Абрамова С.А., Кучумов А.В.

Принципы организации обслуживания детских группСанкт-Петербургский государственный экономический университет
(Россия, Санкт-Петербург)

doi:10.18411/sciencepublic-08-05-2020-07

idsp: sciencepublic-08-05-2020-07

Аннотация

В Данной статье речь идет об одном из важнейших методологических аспектов организации обслуживания детских туристических групп. Основываясь на учебном пособии И. Е. Карасева, Е. В. Кулагиной, О. В. Лукиной, Б. К. Смагулова, авторы данной статьи суммировали полученную информацию и выдвинули 6 категорий принципов организации обслуживания детских групп: технологические, экономические, психологические, социально-педагогические, сервисные и инновационные. Следование этим принципам при разработке программ для детского туризма напрямую влияет на повышение качества обслуживания потребителей. По отдельности использование данных принципов не имеет смысла. Должный эффект получится лишь от комплексного применения всех групп принципов.

Ключевые слова: детский туризм, организованная детская группа, принципы обслуживания, процесс обслуживания, методологические аспекты работы с детьми.

Туризм является одной из сфер человеческой деятельности, создающей условия для личностной идентификации. В туристских групповых путешествиях присутствуют условия для полноценного общения со сверстниками. Здесь также возможны ситуации, связанные с преодолением трудностей и оказанием помощи. Организованный детский туризм позволяет ощутить самостоятельность и независимость, что особенно важно для ребенка.

Обслуживание детских групп позволяет формировать устойчивые мотивы к туризму. Работа с детьми требует глубоких знаний о психологических особенностях различных возрастных групп, об их интересах и возможностях. Знание этой информации помогает работникам сферы туризма организовать планирование и разработку различных мероприятий в соответствии с интересами и потребностями детей.

Основываясь на научных работах и учебных пособиях И. Е. Карасева, Е. В. Кулагиной, О. В. Лукиной, Б. К. Смагулова, [3] можно выделить основные принципы организации обслуживания детских групп.

Рисунок 1 – принципы организации обслуживания детских групп

1. Технологические принципы.

Из названия становится понятно, что речь идет об обслуживании детских групп, как о технологическом процессе. Соблюдение правил безопасности, санитарных и технических норм и снижение вредоносных факторов являются основой любого технологического процесса.

Основным принципом организации обслуживания детей в путешествии является обеспечение безопасности каждого ребенка на каждом этапе турпоездки. Согласно терминам словаря МЧС, [4] под безопасностью следует понимать состояние защищенности человека от факторов опасности на уровне его личных интересов и потребностей, защита жизни, здоровья, достоинства каждого человека, его конституционных прав и свобод, обеспечение в полном объеме свободы совести и политических убеждений. Поскольку организация детского туризма – процесс многогранный, сопряженный с рисками, то сопровождающие детских групп, руководители туристской фирмы и персонал детских оздоровительных учреждений несут личную (в том числе и уголовную) ответственность за жизнь и здоровье детей. Важно обеспечение не только физической, но и психологической безопасности.

С другой стороны безопасность можно рассматривать как условия, в которых находится система, когда действие внешних и внутренних факторов не приводит к процессам, которые считаются негативными по отношению к данной системе в соответствии с имеющимися на данном этапе потребностями, знаниями и представлениями. [4]

Принцип создания безопасных окружающих условий также важен по отношению к обслуживанию детских групп. Он становится основой в формировании потребительского доверия – основополагающего фактора для формирования имиджа организации. Ведь безопасность ребенка и всего, с чем он контактирует, превыше иных благ для любого родителя. Выбор падет именно на ту организацию, которая даст гарантии безопасности и не позволит внешним факторам нарушить их.

Отдельно стоит отметить, что те же принципы личной безопасности и безопасности среды относятся и к стороне-организатору обслуживания детей. На каждом предприятии разрабатываются свои нормы и правила исходя из технологических особенностей: санитарные нормы, медицинский контроль, охрана труда. Разрабатываются карты идентификации опасностей и оценки рисков для каждой должности, должностные инструкции и прочие технологические документы. Строгий контроль за исполнением всех предписанных норм является одним из механизмов повышения качества обслуживания, в том числе и детских групп.

2. Экономические принципы.

Детский туризм отличается самой низкой рентабельностью после молодежного, тем не менее, необходимость летнего оздоровления детей обеспечивает достаточно стабильный спрос на программы детского отдыха, поэтому турфирмы стараются формировать предложения по детскому отдыху исходя из экономичного класса обслуживания. Турпродукт, рассчитанный на детскую аудиторию, должен обладать такими параметрами, как: доступность, ценность, качество и массовость.

