

# ВОДНЫЙ КРУИЗНЫЙ ТУРИЗМ: РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

## WATER CRUISE TOURISM: REGULATION OF THE QUALITY OF SERVICES

V. Zolotovskiy

**Summary.** The paper is devoted to identifying the legislative ensuring specifics for services quality in the field of water cruise tourism. The correlation of the criteria for assessing the cruise tourism services quality on the objective and subjective components of the interaction between suppliers and consumers was revealed. It was also determined that the assessment of tangible and intangible components of the service depends on the provider's status and the characteristics of the cruise ship. The existing conditions of promotion and sale do not provide consumers' protection of their right to make an informed choice of services and to, as well as to appropriate and reliable information about these services.

**Keywords:** water cruise, cruise tourism, tourist services, quality of tourist services, quality assurance.

**Золотовский Владимир Алексеевич**

Кандидат исторических наук, доцент,  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Волгоградский государственный университет»  
zolotovskiy.azi@volsu.ru

**Аннотация.** Работа посвящена раскрытию специфики правового обеспечения уровня качества услуг в сфере водного круизного туризма. Была установлена прямая связь выбора критериев оценки качества круизной туристской услуги с объективной и субъективной составляющими взаимодействия поставщиков и потребителей; выявлена обусловленность оценки материального и нематериального компонентов услуги, в связи со статусом поставщика услуги и характеристиками круизного лайнера. Определено, что актуальные условия продвижения и реализации не обеспечивают потребителю защиту реализации права на квалифицированный выбор услуг, а также на надлежащее и достоверное информирование об этих услугах.

**Ключевые слова:** водный круиз, круизный туризм, туристские услуги, качество туристских услуг, контроль качества.

### Введение

Ускоренный рост инвестиционной привлекательности внутреннего туризма, эффективность деятельности государственных и коммерческих субъектов, а также защита их прав и интересов туристов прямо зависит от выбора системы средств и области правового регулирования отношений в сфере туризма. Особое значение этот вопрос приобретает в связи с диверсификацией рынка российского туризма в форме институционального развития специальных видов туризма. Их значение связано с высокой маржинальной емкостью, обусловленной высокой стоимостью услуг, специального инвентаря и оборудования, а также необходимостью наличия профессиональной подготовки.

Приведенные характеристики предопределили появление множества инициатив к выделению и развитию специальных видов туризма. Они получают соответствующее нормативное закрепление как самостоятельные виды профессиональной деятельности субъектов, наделенных соответствующим правовым статусом, с одновременным совершенствованием и введением специальной правовой регламентации их взаимодействия между собой и иными субъектами туристской деятельности. В этой связи особого внимания заслуживает законодательная инициатива об уточнении перечня объектов, относящихся согласно отраслевому туристскому

законодательству к средствам размещения, в том числе за счет включения в этот перечень круизных судов [6]. Современные тенденции в правовом регулировании специальных видов туризма и растущий интерес к круизу, актуализируют вопрос о специфике правового обеспечения деятельности в этой сфере внутреннего туризма. В рамках статьи мы остановимся на раскрытии вопроса специфики правового обеспечения уровня качества услуг в сфере круизного туризма.

### Анализ

В процессе формирования туризма как уникального социокультурного феномена, представители различных сфер гуманитарного знания обращались к фундаментальному вопросу понимания его сущности. При этом смещение акцентов на выбор экономической и культурной характеристик туристских отношений в раскрытии роли туризма в системе социокультурного обмена, порождает противоречивые суждения о его социальных функциях. В контексте глобализма в туризме видят канал межкультурного взаимодействия, разрушающий культурные границы и направленный на формирование новой этнической идентичности, или даже растворение «чужого» в «своем», а также приводящим к вырождению традиционных культур посредством мнимой идентичности [4; 12]. В консервативном и охранительном аспекте туризм представляется как инструмент сохранения тра-

диционных ценностей, сбережения и культивирования исторической памяти [3; 10; 8]. В рамках современной социальной антропологии туризм, с одной стороны, понимается как новая форма социальной идентификации и демонстративной самопрезентации «праздного класса» [19; 9]. С другой стороны, в туризме видят публичный инструмент социального обеспечения, создания условий доступного отдыха, духовной и физической реабилитации, а также повышения уровня качества жизни [11]. Безусловно, перечисленные подходы лишь отчасти могут быть соотнесены с массовым туризмом. И наоборот, их актуальность будет расширяться соразмерно росту формирования цивилизованной системы потребления туристских услуг, что очевидным образом связано с основными тенденциями в сфере регулирования отношений, приоритетная задача которого — создание защиты прав туристов на качественные услуги.

