

УДК 656.212.5

Т. А. ВЛАСЮК, кандидат технических наук, Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель

РАЗВИТИЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ В ПРИГОРОДНОМ ПАССАЖИРСКОМ СООБЩЕНИИ

Развитие туристического сервиса на железнодорожном транспорте в пригородном сообщении имеет ряд особенностей, которые определены спецификой технологических операций, выполняемых как на железнодорожных станциях, так и в пути следования подвижного состава. При этом, взяв на себя функции туроператора, которым является сервис-центр, железнодорожный транспорт может выполнить их более качественно и существенно изменить сложившуюся практику, имеющую сегодня диспропорцию туристского рынка в стране. Следует отметить, что, развивая и стимулируя туристские поездки для зимних видов отдыха, железнодорожный транспорт может снизить неравномерность пассажирских перевозок и повысить эффективность использования подвижного состава в течение года.

Для развития туристской деятельности используются разнообразные ресурсы, в числе которых ландшафты высокой эстетической ценности, минимально измененные деятельностью человека, лечебные минеральные воды, торфогрязи, сапропели, а также хутора и деревни с традиционной народной архитектурой и бытом, расположенные в экологически чистых районах или на территориях с богатыми охотничьими угодьями, где возможен отстрел популярных охотничьих трофеев (лося, благородного оленя, глухарей, тетеревов, волков и других животных).

Особо необходимо выделить водные ресурсы, которыми располагает и славится Беларусь. Это более 10 тыс. озер, около 3 тыс. рек длиной 5 км и более (Днепр, Западная Двина, Неман и др.) и около 20 тыс. малых рек, имеющих богатые рыбные запасы и рекреационные зоны, что делает данные территории также привлекательными для туристического бизнеса.

Таким образом, сложившиеся условия делают возможным развитие туризма в Республике Беларусь по таким направлениям, как *посещение достопримечательностей, организация отдыха в курортных зонах страны, оздоровление и занятия спортом, религиозное*. Каждое из них следует рассматривать с учетом возможностей транспорта, особенно железнодорожного, имеющего более высокие экологические показатели по сравнению с автомобильным и обеспечивающего комфортные условия поездки для пассажиров (туристов). Это позволяет выделить *транзитный (транспортный) туризм*, при котором формируются маршруты следования так, чтобы состоялась посещение достопримечательностей города или региона, что возможно благодаря географическому расположению Беларуси, через которую проходят международные транзитные пути, связывающие Запад и Восток, страны Балтии и Черноморского побережья.

Транзитный (транспортный) туризм связан с каждым из перечисленных направлений и является неотъемлемой составной его частью, без которой невозможно их осуществление. Например, он может быть связан с религиозным направлением, так как на территории республики располагается большое количество храмов и монастырей, некоторые из них находятся под охраной ЮНЕСКО. Ежегодно в страну совершаются паломнические туры из разных стран, как правило, они приурочены к праздникам, что вызывает необходи-

мость разработки специальных маршрутов (туров) для таких поездок.

Неотделим от транзитного туризма и *деловой*, являющийся динамично развивающейся отраслью и рассматривающийся сегодня в мире как *бизнес-туризм*, для которого в Беларуси имеются благоприятные условия: постоянно проводятся торгово-экономические выставки и ярмарки, международные конгрессы и симпозиумы, организуются конференции и форумы.

Нельзя не сказать о богатой истории Беларуси, которая формирует *военно-исторический туризм*. Практически вся территория страны может считаться военно-историческим памятником, где сохранились замки, державшие оборону, установлены памятники и стелы. Сегодня можно посетить исторические и памятные места, на которых проходили сражения, начиная с древности и заканчивая Великой Отечественной войной. Все это действует под эгидой исторических и военно-патриотических клубов, организующих ежегодно фестивали и инсталляции, где турист может попасть в особую историческую атмосферу того времени и при этом активно используя различные виды транспорта.

Особо необходимо выделить *лечебно-оздоровительный туризм*, предлагающий множество вариантов для тех, кто любит проводить отдых с пользой для здоровья. В стране действует множество оздоровительных санаториев и здравниц, располагающихся в экологически чистых районах регионов, и где помимо природных условий имеются возможности для лечения грязями или минеральными водами.