С целью снижения себестоимости детской поездки организаторы детского туризма часто используют принцип экономичности, выбирая экономичный трансфер. При этом транспорт должен быть максимально дешевым, но обязательно комфортным. Предпочтение при поездках в Европу, как правило, отдается комбинации поезд — автобус. При этом переезд в поезде осуществляется в плацкартных или сидячих вагонах, а продолжительность автобусной поездки исключает ночевку и в большинстве случаев составляет 4—6 часов. По России детские группы часто передвигаются также автобусами и поездами. Автобусные предприятия и Федеральная пассажирская компания – дочернее предприятие ОАО РЖД предлагают гибкую систему скидок на групповые перевозки. [6] С 2015 года Российские Железные Дороги спонсируют

создание чартерных детских поездов для поездок в лагеря или железнодорожных экскурсий.

В последние годы возросла популярность авиационных детских перевозок. Так греческий туроператор Mouzenidis Travel предлагает программы с авиаперелетом компанией Ellinair в популярный детский лагерь Ellin Camp. [7] Используя воздушные суда Airbus-319 и Airbus-320 в компоновке моно экономического класса, организацию закуского питания на борту и минимальный топливный сбор получается эффективно снизить стоимость авиаперевозки детских групп. Туроператор предлагает полный спектр услуг: размещение, питание, медицина, охрана, экскурсионные программы. С детьми работают профессиональные преподаватели. Туры для детей обладают своей спецификой, которая включает в себя разнообразные конкурсы, оздоровительные мероприятия поездки к историческим достопримечательностям. Используя принцип экономического сотрудничества и партнерства, группа компаний объединилась в крупный холдинг Mouzenidis Group, куда вошли: туроператорская компания Mouzenidis Travel, базовый авиаперевозчик Ellinair, сети предприятий размещения, питания, развлечений, организации, предоставляющие широкий спектр бизнес услуг, охранное предприятие, автотранспортная организация и, конечно же, детский лагерь Ellin Camp. [8] Таким образом, используя партнерство, устанавливается единая ценовая и сервисная политики, способствующие появлению доступных и качественных услуг для такого сегмента туристического рынка, как дети и детские группы.

Принципы доступности и массовости является неотъемлемым для организации обслуживания детских групп. Главную роль в появлении доступных детских программ играет поддержка государством предприятий и дестинаций. В России 15,5 млн учащихся – это более 10% населения, количество заинтересованных (родители, педагоги, бабушки, дедушки) еще 50-60% социума. Итого, заинтересованный сегмент составляет 60-70% жителей нашей страны. Решить вопрос финансирования образовательных экскурсий и путешествий по родной стране возможно только на законодательном уровне. Финансирование должно быть целевым и направлено на место оказания услуг. Выполнение должно быть на высоком профессиональном уровне, вне стен школы, т. е. сертифицированными экскурсоводами и официальными туроператорскими компаниями.

29 мая 2017 года вышел Указ Президента Российской Федерации об объявлении в стране «Десятилетия детства на 2018 — 2027 годы». [1] До конца 2020 года должна быть разработана «Стратегия развития детского туризма и отдыха до 2030 года». Ожидаемый результат — увеличение количества детей, путешествующих по регионам России и получающих услуги в этой сфере.

В 2018 году был создан проект по господдержке туроператоров, обеспечивающих турпоток, в том числе и детский, на приоритетных туристских маршрутах. [2] Такая поддержка планируется в форме субсидий. В перечень получателей субсидий включены территории республик Карелия, Алтай и Бурятия, Приморского, Камчатского и Алтайского краёв, Архангельской, Вологодской, Иркутской, Сахалинской и Тюменской областей – круглогодично, а также Краснодарского края, без города Сочи, – в период с января по май и с сентября по декабрь, за исключением новогодних каникул.

Субсидии предоставляются на основании соглашения между Минкультуры России и туроператором, по типовой форме, установленной Минфином России. Претендующий на субсидию туроператор должен быть зарегистрирован на территории России, не должен являться иностранным юридическим лицом. Для получения субсидии туроператор должен будет документально подтвердить, что он обеспечивает турпоток по туристскому маршруту из перечня приоритетных маршрутов не менее года, предшествующего году получения субсидии.[2]

Размер субсидии определяется исходя из количества туристов, которым оказаны услуги туроператора (не менее 150 туристов), и размера субсидии, предусмотренной на одного туриста (от 1,5 тыс. до 5 тыс. рублей). В федеральном бюджете на эти цели предусмотрены средства в размере 320 млн рублей.[2]

Помимо субсидирования предполагается внедрение механизмов государственно-частного партнёрства, кластерный подход при создании объектов туристской инфраструктуры, координация региональных программ развития туризма.

3. Психологические принципы.

Психологические принципы организации обслуживания детских групп базируются на знании потребностей ребенка и способах их удовлетворения. Попадая детскую туристическую группу, ребенок отрывается от родителей. Осознавая это, он стремится быть самостоятельной личностью, обладать всеми потребностями и мотивациями взрослого человека.

