

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА И ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ»

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОМУ
И НОРМАТИВНО-ПРАВОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАЗВИТИЯ
СИСТЕМЫ КЕМПИНГОВ И СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ
В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Производственно-практическое издание

Минск, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

	С.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕКОМЕНДАЦИЙ.....	7
1. Рекомендации по территориальному планированию системы кемпингов в Республике Беларусь	9
2. Рекомендации по проектированию и обеспечению функционирования кемпингов	22
3. Порядок приобретения, аренды земельных участков для целей обустройства кемпингов	40
4. Рекомендации по обеспечению качества услуг кемпингов	50
5. Рекомендации по разработке системы продвижения услуг кемпингов	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	64
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	66
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	
Европейский стандарт качества для кемпингов (EuQSCS)	69
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	
Дорожные знаки, символы (пиктограммы) для обозначения услуг кемпингов, сопутствующих услуг, туристических ресурсов	78
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	
Стандарты звездности кемпингов немецкой системы ADAC	85

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Автокемпинг – кемпинг, имеющий более одного специально оборудованного места для круглосуточной стоянки и обеспечения проживания в домах на колесах с возможностью подключения к системе электропитания, водоснабжения, канализации.

Дом на колесах – транспортное средство рекреационного назначения, предназначенное для круглосуточного проживания.

Дом на колесах автономный – дом на колесах, оборудованный сантехническим оборудованием (туалетом, мойкой, душем, ванной и др.) и имеющий возможность подключения к источнику воды, канализации.

Дом на колесах зависимый – дом на колесах, не оборудованный сантехническим оборудованием (туалетом, мойкой, душем, ванной и др.) и зависимый от предоставления санитарных услуг на территории кемпинга.

Зона для пикников – любое место, подготовленное и используемое для проведения пикников и не предназначенное для круглосуточной стоянки.

Караванер – путешественник, использующий для передвижения и проживания дом на колесах.

Караванинг – вид путешествий, предполагающий перемещение и проживание в домах на колесах.

Кемпинг – лагерь для потребителей, оборудованный домиками летнего типа, площадками для размещения палаток, автофургонов, автоприцепов, санитарными объектами, автомобильными стоянками и обеспечивающий организацию отдыха на принципах самообслуживания.

Кемпинг-модуль – совокупность средств и оборудования (палатки, тенты, навесы, сборные дома, бунгало и др.), обеспечивающих круглосуточное пребывание на территории кемпинга одной группы отдыхающих.

Кемперная стоянка (кемпстоянка) – охраняемое место стоянки туристских автофургонов, предназначенное для обслуживания автотуристов в пути следования, организованное в соответствии с Правилами дорожного движения, правилами организации (строительства), эксплуатации автомобильных стоянок и автомобильных парковок и пользования ими, а также оборудованное необходимыми санитарными объектами. Может входить в состав объектов придорожного сервиса или являться самостоятельным объектом придорожного сервиса.

Место стоянки – выделенный участок земли в пределах кемпинга, предназначенный для круглосуточного размещения одного дома на колесах или одного кемпинг-модуля.

Объекты придорожного сервиса – здания и сооружения, расположенные на придорожной полосе и предназначенные для обслуживания участников дорожного движения в пути следования (мотели, гостиницы, кемпинги, станции технического обслуживания, автозаправочные станции, пункты питания, торговли, связи, медицинской помощи, мойки, средства рекламы и иные сооружения).

Полоса отвода – земельный участок, предоставленный владельцу автомобильной дороги, в пределах которого размещаются автомобильная дорога, объекты дорожного сервиса, а также здания и сооружения, предназначенные для ее содержания.

Придорожные полосы (контролируемые зоны) – земельные участки, прилегающие с обеих сторон к полосе отвода и имеющие особые условия использования.

Рекреационная зона кемпинга – все земли, а также водные территории в границах кемпинга, которые могут быть использованы для отдыха и рекреации, кроме земель, используемых для стоянки.

Санитарные сооружения – унитазы, писсуары, уборные, умывальные, душевые кабины, питьевые фонтаны, раковины, а также здания, в которых они находятся.

Станция сбора отходов – объект, используемый для удаления и утилизации отходов от кемпингов, автомобильных канализационных баков.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕКОМЕНДАЦИЙ

Формирование и развитие в Республике Беларусь системы кемпингов, как и связанное с ним развитие автомобильного туризма, туризма с использованием домов на колесах, является, безусловно, перспективным направлением в сфере туризма и гостеприимства.

Опыт зарубежных стран, в особенности США и стран ЕС, показывает, что кемпинги являются одним из наиболее экономически эффективных и не требующих значительных инвестиций направлений развития туристской инфраструктуры. Развитие этого направления туризма может существенно повлиять на темпы роста внутреннего и въездного туризма в нашей стране, увеличить товарооборот туристской отрасли, создать большое количество новых рабочих мест.