Помимо этого представленные виды могут быть рассмотрены с точки зрения *активного туризма*, к которому, прежде всего, относится спорт, позволяющий совершать пешие, конные и велопоголки, путешествовать по водным просторам на байдарках, катерах и лодках и т. п. Неразрывно с активным туризмом связана *охота и рыбалка*, объединенные в специальные охотохозяйства и работающие по специально разработанным турам, представляющим туристическо-охотничьи комплексы. Наиболее крупной охотничьей организацией Беларуси является общественное объединение «Белорусское общество охотников и рыболовов», включающее в себя более 100 охотничьих хозяйств. Охотничьи трофеи из Беларуси на протяжении последних лет неоднократно завоевывали золотые, серебряные и бронзовые медали на международных выставках, что

способствует привлечению в страну зарубежных туристов.

Отдельно необходимо выделить *агротуризм*, для развития которого в Беларуси имеются необходимые природные ресурсы: зеленые луга, густые лесные массивы, чистые озера, реки, болота, которыми славится страна.

Следовательно, в условиях нарастания психологической нагрузки, интенсификации жизни людей туризм действует как эффективное средство релаксации и представляет собой один из видов активного современного отдыха, при котором он из предмета роскоши становится потребностью населения. Этому способствует Государственная инвестиционная программа возрождения историко-культурного и природного наследия республики «Золотое кольцо Беларуси», проектом которой предусматривается создание многооточечной специальной экономической зоны туристско-рекреационного типа, обеспечивающего рациональное использование сферой туризма национального культурного наследия и наиболее ценных природных комплексов.

Таким образом, *транзитный (транспортный) туризм*, можно сказать, является культурно-познавательным и обеспечивающим взаимосвязь между различными направлениями туристической сферы.

Следует отметить, что рынок туризма сегодня является динамично развивающейся отраслью белорусской экономики. В 2010 году действовало 978 экскурсионных маршрутов и туров по республике, более 300 маршрутов с активным способом передвижения. За январь–июнь 2011 года страну посетили около 2 млн граждан иностранных государств с служебными, деловыми и туристическими целями, наибольшей популярностью у которых пользуются: г. Минск – 40 % посетителей, Гродненская область – 32; Брестская – 22, Витебская область – 5. Больше всего туристов прибывает из Польши, Великобритании, Российской Федерации, Латвии, Германии, Израиля, Литвы, Кипра, Украины. Среднегодовой оборот рынка туруслуг на протяжении последних трех лет превышает 20 млн дол. США и увеличивается ежегодно на 8 %. Доходность организации турбизнеса, по официальным данным, составляет в зависимости от состояния конъюнктуры рынка 10–20 %. Растут инвестиции в сферу туризма. Так, в 2010 г. расходы на организацию туризма составили более 19 млн дол. США, а годовая выручка – 6–8 тыс. дол. США. Численность занятых в сфере туризма в 2010 г. превысила 4 тыс. человек. С 1990 г. международный туризм стал одной из форм внешнеэкономической деятельности в стране. Основные страны – партнеры в области международного туризма: СНГ, Германия, Польша, Англия, Турция, Чехия, Словакия, Болгария, Швеция, Нидерланды.

За рассматриваемый период можно отметить увеличение числа прибывших туристов в Республику Беларусь (1998–2007 гг. – 110 %), а также уменьшение числа выездов из Республики Беларусь (1998–2007 гг. – 63 %, почти в 2,5 раза по сравнению с 2002 годом).

По статистике, более 80 % от общего количества туристических операторов Беларуси работают исключительно на выездной туризм, который пока развивается недостаточно активно. Планируется развитие экспорта туристических услуг, объем которых к

2015 году по сравнению с годом прошлым должен увеличиться в 3,5 раза.

В таблице 1 приведена динамика «туристических потоков» в Республике Беларусь.

Таблица 1 – Динамика «туристических потоков» в Республике Беларусь

Годы	Количество прибытий в Республику Беларусь	Количество отбытий из Республики Беларусь
2000	48050	1181570
2001	50757	1215137
2002	55177	1198669
2003	64289	1108237
2004	67517	514593
2007	69322	401347
2010	102000	387652

В таблице 2 приведена динамика посещения Республики Беларусь иностранными гражданами.

