

УДК 656

**Арбузова М.В.**, преподаватель

**Богдан В.Ф.**, студент

Институт морского и речного флота имени Героя Советского  
Союза М.П. Девятаева - Казанский филиал ФГБОУ ВО «Волжский  
государственный университет водного транспорта», г. Казань

## **СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ НА ПАССАЖИРСКИХ ТЕПЛОХОДАХ**

**Аннотация:** В статье исследуются основные направления повышения уровня сервисного обслуживания пассажиров, включая маломобильных граждан, на теплоходах компании АО «Флот РТ». Исследование позволило выявить сильные и слабые стороны компании. На основе проведенного анализа разработан комплекс мероприятий, направленных на развитие сервисных стандартов и расширение ассортимента услуг. Реализация предложений позволит значительно повысить качество обслуживания, укрепить рыночные позиции компании и внести вклад в развитие доступности туризма.

**Ключевые слова:** сервисное обслуживание, туризм для маломобильных пассажиров, туризм для людей с ОВЗ и инвалидностью, качество обслуживания, речные пассажирские перевозки

В современных условиях политическая обстановка открывает новые возможности для развития внутреннего потенциала водных пассажирских перевозок в Республике Татарстан.

Водный транспорт – это вид транспорта, способный перевозить значительное число пассажиров одновременно. Одна из главных его задач – это высокий уровень обслуживания, т. к. туристы предъявляют высокие требования услуг, в связи с быстрорастущим рынком, требующим не только предоставления базового сервиса, но и индивидуального подхода, внимания к деталям и обеспечению комфорта на каждом этапе путешествий для всех категорий пассажиров [5]. Следовательно, сервисная деятельность предприятий заключается в оказании индивидуальных услуг, направленных на удовлетворение различных потребностей клиентов. Эта сфера охватывает работу как отдельных предпринимателей, так и специализированных организаций. Итогом такой деятельности становится предоставление услуги – продукта труда, предназначенного для удовлетворения конкретных нужд потребителей. В контексте водного транспорта, она включает обеспечение безопасной и комфортной перевозки пассажиров водным путем. Сервисное обслуживание охватывает широкий спектр мероприятий от продажи билетов до организации досуга на борту судна.

Сервис на транспорте – это совокупность услуг, направленных на удовлетворение потребностей пассажиров в процессе поездки. Это касается всех этапов путешествия, начиная с планирования маршрута покупки билетов и заканчивая непосредственно поездкой и выходом на конечный пункт назначения. Сервис делится на два основных направления: общий, предназначенный для всех пассажиров, и специальный, ориентированный на отдельные категории, в частности, на людей с инвалидностью. Рассмотрим подробнее оба вида сервиса пассажирском транспорте на примере железнодорожных, авиационных и речных перевозок (табл. 1):

**Таблица 1 – Услуги сервиса на пассажирском транспорте**

| Общий сервис                                        |                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Продажа билетов и бронирование мест                 | Онлайн – платформы позволяют легко забронировать билеты заранее. Услуги включают возможность выбора конкретного места, класса обслуживания и даты поездки.                           |
| Комфорт и удобства на борту                         | Класс обслуживания: эконом, комфорт+, люкс. Просторные салоны с мягкими сидениями, столиками и багажными полками.                                                                    |
| Развлекательные программы                           | Wi-Fi доступ в интернет. Телевизионные экраны с фильмами или новостями. Музыкально сопровождение.                                                                                    |
| Информация и навигация                              | Указатели и информационное табло на причалах и внутри судов.                                                                                                                         |
| Сервисный стандарт, высокое качество обслуживания   | Соблюдение высокого качества сервиса является важным элементом успешного функционирования компании, способствующим ее развитию и процветанию.                                        |
| Бортовое питание                                    | Обеспечение питания пассажиров на длительных рейсах.                                                                                                                                 |
| Специализированный сервис для людей с инвалидностью |                                                                                                                                                                                      |
| Доступная инфраструктура                            | Специальные входы и выходы для пассажиров на колясках. Пандусы и лифты для передвижения, широкие проходы и специальные поручни; каюты, оборудованные для нужд людей с инвалидностью. |
| Поддержка на борту                                  | Сотрудники, прошедшие специальное обучение для работы с людьми с ограниченными возможностями здоровья.                                                                               |
| Техническое оснащение                               | Кнопки вызова помощи; Автоматическое объявление остановок; Световые и звуковые сигналы.                                                                                              |
| Услуги сопровождения                                | Услуги сопровождающего лица для пассажиров с инвалидностью, которые нуждаются в дополнительной поддержке во время поездок.                                                           |
| Предоставления специальных средств для передвижения | Кресла-коляски для перемещения по территории аэропорта.                                                                                                                              |
| Посадка в приоритетном порядке                      | Посадка на судно для людей с инвалидностью осуществляется в приоритетном порядке.                                                                                                    |
| Индивидуальная информация и коммуникации            | Адаптивные информационные системы для слабовидящих и слабослышащих пассажиров.                                                                                                       |
| Центр содействия мобильности                        | Обеспечивает информационно-сервисное обслуживание маломобильных пассажиров.                                                                                                          |