Учитывая такие характеристики круизной туристской услуги как пространственная мобильность, социальная ограниченность, определенная фактором мобильной доступности, престижностью и коммуникативной замкнутостью общих мест пребывания, а также набором рекреационных услуг, каждый из представленных выше теоретических подходов представляется оправданным [См.: 22]. При этом особое значение приобретает проблема обеспечения надлежащего качества круизной туристской услуги и ее компетентный выбор.

Вопрос выбора критериев оценки качества туристских услуг в целом и круизной услуги в частности, прямо связаны с объективной и субъективной составляющими взаимодействия поставщиков и потребителей. В частности, речь идет об оценке материального и нематериального компонентов услуги, определяемых объектом, связанным с услугой, а также предметом отношений между заказчиком и исполнителем. В ряде случаев субъективная сторона оценки качества туристской услуги либо находится под влиянием разнородных внешних факторов, либо формируется публичными участниками отношений, юридически задающими специальные ориентиры. Безусловно, здесь речь идет не об экспертной оценке и системе ТQM, а об оценке качества потребителем.

Специфика круизных услуг обусловлена характеристиками круизного лайнера, представляющего собой «плавучий город» и являющегося своего рода туристическим центром или курортом, одновременно выступающим в качестве транспорта и средства отдыха. Подходы к пониманию судна как основного объекта круизного туризма отражают не только современное состояние науки [20, pp. 3–4], но и соответствуют актуальному нормативному определению. В частности, объективная материально-техническая характеристика круизных судов и обусловила действующее нормативное регулирование. Так, согласно абз. 9 раздела I «Стратегии

развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» [18], а также п. 3.5 ГОСТ Р 56221-2022 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования» [5] деятельность в сфере круизного туризма направлена на размещение туристов в каютах, перевозку по запланированному маршруту в культурно-познавательных, досугово-рекреационных, оздоровительных, профессионально-деловых и других целях, на питание, проведение культурно-массовых и других мероприятий на борту судна, экскурсионное обслуживание в пунктах стоянок по маршруту следования судна. Опираясь на данную техническую норму, охарактеризуем услуги и соответствующую организацию видов деятельности в круизе.

### Результаты исследования

Значение круизного судна как основного места пребывания туриста, а также связанные с этим формы реализации туристского продукта в сфере круизного туризма определяют максимально широкий перечень услуг, его составляющих [2, с. 185–186; 21, р. 5].

Обобщая различные подходы к пониманию содержания и характеристики моделей организации круизного туризма можно выделить в круизном турпродукте две традиционные для туроперейтинга группы услуг. К основным составляющим круизного турпродукта, формирующими его ядро, без которых теряется сама суть круиза и представляется невозможной реализация туристских круизных маршрутов, следует отнести услуги перевозки, временного проживания, питания и экскурсионного обслуживания. В совокупности дополнительных, формирующими внешний контур системы круизного турпродукта, входят услуги, непременно сопутствующие круизу в связи с длительностью нахождения туриста-пассажира на судне и спецификой маршрута: экскурсионные услуги до, или после круиза; услуги оздоровления и отдыха; услуги развлечения и организации досуга, услуги по организации деловых мероприятий [1, с. 108; 14]. Следует отметить, что часть основных и дополнительных услуг круизного туризма, в определенных случаях, приобретает специфический характер.

В связи с базовой ролью круизного судна как транспортного средства и объекта размещения и питания классификация услуг, а также установление их значимости в составе круиза, связаны с выделением его материальных и нематериальных компонентов. По мнению Н. Логуновой, С. Калинкиной, Н. Лазитской и И. Трегуловой, выбор круизного продукта потребителем обуславливается его пониманием предпочтений, формируемым материальными и нематериальными условиями, в первую очередь влияющих на качество круизных туристских услуг [21, с. 5].