Таблица 2 – Динамика посещения Республики Беларусь иностранными гражданами

Страна	Количество иностранных туристов, посетивших Республику Беларусь в разные годы				
	2001	2002	2003	2004	2007
Польша	13464	11755	11028	5563	6663
Россия	11257	9929	7343	11681	138684
Латвия	6364	7603	6359	4978	5074
Великобритания	6197	8915	9117	5222	5425
Германия	5669	4952	6147	8542	8711
Израиль	3723	882	1119	2515	2597
США	2881	4768	2855	5518	6113
Литва	1949	2744	6734	5317	5433
Италия	1463	1642	2067	4533	4839

Как видно из приведенного анализа, индустрия туризма многогранна и требует качественного транспортного обслуживания. Транспортные услуги – один из основных видов услуг в туризме. На них приходится основная доля в структуре цены тура, которая в зависимости от дальности путешествия и его продолжительности находится в пределах от 30 до 60 %.

Таким образом, туристский бизнес имеет свою привлекательную сторону для пригородных пассажирских перевозок, что вызвано:

- разнообразными возможностями транспортного обеспечения и на этой базе формирования туристского продукта;

- небольшими стартовыми инвестициями;
- растущим спросом на туристские услуги.

Туристский продукт в пригородном пассажирском сообщении на железнодорожном транспорте включает в себя:

- маршрут следования;
- тур с утвержденной программой обслуживания;
- услуги, предоставляемые дополнительно;
- товары, необходимые для туристского обслуживания.

Туристский маршрут следования выбирается с учетом интересов, желаний и спроса конкретных потребителей и включает в себя перечень достопримечательных объектов туризма, определяющих привлекательность и спрос. При разработке маршрута должны быть рассмотрены все объекты туристского комплекса. Это могут быть природные или

культурные достопримечательности: леса, озера, памятники архитектуры, соборы, храмы, церкви и т. д. Часть из них может быть предложена туристам для обзора из окна идущего поезда, а отдельные – во время остановки туристских поездов. Для лучшего обзора объектов поезд может замедлять движение. Закладка в график туристских поездов обзорного (смотрового) времени и остановок расширяет культурно-познавательные возможности туристов, делает поездку более разнообразной и насыщенной, но, с другой стороны, существенно увеличивает съём грузовых поездов. Остановки туристских поездов на маршруте с целью проведения экскурсий по местным достопримечательностям должны, по возможности, совмещаться с остановками по техническим причинам, например, осмотр состава и т. п. Для снижения съема грузовых поездов туристскими поездами из-за остановок на промежуточных станциях маршрута, целесообразно их прокладывать на графике в пакетах с пассажирскими поездами, максимально использовать съёмные нитки графика сборных поездов.

В целом прокладка туристских поездов на маршруте должна учитывать не только возможность обзора достопримечательных объектов в пути следования, но и режим работы предприятий питания, автотранспорта, туристских и экскурсионных объектов, задействованных в обслуживании туристов на остановочных пунктах.

Наличие разветвленной сети Белорусской железной дороги по территории страны позволяет организовать разнообразные по географическому расположению, форме и содержанию маршруты пригородных железнодорожных туров, таких как:

- кратковременные (часовые) длительностью от 3 до 10 ч;

- однодневные, длительностью от 10 до 14 ч.

Помимо этого туры, в зависимости от назначения, платежеспособности населения и спроса могут быть *регулярными, периодичными и разовыми*. Скорости движения поездов зависят от вида тура и разработанной программы обслуживания, которая включает в себя:

- маршрут путешествия, перечень исполнителей туристских услуг и периоды их предоставления;

- перечень экскурсий и достопримечательных объектов;

- перечень туристских походов, прогулок;

- комплекс досуговых мероприятий;

- продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;

- число туристов, участвующих в путешествии; перечень и количество видов транспорта для внутри-маршрутных перевозок;

- распространение рекламных, информационных и картографических материалов, описание путешествия для информационных листков к туристским путевкам;

- определение мер по безопасности туристской услуги.