При этом рабочие места и экономический эффект при развитии кемпингов преимущественно создается в регионах, местах, где уровень экономического благополучия невысок, в отличие от традиционной индустрии размещения, сконцентрированной преимущественно в больших городах, что крайне важно для обеспечения экономической стабильности.

Развитие массового туризма на основе кемпингов во многих случаях не имеет альтернативы, поскольку значительные вложения в стационарную гостиничную инфраструктуру во многих регионах не могут быть экономически эффективными, как по причине общего незначительного потока туристов, так и в силу факторов сезонности, неравномерности, которые достаточно эффективно нивелируются с помощью системы кемпингов, не требующей значительных капитальных затрат.

В зарубежной Европе кемпинги располагаются повсеместно, причем многие из них работают только в теплое время года, исходя из чего можно сделать вывод, что даже с учетом сезонности кемпинги могут сохранять прибыльность. Факторы сурового климата также не сдерживают развитие сети кемпингов, что наглядно демонстрирует опыт Финляндии, чьи природные условия более суровы, нежели в большинстве стран Европы, включая Беларусь. Следует также отметить, что за время последнего экономического кризиса было закрыто достаточно большое количество гостиниц, при этом услуги кемпингов пользовались устойчивым спросом.

Вместе с тем не следует рассматривать кемпинги исключительно как средства размещения социального типа, доступные и дешевые, – многие современные кемпинги имеют уровень сервиса, превосходящий элитные отели. В кемпингах останавливаются люди различного достатка и социального положения. Для многих западных туристов кемпинги – это образ жизни, при этом ценовой диапазон и уровень сервиса может весьма различаться.

Таким образом, туризм с использованием домов на колесах может быть актуальным для иностранных автотуристов и караванеров, для которых этот вид отдыха является привычным, а также отечественных автотуристов, путешествующих на своих личных автомобилях и

предпочитающих комфортный отдых на природе, современных молодых людей, отказавшихся от строительства и содержания собственных дач в пользу разнообразного и не менее комфортного отдыха за городом, семей с детьми, поскольку семейный отдых в кемпингах максимально приспособлен и выгоден для семейного бюджета. К числу клиентов кемпингов можно безусловно отнести и байкеров, движение которых приобретает все большую популярность, и многих других групп туристов.

Популярность кемпингов в Европе и мире демонстрирует неуклонный рост. Согласно статистике Европейской федерации производителей караванов (ECF), общее количество автодомов и караванов в Европе, зарегистрированных в качестве транспортного средства, достигает 1.353.140 и 4.044.900 единиц соответственно. По данным Европейской федерации ассоциаций кемпингов и караван-стоянок (EFCO&HPA) на сектор кемпингов и караванинга каждый год в среднем приходится 23% всех отдыхающих в Европе. В Европе кемпинги предоставляют до 10,8 миллиона спальных мест, являясь наиболее крупным сектором в сфере размещения туристов. Только в Германии методом караванинга ежегодно отдыхают около 6,3 миллионов туристов, обслуживание которых обеспечивает 170 тысяч рабочих мест, при этом прибыль отрасли оценивается в 4,1 млрд. евро в год.

В Беларуси также имеются объективные предпосылки для развития кемпингов. На сегодняшний день в стране действуют 15 кемпингов, в 2015 году запланировано открытие 31, зарегистрировано около 600 дач-прицепов, при этом дополнительным импульсом к развитию может стать отечественный производитель прицепов, в том числе прицепов-дач, компания «МАЗ-Купава».

Однако сегодняшнее состояние индустрии кемпингов в нашей стране нельзя признать удовлетворительным. Это вызвано целым рядом факторов, в том числе отсутствием систематизированной методологической и методической информации.

К сожалению, исследования в этой области носят разрозненный, фрагментарный характер и далеки от разработки всеобъемлющей модели развития в Республике Беларусь системы кемпингов и автомобильного туризма в целом.

В настоящем исследовании сделана попытка системного исследования факторов, определяющих развитие системы кемпингов в нашей стране и за рубежом, а также комплексной разработки организационных и методических рекомендаций по совершенствованию организационно-методического и нормативно-правового обеспечения развития системы кемпингов и сопутствующих услуг в Республике Беларусь.

1. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТЕРРИТОРИАЛЬНОМУ ПЛАНИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ КЕМПИНГОВ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Государственной программой развития туризма в Республике Беларусь на 2011–2015 годы определено, что в течение этого периода за счет средств республиканского и местного бюджетов, а также собственных средств, должны быть оборудованы два кемпинга: на озере Бобровицкое в Ивацевичском районе Брестской области и в Мостовском районе Гродненской области (ЧТУП «Кемпинг «Рыбаки»).

