование на эту тему.

3. Описание вариантов, когда можно дополнительно повысить ценность речного круиза через новые мероприятия для туристов на корабле в период его движения по реке – см. параграфы с названием – *Пара штрихов от профи.*

Эта тема, как и предыдущая, будет продолжена в следующих номерах нашего журнала.

Названные три темы имеют свою нумерацию, что облегчит навигацию (если читателя заинтересует сначала какая-то одна тема), само же описание всех тем перемежается с последовательным описанием *Дневника туриста*, идущего по маршруту Н. Новгород – Пермь – Н. Новгород.

*Редактор Анна Токарева*

### Об авторе публикаций в этом номере

Канд. техн. наук, директор консультационного центра «Русский менеджмент» (специализация центра – разработка и реализация стратегии компаний и проведение тренингов по широкой управленческой тематике. ООО «КЦ «Русский менеджмент» работает в Н. Новгороде, Москве и Чебоксарах), автор более 50 статей в профильных журналах по менеджменту и маркетингу, автор более 100 книг<sup>3</sup>, опыт консультирования туристических фирм – более 10 лет.

---

<sup>3</sup> Перечень книг автора представлен в конце номера, перечень статей – в первом номере журнала.

## **По маршруту Н. Новгород – Пермь – Н. Новгород Благодарим команду капитана корабля «Александр Свешников» и команду директора круиза от фирмы «Гама» за приятные впечатления, которые мы получили в круизе на этом теплоходе по данному маршруту.**

### **1. Что взять с собой в дорогу**

Лето закончилось. Самое время подумать про отдых в будущем году. Есть фанаты речных круизов, есть «пробующие круизы». Фанаты уже приобрели достаточный опыт – они отлично знают, что следует взять с собой в круиз по прошлому опыту, идущие в круиз первый раз – будут рады полезной информации.

Ну, а прежде, чем осветить эту тему для начинающих туристов круизного отдыха, я перескажу одну короткую историю «про шорты», главный герой истории Дмитрий У.

### **Шорты**

Дмитрия впервые взяли гидом в тур приключенческого туризма. Рассказ идет от первого лица.

Дмитрий У.:

– Когда я подъехал к месту сбора, почти все, кто отправлялся в активный тур (и гиды и туристы) были на месте.

Оборудование (палатки, питание, необходимое оборудование для сплава и пр). все уже было приготовлено. Даже упакован мой рюкзак (все необходимое оборудование, включая рюкзаки, предоставляла турфирма, которая специализировалась на приключенческом туризме. Всем оставалось только добавить в рюкзак личные вещи.

– А где твои вещи, – спросил меня Михаил (директор турфирмы)?

Я достал из правого кармана свои легкие шорты.

– Это все?

– Ну да.

Всем стало весело. Такое количество личных вещей – это был рекорд турфирмы.

По окончании путешествия у этой фирмы есть своего рода ритуал. Все гиды рассказывают, что они взяли лишнего в этот тур. Лишнее – это то, чем гид ни разу не воспользовался, либо можно было вполне обойтись без этих вещей. Традиция, кстати, хорошая, – нести приходилось очень много разных вещей, особенно, если это сплав. И лишние вещи – это лишний груз и лишняя трата сил.

Ну и все по очереди стали рассказывать – что именно из личных вещей оказалось в этот раз невостребованным, либо без чего вполне можно было бы обойтись.

В самом конце такого отчета очередь дошла до меня.

– Ну, – спросил меня улыбнувшись Михаил, – что лишнего взял в поход ты, Дмитрий?

Я достал из правого кармана свои шорты и сказал:

– Шорты.

После этого вся команда турфирмы валялись по земле от хохота наверное полчаса.

## Особенности круиза

Первая особенность – это достаточная ограниченность размеров каюты – если, конечно, ваш номер не люкс – в номере люкс проблема ограниченности пространства отпадает.