Кратковременные туры предназначены для отдыха населения крупных городов после трудовой недели и в праздничные дни. Они предполагают выезд в лесопарковые зоны, к озерам, рекам и другим водным источникам, к спортивным сооружениям и базам отдыха, историческим и культурным объектам, местам проведения различных спортивных соревнований,

фольклорных, песенных фестивалей и других праздничных мероприятий и обрядов. Поездка туристов для таких туров осуществляется в комфортном подвижном составе, где имеются сидячие места с креслами, бар, буфет, транслируется хорошо подобранная музыкальная программа, работает экскурсовод. По прибытии к месту назначения туристам предлагается специально подготовленная развлекательная программа.

Однодневные туры начинаются утром и заканчиваются вечером того же дня. В состав поезда включают 1–2 вагона-ресторана (бара), где в пути следования туристы могут не только принять пищу, но и посмотреть видеофильмы и т. п. После прибытия на конечную станцию туристам предлагается специальная культурно-развлекательная программа, включающая экскурсию, поход, прогулку на теплоходе, занятия по интересам и т. д.

При выборе маршрутов в первую очередь рассматриваются туристические и курортные зоны республиканского значения Беларуси (таблица 3), а затем региональные и местного значения, имеющие необходимую инфраструктуру.

Таблица 3 – Перечень основных туристических и курортных зон республиканского значения

Область расположения	Наименование туристских и курортных зон	Площадь, тыс. га	Перспективная вместимость, тыс. мест
Витебская	Ушачи	17,2	4,5
	Верхнедвинск	17,0	4,0
	Улла	33,2	30,0
	Освея	25,6	20,0
	Рассоны	25,0	15,0
Гомельская	Летцы	0,1	2,0
	Горваль	23,7	42,7
	Рогачев	2,0	3,5
	Ельск	0,01	0,1
	Оресса	17,2	38,0
Гродненская	Ченки	1,0	2,6
	Новоельня	3,0	2,0
	Озёры	17,8	41,0
	Мосты	28,0	40,0
Минская	Скидель	1,6	8,0
	Ждановичи	0,1	2,5
	Нарочь	58,5	49,5
	Березино	9,8	22,4
	Вилейка	107,4	68,2
	Ивенец	7,7	18,5
	Столбцы	34,6	43,0
Брестская	Раубичи	1,6	9,0
	Логойщина	19,4	40,0
	Лесная	8,7	12,0
	Озеро Белое	12,6	27,0
	Ясельда	8,1	3,0
Могилевская	Коссово	7,9	5,0
	Щара	14,0	25,0
	Бусса	3,6	3,6
	Чигиринка	29,0	40,0
	Бобруйск	0,01	0,5
	Никольское	10,2	10,0
	Красный Берег	4,1	2,4
	Осиповичи	26,3	14,5
Реста	9,6	15,0	
Могилевская	Волчанка	3,3	12,0
	Березовка	1,6	1,9

Приведенная вместимость туристических курортных зон позволяет сделать вывод о некотором пригородном пассажиропотоке, формирующимся в зависимости от назначения пригородной зоны.

Особой популярностью среди туристов во всем мире пользуются паровозные путешествия. Железнодорожный транспорт Беларуси обладает достаточным потенциалом законсервированных паровозов для обеспечения таких ретропригородных туристских перевозок, что является значительным его преимуществом на туристском рынке.

Таким образом, учет потребностей основных сегментов туристического бизнеса в удобное время отправления и прибытия пригородных поездов по начальным и конечным станциям, в рабочие, выходные и праздничные дни обеспечивает адресность поездок и заполняемость поездов при прочих равных условиях эксплуатации. Неучет целей поездки, режима работы (учебы) и других факторов в значимых сегментах туристического бизнеса ведет к невостребованности проложенных ниток графика движения поездов, неоправданному ожиданию их отправления пассажирами (туристами) и переходу некоторой их части на автомобильный транспорт.

Однако вышеприведенные факторы антагонистически с развитием создаваемой социотехнической транспортной системой (СТТС). Например, для туристов (пассажиров) более комфортной является поездка при минимальном их количестве в вагоне, а для железной дороги с экономической точки зрения – наоборот.