В связи с тем, что Россия ратифицировала Конвенцию о защите прав инвалидов, а также во исполнении ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», все предприятия сервиса, в т.ч. предприятия транспорта, обязаны обеспечивать беспрепятственный отдых и удовлетворять потребности всех категорий туристов посредством доступности инфраструктуры и инклюзивным обслуживанием [1].

Важность развития сервисного обслуживания и обеспечения качественного сервиса для маломобильных пассажиров и лиц с ограниченными возможностями здоровья на пассажирских судах заключается в создании доступной среды всех категорий путешественников.

В соответствии со ст. 12 Федерального закона № 384-ФЗ жилые здания, объекты инженерной, транспортной и социальной инфраструктур должны быть спроектированы и построены таким образом, чтобы обеспечивалась их доступность для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения. Объекты транспортной инфраструктуры должны быть оборудованы специальными приспособлениями, позволяющими инвалидам и другим группам населения с ограниченными возможностями передвижения беспрепятственно пользоваться услугами, предоставляемыми на объектах транспортной инфраструктуры [3; 5].

Далее рассмотрим обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг:

- создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

- создание условий для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным транспортом, автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении;

- обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии соответствующих документов [8].

Таким образом, исходя из всего вышесказанного, можно утверждать, что каждая транспортная компания обязана создавать комфортные условия для всех категорий пассажиров, включая людей с ограниченными возможностями. Это не только вопрос социальной ответственности, но и требования закона, направленное на обеспечение равных прав и возможностей для всех граждан [2; 4].

Для оценки уровня сервиса и возможностей его представления мы изучили суда, находящиеся в распоряжении АО «Флот РТ»:

1) По пассажировместимости (табл. 2):

**Таблица 2 – Пассажировместимость судов АО «Флот РТ»**

| Название судна  | Проект теплохода | Количество пассажиров, пасс. |
|-----------------|------------------|------------------------------|
| Муса Джалиль    | 03830            | 122                          |
| Михаил Девятаев | 03830            | 122                          |
| Капитан Гусев   | A217-1           | 176                          |

2) По расписанию и маршрутам (табл. 3):

**Таблица 3 – Расписание и маршруты теплоходов АО «Флот РТ»**

| Маршрут                                                  | Дни отправления                     | Время отправления из Казани | Время отправления из конечной точки следования | Время в пути |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|--------------|
| <b>Расписание и маршруты теплохода «Муса Джалиль»</b>    |                                     |                             |                                                |              |
| Казань – Болгар – Казань                                 | Пятница – воскресенье               | 8:00                        | 16:00                                          | 2 часа       |
| Казань – Свияжск                                         | Вторник – четверг                   | 11:30                       | 18:00                                          | 45 минут     |
| <b>Расписание и маршруты теплохода «Михаил Девятаев»</b> |                                     |                             |                                                |              |
| Казань – Свияжск – Казань                                | Пятница – воскресенье               | 9:30                        | 18:00                                          | 45 минут     |
| <b>Расписание и маршруты теплохода Капитан Гусев</b>     |                                     |                             |                                                |              |
| Казань – Верхний Услон – Казань                          | Понедельник – пятница               | 7:00, 13:40, 16:40          | 7:44, 14:25, 17:25                             | 30 минут     |
|                                                          | Суббота – воскресенье и праздничные | 11:00, 13:00, 17:30         | 11:45, 13:45, 18:15                            | 30 минут     |

Далее представим возможность оказания сервисных услуг на указанных судах. Так как теплоходы «Муса Джалиль» и «Михаил Девятаев» построены по одному проекту, возможность оказания дополнительных (платных и бесплатных) услуг идентична. На судах «Метеор-2020» – «Муса Джалиль» и «Михаил Девятаев» улучшенные условия пребывания пассажиров во время рейса. На метеоре «Муса Джалиль» работает кафе-бар. В частности, просторный салон, оборудованный удобными креслами, доступом к мультимедийному контенту с помощью Wi-Fi, багажным отделением, закрытыми полками для ручной клади. Также на судах имеются условия для перевозки пассажиров с ограниченными возможностями, а именно расширены проходы внутри салона. Теплоход «Капитан Гусев» является комфортабельным и оснащен системой кондиционирования, комфортным расположением мест в салоне. Хотелось бы отметить, что каждый теплоход предусматривает места для хранения багажа и ручной клади.