Как-то мы шли по маршруту Н. Новгород-Астрахань – Н. Новгород в конце августа – когда уже поспели арбузы и дыни. И один из туристов спросил у капитана, когда он проводил экскурсию в рубку теплохода на обратном пути следования:

– Вот туристы накупили арбузов и дынь, это не может привезти к перегрузке теплохода?

Капитан рассмеялся:

– Вес самого корабля настолько большой, что эти арбузы и дыни корабль даже не почувствует, так что не беспокойтесь на этот счет.

Отсюда следует простой вывод:

количество вещей следует ограничить только возможностями каюты (огромный чемодан может мешать передвижению в каюте). Но нет проблем по весу (не пешком придется идти) – на такси легко довести свои сумки до теплохода, а потом разложить все в шкафы и на вешалку.

Однако есть одна важная особенность – путешествие по воде, а потому могут быть проблемы с сушкой после стирки.

Откуда следуют наши советы, проверенные многократно:

1. Возьмите с собой веревку для сушки вещей – ее можно протянуть в каюте.
2. Используйте знания из передачи «Очумелые ручки» – например, разрежьте пустую пластиковую бутылку из-под воды после употребления содержимого – и у вас будет удобная «мусорница» для сухого мелкого мусора – не нужно будет бегать каждый раз к ведру с санузел.
3. Не помешает и одноразовая посуда (если номер не люкс и потому не укомплектован посудой).
4. Захватите ложечку для обуви, ее часто не бывает.
5. Возьмите пару плечиков для одежды – пригодятся.
6. С помощью скотча можно починить почти все: «Не бывает плохого ремонта, бывает мало скотча» :).
7. Главное – составьте список вещей в круиз заранее, не все, как выяснилось, так делают.

## Отправление Дневник туриста



Рис. 5. Нижний Новгород – самый красивый город на Волге, если смотреть на него с теплохода.

Регистрация началась раньше отплытия. Это хорошо, особенно с учетом того, что обещали дождь. Очереди не было вообще.

Наша каюта была уже готова. Успели сходить в магазин купить воду в дорогу.

Все замечательно, так как погода отличная. Ветер теплый, на палубе очень комфортно.

С теплохода хорошо видно Стрелку (слияние Оки и Волги), а также новый стадион, что построили к чемпионату мира по футболу.

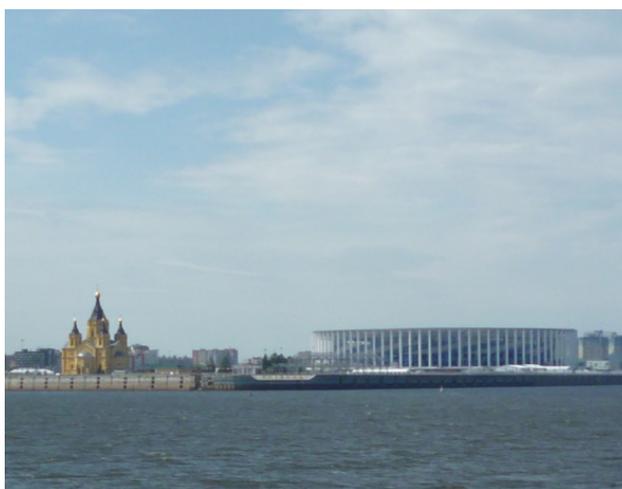


Рис. 6. Администрации городов при поддержке федерального центра стараются свой город украсить новыми объектами.

Да, следует отметить (положительное), что в путевке отмечено, что покормят обедом, что не обязательно есть дома в дорогу (отплытие проходило примерно в обеденное время).

Обед был хороший. Посуда чистая, не битая. Система заказная. Все в плюс.

Директор круиза – мы с ней уже плавали (правильно говорить ходили по маршруту) – женщина доброжелательная, приятная, энергичная, старательная.

Строгие объявления – не кормить чаек – и действительно никто не кормил, корабль не портили, в плюс.

Собрание для туристов – информационное – оптимально по длительности и содержанию. Директор круиза – сделал хорошую рекламу всех экскурсий.