Эффект такого противодействия может быть выражен в случае аппроксимации процессов A_t (увеличение количества пассажиров (туристов)) как функции действия и R_t (развитие ответной реакции со стороны железной дороги), так и функции противодействия монотонно изменяющихся зависимостей. В данном случае можно воспользоваться линейной аппроксимацией, т. е. задаться $A_t = \gamma t$ и $R_t = R_0 - \alpha t$.

Следовательно, для фиксированного момента времени имеем взаимосвязь в виде

$$R_t = R_0 - \frac{\alpha}{\gamma} A_t, \quad (1)$$

где α , γ – соответственно скорость изменения потоков R_t , A_t .

Функциональная аппроксимация исходных потоков A_t , R_t имеет сложный вид, однако принципиальный характер их антагонистического развития будет иметь последствия, аналогичные представленным выше.

Рассмотренный пример свидетельствует также о характере проявления антропогенного эффекта (т. к. сопоставляются не только абсолютные значения уровней A_t , R_t), но и производные α и γ процессов развития обоих потоков во времени, т. е. $\alpha = dR_t / dt$, $\gamma = dA_t / dt$.

Реализация взаимодействующих потоков A_t и R_t находит свое выражение в многоаспектном представлении социально-технических связей между различными факторами, среди которых демографические, социально-психологические, экономические и др. Их характер можно представить в виде линейной, плоской и пространственной моделей. Пример линейной модели приведен на рисунке 1.

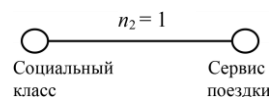


Рисунок 1 – Линейная модель формирования социально-технических связей между факторами

Линейная модель предполагает интегральное выражение связи между фактором и признаком сегментации и является двухфакторной с одной взаимосвязью $n_2 = 1$, явное представление которой может идти по двум направлениям:

- 1) социальный класс → сервис в поездке;
- 2) сервис в поездке → социальный класс.

Аналогичным образом формируются взаимосвязи между другими факторами и признаками сегментации и для других условий социотехнической системы.

Каждый из вышеназванных факторов выступает как эмпирическое обобщение значительных по своим масштабам охвата и последствиям проявлений, исследование которых должно проводиться с позиции их индексации признаками сегментации.

Таким образом, математическая модель СТТС, являясь многофакторной по форме, опирается на методологию статистико-вероятностного представления, формирующего организационно-технологические процессы работы железной дороги. Тогда качество поездки пригородных пассажиров, отвечающее заданным требованиям ее комфорта $[a_k, b_k]$, можно представить характеристикой:

$$P(a_k \leq A_{\epsilon_{\text{стс}}} \leq b_k) = \int_{a_k}^{b_k} f(\omega) d\omega, \quad (2)$$

где $A_{\epsilon_{\text{стс}}}$ – интегральная характеристика качества поездки в пригородном сообщении с формируемым показателем комфорта для пассажира $\epsilon_{\text{стс}}$ в пути следования конкретной социотехнической транспортной системы.

При этом социальная прослойка в структуре пригородного пассажиропотока характеризуется определенной областью рассеивания возможных параметров качества с потенциально выраженными признаками количественного соответствия требованиям комфорта, т. е.

$$f(\omega) = f(\omega_i) \rightarrow \sigma(\omega_k) \rightarrow (\omega_{k_a} < \omega_k < \omega_{k_b}). \quad (3)$$

Ширина такой области может быть количественно выражена через среднее квадратичное отклонение $\sigma(\omega_k)$ или дисперсию $D(\omega_k)$ распределения параметра ω_k , является в то же время характеристикой пригородного пассажиропотока некоторой социотехнической системы.

Осуществление оптимизации по социальному критерию в рамках решения вариационных задач целесообразно с позиции взаимообусловленного детерминированного перехода

$$\omega_x = \varphi(\omega_y) \rightarrow \omega_y = \psi(\omega_x), \quad (4)$$

причем $d\omega_x = \varphi'(\omega_y)d\omega_y$.

Необходимо отметить, что механизм образования СТС по организации пригородных перевозок на железнодорожном транспорте связан со всеми процессами, формирующими рынок транспортных услуг. В этом смысле комплексный показатель СТС ($S_{СТС}$)_a может рассматриваться как отображение функционально связанных факторов: демографических и поведенческих и т. п.