В связи с очевидной необходимостью критериальной оценки уровня качества услуги, материальный ком-

понент должен быть сопоставимым, реальным и объективным. Так, представленный подход к пониманию качества, используемый как базовый в формировании услуг, направлен на прогнозирование поведения потребителя, а также обеспечения его возможностью квалифицированного выбора услуги соответствующего качества. Поскольку временные характеристики, связанные со скоростью передвижения судна, являются вторичными, к основным объектам материальной составляющей круизной услуги, следует относить материальные средства и ресурсы судна, используемые для обеспечения временного проживания, питания, рекреации и досуга. Нематериальные компоненты круиза связаны с условиями оказания услуг размещения, сна, принятия пищи, организованного досуга и рекреации, спорта и экскурсионного обслуживания.

Условия сна, отдыха, питания и гигиены на борту круизного судна представлены в специальном САНПИНЕ, с акцентом на снижение санитарно-гигиенических рисков в рамках проектирования отдельных пространств и помещений пассажирского судна, а также проведения соответствующих работ [15, пп. 2.1.1, 2.1.6, 2.1.12, 2.1.13, 2.1.16]. Отметим, что требование к использованию в указанных целях материальных ресурсов круизного судна в настоящее время не получили нормативного закрепления. Неопределенность характеристики материальной и технической компоненты круизных услуг обуславливает неконкретность в вопросе качества организации на круизных судах зон отдыха, рекреации, занятий спорта и организованного досуга. Исключение составляет каютный фонд судов, получивший первичное техническое категорирование в специальном ГОСТе и характеризующийся индивидуальным восприятием круизным туристом процесса обслуживания. В частности, устанавливаются такие критерии соотнесения с конкретной категорией как: площадь, наличие санузла и т.д. [5, с. 3–4]

В настоящее время, с одной стороны, из-за состояния нормативной неопределенности для всех материальных ресурсов круиза, пассажир не имеет объективной возможности квалифицированного выбора качества предоставляемых услуг. Таким образом, фактически создаются условия к снижению конкурентного потенциала в сфере круизного туризма. Кроме того, турист как потребитель ограничивается в реализации права на надлежащее и достоверное информирование об услугах. В совокупном эффекте лишение возможности критериально охарактеризовать уровень комфорта пребывания в круизе, делает невозможным компетентный выбор и ограничивает возможность защиты права потребителя на получение услуг надлежащего качества.

С другой стороны, в связи с обязательным включением в состав круизного продукта временного пребывания в каюте, тождественного по сущности услугам средств

размещения, в вопросах оценки нематериальной компоненты представляется возможным ориентироваться на качественные характеристики уборки, организации питания, бытового обслуживания, профессиональной квалификации сотрудников, в соответствии с требованиями Приложения № 2–3 Положения о классификации средств размещения [16].

Помимо этого, система защиты прав потребителей круизных туристских услуг должна базироваться на том, что материальные и нематериальные компоненты услуг круиза являются основанием для выделения конкретных видов деятельности. В этой связи, раскрытое нами нормативное определение комплексной услуги в круизе [7, с. 107], позволяет выделить базовую проблему, связанную с вопросом статуса разработчика услуги и ее поставщика: установление правового режима предоставления услуг размещения, требований к организации этой деятельности на борту круизного судна.

Если учитывать, что нормативно и доктринально круизный туризм представляет собой деятельность, направленную на удовлетворение потребностей туристов посредством оказания комплекса специальных услуг в круизе, можно сделать вывод о том, что субъекты-исполнители в сфере круизного туризма формально реализуют турпродукт, включающий в себя услуги по перевозке, размещению, общественному питанию, организации досуга и экскурсионных услуг и иные услуги. При этом законодательно установленные основания для деятельности в сфере туроперейтинга не позволяют признать, что основным и единственным субъектом, формирующим и реализующим турпродукт, являются именно туроператоры. Формально, судовладельцы через перевозчиков, а также сами перевозчики в сфере круизных перевозок могут без регистрации в статусе туроператора осуществлять основные услуги по перевозке, питанию и обязательномуциальному размещению на судне. Оказание туристам / пассажирам сопутствующих и дополнительных услуг, в том числе экскурсионных, а также услуг в сфере развлечений и организации досуга, на договорной основе могут осуществлять соответствующие субъекты предпринимательской деятельности, заключившие договор возмездного оказания услуг с организатором круиза, и находящиеся в местах (регионах) остановки / стоянки круизного судна [13, с. 297].