Организация продажи путевок – тоже организована нормально. Из положительного – продажа по кредитным карточкам.

## 2. Сколько маршрутов в одном круизе? – 1

### Стандартный маршрут

На первый взгляд кажется, что в конкретном речном круизе только один маршрут.

Однако, что понимать под маршрутом?

Если то, что проложил туроператор речных круизов – то совершенно верно. Туроператор определяет исходное начало круиза, конечную точку, остановки в городах (включая технические стоянки), время стоянки в каждом городе, экскурсии, предлагаемые туристам.

Однако – это только первый вариант ответа на вопрос.

Для удобства, примем за определение маршрута тот конкретный путь в речном круизе, включая все экскурсионные программы, что выбирает и покупает конкретный турист. Теперь можно подсчитать – сколько же маршрутов может быть в одном конкретном речном круизе.

#### *Стандартный маршрут*

Этот маршрут лучше всего подходит для туриста, который впервые идет по конкретному речному круизу, например, круиз «Н. Новгород-Пермь – Н. Новгород», первый раз мы ходили как туристы по этому маршруту примерно 10 лет назад.

При этом следует иметь в виду, что турист может впервые в жизни предпочесть речной круиз иному виду отдыха. Поэтому, чтобы у туриста осталось хорошее впечатление, ясно, что программа должна быть максимально интересной. Для нас в том давнем маршруте особенно любопытным было путешествие в Кунгур – посещение кунгурской ледяной пещеры.

Хотя у каждого туриста при прохождении одного и того же маршрута (включая одни и те же экскурсии) – остается свое личное впечатление.

Например, у меня лично в памяти лучше всего сохранились два момента – первый забавный – как буквально все туристы, наполненные впечатлениями в этой довольно прохладной пещере, когда до выхода из пещеры осталось совсем не много... побежали к выходу, чтобы скорее согреться – так все замерзли при 30 градусной жаре за пределами пещеры.

Второе запомнившееся впечатление – это украшенная огнями елка, которая стоит в пещере по несколько лет и не вянет, благодаря особенному климату в этом природном памятнике.

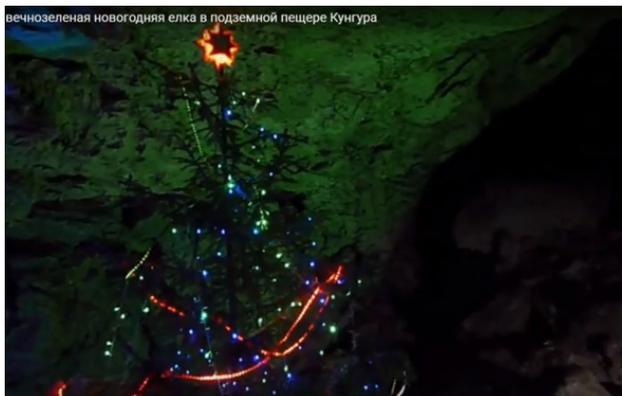


Рис. 7. Украшенная огнями елка стоит и не вянет в пещере Кунгура по несколько лет.

## **Дневник туриста ПЕРВАЯ СТОЯНКА**

Макарьево

Экскурсия по Макарьевскому Свято – Троицкому Желтоводскому монастырю – осмотр и посещение Троицкого собора, Михайлоархангельской и Успенской церквей. Продолжительность 1 час.

В Макарьевский монастырь прибыли раньше. Да, следует отметить специально подобранную музыку на всех стоянках теплохода. Наше путешествие попало на «случайно хорошую погоду в дождливое лето» – это, возможно, дополнительно скрашивало путешествие всех туристов.

Сама организация экскурсий оператором речных круизов на хорошем уровне.