Таким образом, развитие представленного направления закладывает единые методологические основы организации рынка транспортных услуг как самостоятельной подсистемы пригородных пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте, обеспечивая приемлемую конкуренцию между различными видами транспорта и создает стимул для поиска новых технологий, повышения качества обслуживания потребителей транспортных услуг, использования принципов логистики и маркетинга в организации перевозок.

При осуществлении перевозки пассажиров в пригородном железнодорожном сообщении не следует забывать о том, что железнодорожная станция или вокзал не являются конечным пунктом назначения клиентов железной дороги. Для проезда до места проживания и работы, дачи, места отдыха используются другие виды транспорта, и, если на его ожидание затрачивается значительное время, пассажир будет стремиться искать пути сокращения этого непроизводительного времени за счет изменения маршрута следования, смены видов транспорта или приобретения собственного автомобиля. В последнем случае пассажира «могут потерять» не один, а несколько видов транспорта. Поэтому конкуренция между видами транспорта дает стимул для поиска новых технологий, повышения качества обслуживания потребителей транспортных услуг, использования принципов логистики и маркетинга в организации перевозок.

При осуществлении перевозки пассажиров в пригородном железнодорожном сообщении не следует забывать о том, что железнодорожная станция или вокзал не являются конечным пунктом назначения клиентов железной дороги. Для проезда до места проживания или работы, дачи, места отдыха используются другие виды транспорта, и, если на его ожидание затрачивается значительное время, пассажир

будет стремиться искать пути сокращения этого непроизводительного времени за счет изменения маршрута следования, смены видов транспорта или приобретения собственного автомобиля. В последнем случае пассажира могут потерять не один, а несколько видов транспорта.

Из всего вышеизложенного можно сделать выводы:

1 Неудовлетворительное качество предоставляемых услуг – основная причина обращения пассажиров к автомобильному транспорту, на котором стоимость проезда иногда в два и более раза выше, чем на железнодорожном.

2 Основными факторами и сегментами рынка транспортных услуг в пригородном сообщении являются: *демографические, социально-психологические, поведенческие, географические*, которые позволяют учесть социальный статус пригородных пассажиров, их семейное положение и т. п. Это делает возможным выполнить унификацию и стандартизацию основных признаков сегментации рынка пригородных перевозок на железнодорожном транспорте.

3 Анализ сервисных услуг пригородных пассажирских перевозок показал, что для освоения их гарантированного спроса необходимо вводить новые категории пригородных поездов, отличающиеся не только скоростью, но и дифференциацией сервисного обслуживания пассажиров в пути следования, которое должно гарантировать пассажирам комфортные условия поездки.

4 Наличие разветвленной сети Белорусской железной дороги по территории страны, позволяет организовать разнообразные по географическому расположению, форме и содержанию маршруты пригородных туристических железнодорожных туров.

Список литературы

- 1 **Потаев, Г. Л.** Рекреационные ландшафты. Охрана и формирование / Г. Л. Потаев. – Минск : Універсітэцкае, 1996. – 160 с.
- 2 **Глушаков, В. С.** Республика Беларусь / В. С. Глушаков, Г. П. Пашков, С. П. Самуэль. – Минск : Беларуская энцыклапедыя, 2000. – 124 с.
- 3 Статистический ежегодник / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск, 2011. – 611 с.
- 4 **Иловайский, Н. Д.** Сервис на железнодорожном транспорте: учеб. для вузов / Н. Д. Иловайский, А. Н. Киселев. – М. : Маршрут, 2003. – 585 с.

Получено 12.11.2011

T. A. Vlasiuk. The development of the railway tourist services in commuter passenger transport.

The development of the railway tourist services in commuter passenger transport has a number of features which are determined by technical process specifications at railway stations and at travel lines of railway rolling stock. Railway tourist service departments can efficiently carry out functions of a tour operator and completely change the present day situation of the disproportion in tourist services existing in the country. It should be mentioned that promotion of railway winter sport tours can reduce the volume of railway passenger traffic irregularity and increase effectiveness of railway rolling stock operation within a year.