Вместе с тем, кажется очевидным, что оказание услуг по размещению, питанию и экскурсионной деятельности должно влечь за собой обязательства по обеспечению качества услуг и товаров, соблюдения требований к организации технологического процесса их производства и реализации, а также надлежащее обеспечение как физической, так и финансовой безопасности потребителя. Как и любые субъекты деятельности в туроперейтинге исполнители в сфере круизного туризма, нормативно

допущенные к реализации турпродукта как комплексной туристской услуге в сфере круизного туризма, должны иметь финансовое обеспечение обязательств, возникающих в случае неоказания или ненадлежащего оказания услуг. В связи с особым значением этого требования оно должно иметь императивный характер для международного круизного туризма.

### Выводы

Развитие экономики круизного туризма и его эффективность могут быть обеспечены созданием условий для реализации компетентного выбора туристских услуг, включающих помимо перевозки, питания, экскурсий, организацию досуга и размещения. При этом именно услуга размещения как наиболее важный фактор формирования товарной стоимости круизного туристского продукта, должна также получить надлежащее правовое обеспечение.

Однако в настоящее время сложилась совсем другая ситуация. В правилах предоставления услуг по перевозке внутренним водным транспортом мы встречаем лишь упоминание о предоставлении комплекта постельных принадлежностей пассажири, имеющему билет на спальное место [17, п. 10]. Схематичные обобщенные и добровольные к применению и использованию требования к условиям размещения на круизном судне, позволяющие сформировать и создающие основания к соблюдению туристских ожиданий, содержаться в ГОСТ Р 56221–2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Речные круизы. Общие требования»: в связи с материально техническим обеспечением круизного судна и помещений для пассажиров и экипажа [5, раздел 5]; в связи с уровнем сервиса, оказанием услуг питания и торговли, спортивно-оздоровительными, физкультурными, развлекательными, бытовыми услугами, а также услугами в сфере делового

туризма. Подобная форма регулирования вопроса контроля качества размещения на судне не соответствует современным требованиям к информированию потребителя. Кроме того, определенные вопросы вызывает и механизм контроля над соответствием предоставляемых услуг по размещению и временному пребываю, установленным Правилам и требованиям.

Таким образом, выделяемые нами условия продвижения и реализации не обеспечивают потребителю защиту реализации права на квалифицированный выбор услуг, а также на надлежащее и достоверное информирование об этих услугах. Равным образом лишение возможности критериально охарактеризовать уровень комфорта кают круизного судна, делает невозможным компетентный выбор и ограничивает возможность защиты права потребителя, как на получение услуг надлежащего качества, так и на надлежащее страхование рисков и возмещения убытков. Полагаем, что разрешение указанных проблем возможно посредством введения обязательной классификации круизных судов на основе каютного фонда, количественных и качественных характеристик услуг, по аналогии с действующими требованиями к средствам размещения, с последующим их реестровым учетом, актуальной информацией о судовладельцах и перевозчиках, а также императивное требование постановки в «Едином федеральном реестре туроператоров» всех лиц, осуществляющих услуги в сфере круизного туризма без туристских посредников. Перечисленные средства учета и контроля, позволят повысить конкурентоспособность рынка услуг круизного туризма посредством установления критериев комфорта в разрезе обслуживания и условий материально-технического и санитарно-гигиенического обеспечения, а также обеспечение исполнения надлежащих обязанностей и защиты прав потребителей.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Басюков Г.Т. Круизный туризм: особенности и тенденции в 2018 году // Эпоха науки. — 2018. — Вып. 14. — С. 107–112
2. Безрукова Н.Л. Системный подход к оценке качества речного круизного продукта // Сервис в России и за рубежом. — 2016. — Т. 10. — № 3 (64). — С. 184–198
3. Булыгина И.И. Патриотический туризм как эффективное средство воспитания // Профессиональное образование в России и за рубежом. — 2016. — № 4 (24). — С. 22–25
4. Воронкова Л.П. Глобализация туризма в антропологическом аспекте // Вестник Московского университета. Серия 27: глобалистика и geopolitika. — 2015. — №1-2. — С. 16–20
5. ГОСТ Р 56221-2022 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования». — М.: ФГБУ «Институт стандартизации», 2023. — 12 стр.
6. Законопроект № 587614-8 «О внесении изменений в статью 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»». — URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/587614-8> (дата обращения: 14.06.2025)
7. Золотовский В.А. Перевозка или туризм: правовое регулирование договорных отношений в сфере водного круиза // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: ЭКОНОМИКА и ПРАВО. — 2025. — №07. — С. 105–109. DOI 10.37882/2223-2974.2025.07.11
8. Королева О.В. «Туризм памяти» как приоритетное направление сотрудничества России с государствами — членами евразийской интеграции // Вестник экономики, права и социологии. — 2024. — № 3. — С. 297–301
9. Макканелл Д. Турист. Новая теория праздного класса: пер. с англ. / Дин Макканелл. 2-е изд. — М.: Ад Маргинем Пресс, 2023. — 256 с.