### **МАКАРЬЕВСКИЙ МОНАСТЫРЬ**

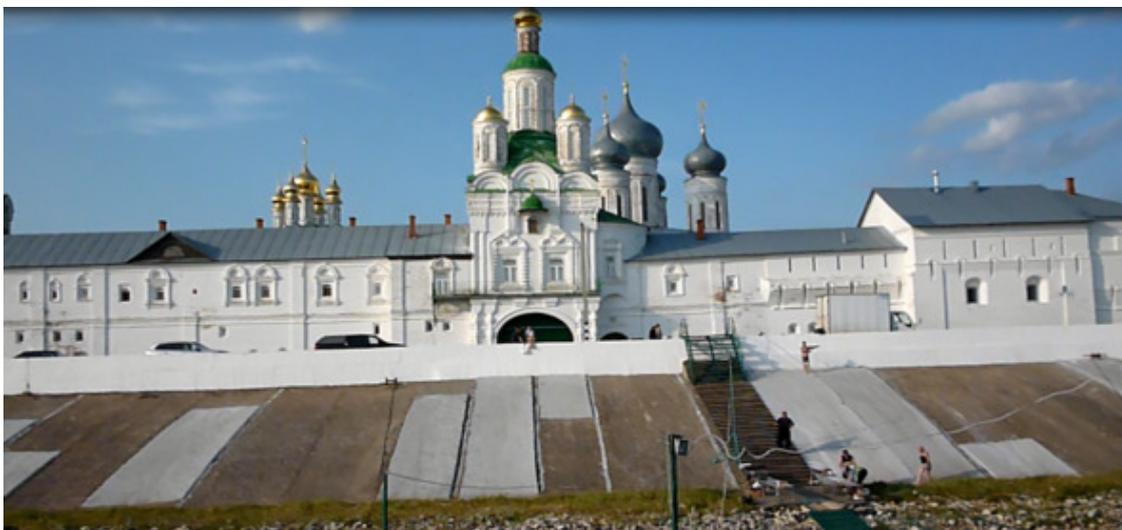


Рис. 8. Первая стоянка – Макарьевский монастырь.

Факт, что уже в первый день – экскурсия, – сам по себе хорош.

## **Второй раз по речному маршруту – 1**

Когда турист осознанно идет второй раз по тому же речному маршруту, это означает, что ему понравился корабль, контингент туристов, команда корабля, экскурсии в городах следования, сервис, предлагаемый туроператором.

Однако для такого туриста туроператор должен предложить что-то новое, чтобы он снова оказался доволен.

Самый простой вариант – это дополнительные экскурсии.

В результате, даже при малом промежутке времени между круизами по одному и тому же маршруту, может получиться как будто бы новый маршрут.

Макарьево

Дополнительная экскурсия «Страусиная ферма»

Специально подготовленные сотрудники проведут увлекательную экскурсию по ферме, где Вам будут продемонстрированы все возрастные группы страусов от рождения до взрослых семей-производителей. Вам

расскажут, откуда и когда появился страус, особенности его жизни на воле и в условиях фермы. Продолжительность 1 час

Пешеходная экскурсия

### **СТРАУСИНАЯ ФЕРМА**



Рис. 9. Страусиная ферма недалеко от Макарьевского монастыря.

Когда мы первый раз (уже много лет назад) попали на страусиную ферму, нам тогда очень понравилось.

Нас несколько не расстроил разбитый автобус, на котором сам предприниматель доставил нас на место – расстояние было меньше 2 километров езды.

Ну, во-первых, мы не знали, что такая ферма организована некоторое количество лет назад одним предпринимателем и получился приятный сюрприз.

Во-вторых, было видно, что предприниматель увлечен своим делом. Он с воодушевлением рассказывал, когда сам проводил экскурсию по своей ферме, где кроме страусов были разнообразные диковинные породы кур с петухами, павлины и даже замечательные собаки хаски с голубыми глазами.

Второй раз на эту ферму мы попали уже недавно с нашим внуком на том же маршруте Н. Новгород -Пермь.

Автобус у предпринимателя был уже вполне комфортабельный, дорога стала лучше. А экскурсию проводил уже не он сам, а кто-то из его помощников.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.