В результате изучения материально-технической базы представленных теплоходов, мы выявили следующие недоработки:

– конструкция: отсутствие пандусов, подъемников и других конструкций, предназначенных для людей с инвалидностью связаны с особенностями эксплуатации и архитектурными сложностями, усложняющими и удорожающими процесс модернизации. Также особенности эксплуатации судов, такие как движение по реке, накладывают дополнительные ограничения на проектирование и использование технических решений.

– ассортимент: отсутствие широты ассортимента перевозок людей с инвалидностью на речном транспорте в сравнении с авиационным и железнодорожными перевозками является результатом недостаточного внимания к этой категории пассажиров. Например: сопровождение пассажиров с инвалидностью, предоставление специальных средств для передвижения. Речные суда не имеют достаточной инфраструктуры, делая проживание и передвижение на борту затруднительным.

– сервис: ограниченность сервиса, связанная с отсутствием личного бренда, проявляется в таких аспектах как трудность идентификации, низкий уровень лояльности клиентов, проблемы с маркетингом.

Учитывая все вышеизложенное, мы предлагаем следующие меры для повышения уровня сервисного обслуживания на указанных теплоходах:

Совершенствование системы сервисного обслуживания для всех категорий туристов (табл. 4):

Таблица 4 – Рекомендуемые предложения по повышению уровня сервиса

| №№ п/п | Рекомендуемое мероприятие        | Эффект (затраты, комментарии)                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Аудиогиды                        | Внедрение аудиогидов с описанием маршрута и субтитров для видеоматериалов, предназначенных для незрячих людей (60000 руб.).                                                                            |
| 2      | Таблички Брайля                  | Установка информационных табличек с использованием шрифта Брайля (5000 руб.).                                                                                                                          |
| 3      | Сурдопереводчики                 | Организовать возможность общения с персоналом через мобильные приложения с функцией перевода жестового языка для глухих.                                                                               |
| 4      | Устройства для слабослышащих     | Установка индукционных петель или других устройств, облегчающие восприятие звуков для пассажиров с нарушением слуха.                                                                                   |
| 5      | Обучение персонала               | Обучение по программам взаимодействия с людьми с различными формами инвалидности; умению оказывать индивидуальную помощь необходимую пассажирам с инвалидностью на протяжении всего пути (52000 руб.). |
| 6      | Информационное электронное табло | Внедрение информационного электронного табло позволит оперативно сообщать пассажирам любую информацию, от расписания рейсов, причалов отправления/прибытия, изменения маршрута, задержек до погоды,    |

|   |                      |                                                                                                                                                                |
|---|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                      | достопримечательностей и температуры воздуха внутри салона теплохода (90000 руб.).                                                                             |
| 7 | Вендинговые аппараты | Установка вендинговых аппаратов:<br>- т/х проекта № 03830 на нижней палубе;<br>- т/х проект №А217-1 на главной палубе (810000 руб.)                            |
| 8 | Услуги сопровождения | Разработка услуг, направленных на предоставление сопровождающего лица для пассажиров с инвалидностью, нуждающихся в дополнительной поддержке во время поездок. |
| 9 | Мерч продукция       | Разработка сувенирной продукции предприятия (300000 руб.).                                                                                                     |

Внедрение предложенных рекомендаций объективно необходимо и направлено на удовлетворение требований государственных органов в части обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Этот процесс может потребовать от предприятия АО «Флот РТ» инвестиций в размере 1 047 000 рублей. Однако данные изменения являются не только актуальными и объективно необходимыми в условиях современных реалий. Сегодня пассажиры все чаще обращают внимание на уровень сервиса и доступность услуг, и компании, которые уделяют этому внимание, получают ощутимые преимущества на рынке.

Вышеперечисленные предложения по повышению уровня сервисного обслуживания, помимо выполнения нормативных требований, несут в себе значительный экономический потенциал. Инвестируя в доступность и качество обслуживания, компания демонстрирует свою приверженность социальным стандартам и создает комфортные условия для всех категорий пассажиров. Это неизбежно приводит к росту числа довольных клиентов, увеличению их лояльности и расширению целевой аудитории. Таким образом, первоначальные вложения окупятся благодаря расширению целевой аудитории, повышению привлекательности для дополнительных сегментов рынка.