Американский психолог Абрахам Маслоу в научных работах сформировал своеобразную пирамиду потребностей человека. [5] Он разделил все потребности на 5 больших категорий и выстроил в виде пирамиды в порядке возрастания от основания к вершине, от базовых потребностей до высших.

Рисунок 2 – пирамида потребностей по Маслоу

- Физиологические потребности являющиеся необходимыми для выживания - потребности в еде, воде, убежище, отдыхе и сексуальные потребности.
- Экзистенциальные потребности – потребности в защите от физических и психологических опасностей со стороны окружающего мира и уверенность в том, что физиологические потребности будут удовлетворены в будущем.
- Социальные потребности, иногда называемые потребностями в причастности - чувство принадлежности к чему или кому-либо, чувство, что тебя принимают другие, чувства социального взаимодействия, привязанности и поддержки.
- Потребности в престиже - потребности в самоуважении, личных достижениях, компетентности, уважении со стороны окружающих, признании.

- Потребности самовыражения – духовная потребность в реализации своих потенциальных возможностей и росте как личности.

На основании данной классификации можно сформировать 5 одноименных принципов обслуживания детских групп. Принимая во внимание тот факт, что потребности ребенка имеют отличия от потребностей взрослого туриста, следует обратить особое внимание на психологические методы. Именно они повлияют на отношение ребенка к путешествию и всем сопутствующим процессам, сформируют или не сформируют повторную потребность путешествовать.

Рисунок 3 – потребности ребенка по классификации Маслоу

Основными задачами организаторов детского туризма, использующих психологические методы, являются:

- гарантия физиологических потребностей ребенка. При этом предоставление лучшие условия для удовлетворения потребностей;
- гарантия как физической, так и психологической безопасности ребенка. Необходимо обращать внимание на психологические раздражители и устранять их, не допускать навязывания услуг и информационного давления;
- обеспечение социализации ребенка в своей группе и поддержания его контактов с другими группами, персоналом предприятий. Формирование командного духа, дружеских взаимоотношений и ощущение социальной значимости для каждого члена группы позволяет получить не только положительные эмоции, но и сформировать в сознании ребенка сценарии взаимодействия с обществом;
- обеспечение потребности ребенка в личностном росте, проявлении лидерских качеств и ощущении признания обществом;
- максимизация значимости самореализации ребенка.

4. Социально-педагогические методы.

Данная категория методов основывается на воспитательной и познавательной задачах детского туризма. Ребенок должен быть окружен полезной информацией. Каждый раз узнавать для себя что-то новое, знакомиться с правилами и запретами помогают сопровождающие детскую группу воспитатели, гиды, аниматоры и представители иных туристских организаций.

Принцип познавательной активности основывается на организации познавательной деятельности на любом этапе путешествия. Принимая во внимание, что не все детские программы носят узкую познавательную направленность, задача организаторов заключается в создании познавательной среды вокруг ребенка. Дети

могут открыть для себя много нового, если включать разнообразные познавательные элементы параллельно с основной направленностью программы: отдыхом, лечением, активным туризмом и иными видами деятельности. Например, организовывая авиаперелет группы в детский лагерь, можно сопрягать с изучением авиационного транспорта, работы аэропорта и многих сопутствующих процессов, чтобы дети имели возможность узнать, кто и как помогает им совершить путешествие.

Принцип учета возрастных особенностей основывается на возрастной градации детских групп. Каждому возрасту присущи свои потребности, круг интересов и особенности поведения. Для того, чтобы пребывание ребенка в группе было гармонично, формирование групп происходит с учетом возраста детей: младшая возрастная группа 7-10 лет, средняя возрастная группа 10-12 лет и старшая возрастная группа 12-14 лет.

С точки зрения педагогики, принцип уважения индивидуальности ребенка занимает очень важное место в процессе организации обслуживания детской группы. Каждый ребенок индивидуален. Кто-то более динамичен в интересах и активностях, а кто – статичен. Необходимо искать индивидуальный подход к детям, не акцентировать внимание других на недостатках ребенка, а, наоборот, стараться показать его достоинства.

Принцип согласования применяется при составлении программы для группового туризма. Детали поездки, основные и дополнительные мероприятия должны согласовываться не только с родителями, но и с детьми. Это поможет создать наиболее приемлемую программу для конкретной детской группы, максимально учитывать потребности и интересы каждого ребенка.

Принцип разумной требовательности действует при организации любого путешествия детской группы. Существуют определенные нормы, правила и запреты, влияющие на безопасность, комфорт, общественное мнение. Сопровождающие группу педагоги обязаны разъяснить детям взаимосвязь их поведения и многих аспектов путешествия, разумно требовать от юных туристов сознательного отношения к путешествию и исполнения надлежащих правил. Выходить за рамки педагогики, переходить на личности и использовать давление запрещается.