10. Молчанова Н.В. Туристская деятельность как фактор патриотического воспитания // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. — 2016. — Т. 10, № 2. — С. 27–32
11. Мошняга Е.В. Идентичность в системе концептов туризма (межкультурный коммуникативный аспект) // Власть. — 2009. — № 2. — С. 50–53
12. Мошняга Е.В. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации. — Москва: Советский спорт, 2010. — 219 стр.
13. Никифорова Г.А., Гусева Д.А., Гомилевская Г.А. Методологические основы идентификации понятия наземного обслуживания морских круизных туристов // Азимут научных исследований: экономика и управление. — 2016. — Т. 5. — № 4 (17). — С. 294–298
14. Плотникова В.С., Глушанок Т.М. Экскурсионные и досуговые услуги туристам с элементами иммерсивности в местах стоянок круизных теплоходов в Карелии // Современные проблемы сервиса и туризма. — 2021. Т.15. — №3. — С. 84–96
15. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 16.10.2020 N 30 «Об утверждении санитарных правил СП 2.5.3650-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры» // Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>, 25.12.2020
16. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения» // Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>, 31.12.2024; Собрание законодательства РФ. 06.01.2025. N 1. ст. 18
17. Приказ Минтранса России от 29.07.2024 N 256 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте» // Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>, 27.11.2024
18. Распоряжение Правительства РФ 2129-р от 20 сентября 2019 г. «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (с изменениями на 29 мая 2025 года)» // Официальный интернет-портал правовой информации [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 23.09.2019, N 0001201909230010; Собрание законодательства Российской Федерации. 30.09.2019. N 39. ст. 5460
19. Фальковская Т.Ю. Феномен «праздный класс» как фактор развития туристической сферы в постиндустриальную эпоху // Magister Dixit. — 2013. — № 3. — С. 19–22
20. Agaeva N., Shchetilina I., Kovaleva E. Cruise tourism as a factor of sustainable development of the territories of the Russian Federation // International Scientific Forum on Sustainable Development and Innovation (WFSDI 2021). E3S Web of Conferences 295, 01041. — 2021. — P. 1–7
21. Logunova N., Kalinkina S., Lazitskaya N., Tregulova I. Specifics of cruise tourism and features of creating a cruise tourism product // International Scientific and Practical Conference «Environmental Risks and Safety in Mechanical Engineering». E3S Web of Conferences 217, 05005. — 2020. — P. 1–7
22. Macbeth J. Offshore Sailing: Subcultures and Neotribes // Consumer tribes in tourism: contemporary perspectives on special-interest tourism / Ch. Pforr, R. Dowling, M. Volgger (eds.). — New York: Springer, 2021. — pp. 241–260

© Золотовский Владимир Алексеевич ([zolotovskiy.azi@volsu.ru](mailto:zolotovskiy.azi@volsu.ru))

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»