Кроме того, повышение уровня сервиса способствует укреплению рыночной позиции предприятия. В условиях возрастающей конкуренции выигрывают те предприятия, которые способны предложить наилучшие условия для своих пассажиров. Следовательно, инвестиции в модернизацию и улучшение сервиса станут залогом роста и успеха компании АО «Флот РТ» на долгосрочную перспективу.

Сервисное обслуживание пассажиров, в том числе маломобильных граждан и лиц с ограниченными возможностями здоровья на пассажирских теплоходах является объективно необходимым направлением развития современной индустрии туризма. Компания АО «Флот РТ», являясь единым оператором речных перевозок в республике Татарстан, предприняла значительные усилия для повышения уровня сервиса и комфорта для всех категорий туристов, включая тех, кто имеет особые потребности, тем самым соблюдая законодательные нормы, что позволяет создать условия,

способствующие полноценной интеграции и улучшению качества жизни маломобильных групп населения.

На основе проведенного исследования мы выявили, что предприятие АО «Флот РТ» обладает рядом сильных сторон, таких как наличие только новых и модернизированных судов, адаптированных под широкий спектр сервисного обслуживания, например, система кондиционирования, зона перекуса, Wi-Fi, а также предусматривает места для хранения багажа и ручной клади. Однако были выявлены и недостатки, среди которых можно отметить недостаточную адаптацию инфраструктуры и ограниченный ассортимент сервисного обслуживания для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья.

Проведенное исследование позволило нам разработать ряд мероприятий, направленных на повышение уровня сервисного обслуживания пассажиров всех категорий. Исследование и внедрения предложенных мероприятий приведут к значительному улучшению процессов обслуживания, особенно для людей с ограниченными возможностями здоровья. Особое внимание уделено разработке специализированных услуг, направленных на повышение уровня сервисного обслуживания: разработка расширенного спектра ассортимента на теплоходах, разработка сервисных стандартов, личной продукции, инклюзивных услуг – все это позволит сделать туризм более доступным и комфортным для всех категорий людей.

АО «Флот РТ» продемонстрировало готовность к внедрению современных технологий и подходов, направленных на повышение качества жизни и расширение возможностей для всех участников туристической сферы. Продолжение работы в данном направлении позволит компании укреплять позиции на рынке и вносить вклад в развитие инклюзивного общества.

Таким образом, повышение сервисного туристического обслуживания для людей, в том числе с ограниченными возможностями, становится стратегическим приоритетом для АО «Флот РТ». Это способствует не только росту популярности компании среди широкой аудитории, но и формированию положительного имиджа организации, ориентированной на социальные ценности, соблюдение законодательных норм и устойчивое развитие.

### **Список использованной литературы**

1. Федеральный закон «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» от 03.05.2012 № 46-ФЗ. // Российская газета, № 100, 05.05.2012. // Собрание законодательства РФ, 07.05.2012, № 19, ст. 2280. // Парламентская газета, № 17, 12-17.05.2012.
2. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 29.05.2024) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 27.11.1995, № 48, ст. 4563, «Российская газета», № 234, 02.12.1995.

3. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 25.12.2023). // Собрание законодательства РФ, 30.12.2002, № 52 (ч. 1), ст. 5140, // Российская газета, № 245, 31.12.2002, / Парламентская газета, № 1-2, 05.01.2003.

4. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 № 24-ФЗ (ред. от 08.08.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2024). / Парламентская газета, № 45, 12.03.2001. // Собрание законодательства РФ, 12.03.2001, № 11, ст. 1001, // Российская газета, № 50-51, 13.03.2001.

5. Постановление Правительства РФ от 29.03.2019 № 363 (ред. от 03.10.2024) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» // «Собрание законодательства РФ», 15.04.2019, № 15 (часть II), ст. 1746 (начало), // «Собрание законодательства РФ», 15.04.2019, № 15 (часть III), ст. 1746 (продолжение).

6. Распоряжение Правительства РФ от 05.07.2021 № 1802-р (ред. от 28.03.2023) «Об утверждении Плана мероприятий по реализации Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» (вместе с «Планом мероприятий на 2021 - 2025 годы по реализации Стратегии развития туризма на территории Северо-Кавказского федерального округа до 2035 года») // «Собрание законодательства РФ», 12.07.2021, № 28 (часть II), ст. 5601.

7. Приказ Минстроя России от 26.12.2024 № 928/пр «Об утверждении СП 140.13330.2024 «Городская среда. Правила проектирования для маломобильных групп населения».

8. СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001 (утв. и введен в действие Приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр) (ред. от 27.12.2024).

© Арбузова М.В., Богдан В.Ф., 2025