5. Сервисные принципы.

Роль сервиса для современного потребителя, несомненно, велика. Рассматривать процесс организации обслуживания с точки зрения потребительского интереса означает иметь возможность принять необходимые меры и повысить качество обслуживания.

Принцип первичного потребителя позволяет акцентировать внимание на потребительском интересе ребенка, рассматривать его, как главного потребителя услуг. Мнение и интересы родителей, безусловно, учитываются, однако эта целевая аудитория становится вторичной в потреблении туристских услуг.

Принцип клиентоориентированности связан с процессом обслуживания первичного потребителя. Отношение к каждому ребенку в группе, как к полноправному клиенту, позволяет детям чувствовать себя значимыми. Они очень наблюдательны к деталям, любое несоответствие их ожиданий может вызвать негативное отношение к процессу обслуживания. Но если принять детскую группу по всем канонам клиентоориентированности, к примеру, в аэропорту, то можно не только получить позитивные эмоции, но и заинтересовать, создать потребность нового путешествия.

Принцип ориентации на качество, пожалуй, одно из самых важных в данной категории. Родители никогда не приобретут для своих детей некачественный продукт. Лица, сопровождающие детскую группу, не возьмут на себя полную ответственность при некачественной организации процесса. Некачественное оказание услуг по перевозке детей может обернуться катастрофой. Качество оказания услуг влияет на имидж компании, на доверие потребителя, на безопасность и стоимость услуг.

Качество – не тот параметр, которым можно пожертвовать при организации детского путешествия. Поэтому родители готовы платить больше за качественное оказание услуг их детям, за гарантию этого качества.

6. Инновационные принципы.

Деятельность, направленная на создание и внедрение новшеств, может считаться инновационной при условии, что в нее привносятся новые знания, технологии, приемы, подходы для получения результата, который широко востребован. Поэтому разработчикам инновационного туристского продукта следует учитывать все факторы, способные повлиять на эффективность. Можно выделить следующие принципы:

- инновационная подготовка кадров: педагогов, инструкторов, специалистов, предпринимателей, менеджеров с применением современных технологий и подходов к пониманию своей роли в процессе оказания услуг;
- инновационное ресурсное обеспечение: образовательное, научно-техническое, технологическое, финансовое, позволяющее ускорять многие трудоемкие процессы;
- инновационная туристско-образовательная инфраструктура, которая позволит развиваться существующим предприятиям и создать концептуально новые для формирования более широкого предложения услуг;
- инновационная информационная среда, влияющая на уровень развития образования, науки и техники, законодательную и нормативную базы, политическую и экономическую стабильность.

Для организации качественного обслуживания детских групп необходимо комплексное использование технологических, экономических, психологических, социально-педагогических, сервисных и инновационных принципов. Это поможет уделить должное внимание каждому из аспектов деятельности туристских фирм по формированию турпродукта, рассчитанного на детскую аудиторию.

Таким образом можно сделать вывод о том, что принципы обслуживания играют важную роль. Они являются базой для формирования подходов, направленных на решение проблем в организации процесса обслуживания детских групп. При разработке сервисной стратегии обслуживания следует руководствоваться данными принципами.

1. Указ Президента РФ от 29.05.2017 N 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства» [электронный ресурс] режим доступа // URL http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_288278/
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 8 августа 2018 года №926 «О реализации пилотного проекта по предоставлению субсидий из федерального бюджета на государственную поддержку туроператоров» [электронный ресурс] режим доступа // URL <http://static.government.ru/media/files/EnOvG1LZKv924lp09vtRjhW90uuYNTPr.pdf>
3. Организация детско-юношеского и молодёжного туризма : учеб. пособие / [И. Е. Карасев и др.] ; Минобрнауки России, ОмГТУ. – Омск : Изд-во ОмГТУ, 2017.
4. МЧС России электронный словарь [электронный ресурс] режим доступа // URL <https://www.mchs.gov.ru/ministerstvo/o-ministerstve/terminy-mchs-rossii>
5. Пирамида потребностей Маслоу [электронный ресурс] режим доступа URL // https://ru.wikipedia.org/wiki/Пирамида_потребностей_по_Маслоу
6. РЖД правила перевозок [электронный ресурс] // режим доступа URL <https://www.rzd.ru/ru/9836/page/103290?id=12559#main-header>
7. Туроператор Mouzenidis Travel детский отдых [электронный ресурс] режим доступа // URL <https://www.mouzenidis-travel.ru/tours/3>
8. Холдинг Mouzenidis Group [электронный ресурс] // режим доступа URL <https://group.mouzenidis.com/>