Кроме того, согласно имеющимся данным, в Беларуси в ближайшее время планируется достаточно интенсивно развивать сеть кемпингов с целью оживления внутреннего туризма и увеличения потока международных прибытий, прежде всего, за счет планируемого прироста посещений гражданами Российской Федерации. Этот же ресурс, ссылаясь на высказывание официальных лиц, отмечает, что на сегодняшний день в Беларуси оборудовано 17 (по другим версиям 14) кемпингов, а до конца 2015 года – еще 34 (31).

Для того чтобы избежать разночтений, была проведена попытка собрать, используя сеть Internet, данные по размещению, местонахождению и оборудованию кемпингов в нашей стране (рис. 1.1.).



Рисунок 1.1. Местонахождение имеющихся кемпингов в Беларуси.

Таблица 1.1. Действующие кемпинги на территории Беларуси

№ п/п	Кемпинг	Область	Район	Место-нахождение	Оборудование	Природные условия
1	Автокемпинг	Брест	Брестский	Красный Двор, ГФСК «Альянс»	Огороженная охраняемая территория, бесплатная парковка, кемпинговая зона, вода, туалет, душ, электричество 0,4 кВт	Озеро, река
2	База отдыха «Без проблем»	Брестская	Каменецкий	Ряснянский сельский совет	Электричество 220 Вт, сауна/баня, Internet, детская площадка, кафе, душ, туалет, водоснабжение и канализация для домов на колесах	Озеро
3	Беловежская гостевая	Брестская	Каменецкий	д. Новицковичи	Водоснабжение, канализация, кухня, душ, электричество 220 Вт	Озеро
4	Олизаров Став	Брестская	Жабинковский	д. Олизаров Став	Электричество 220 Вт, сауна/баня, Internet, детская площадка, кухня, душ, туалет, водоснабжение и канализация для домов на колесах	Озеро
5	Стоянка «Старый друг»	Брестская	Барановичский	между д. Звездная и пос. Новая Мышь	Internet, кафе, ресторан, туалет	Трасса М1
6	Тур. комплекс «Струсто»	Витебская	Браславский	д. Струсто	Электричество 220 Вт, Internet, сауна/баня, детская площадка, кафе, душ, туалет	Озеро
7	Кемпинг «Дубы»	Гродненская	Мостовский	г. Мосты	Электричество 220 Вт, Internet, сауна/баня, детская площадка, кухня, душ, туалет	Озеро, река
8	Усадьба «Замковое предместье»	Гродненская	Кореличский	г.п. Мир	Электричество 220 Вт, Internet, сауна/баня, детская площадка, магазин, кафе, кухня, душ, туалет	Озеро
9	Автокемпинг «Привал»	Минская	Минский	Лошанский сельский совет	Стоянка на 20 машиномест, система обеспечения водой, душ, туалет, электричество 220 Вт, Wi-Fi, кафе	Озеро
10	Аронова Слобода	Минская	Минский	д. Аронова Слобода	Электричество 220 Вт, сауна/баня, детская площадка, магазин, кухня, душ, туалет	Озеро
11	Кемпинг 1	Минская	Крупский	д. Колодница, оз. Селява	Кухня, душевые, умывальники, туалеты, электричество 220 Вт, детская площадка, спортивная площадка, стоянка для автомобилей, причал, Wi-Fi	Озеро
12	«Клевое место»	Минская	Вилейский	Вилейское водохранилище	30 беседок с мангалами и дровами, монгольские юрты, площадки для волейбола, баня, биотуалеты, автомобильные стоянки и места для автодомов	Озеро
13	Новое Поле	Минская	Минский	д. Новое Поле	Электричество 220 Вт, сауна/баня, детская площадка, магазин, кухня, душ, туалет	Озеро, река
14	Платная парковка «Westa»	Минская	Дзержинский	30 км от Минска, трасса М1/Е30 на Брест	Электричество 220 Вт, сауна/баня, Internet, магазин, кафе, ресторан, душ, туалет	Озеро
15	Агроусадьба «Дана-Мария»	Могилевская	Быховский	д. Проточное	Электричество 220 Вт, сауна/баня, Internet, детская площадка, магазин, кухня, душ, туалет, водоснабжение и канализация для домов на колесах	Озеро

Обработав имеющиеся данные (табл.1.1), можно сделать несколько выводов. Кемпингов, действующих и активно позиционирующих себя, насчитывается пятнадцать. Треть из них находятся на территории Брестской области, концентрируясь либо вблизи границы с Польшей (80 %), либо на

Таблица 1.2.
Количество кемпингов по странам Европы

№ п/п	Страна	Кол-во кемпингов
1	Италия	312
2	Нидерланды	310
3	Германия	307
4	Франция	307
5	Россия	123
6	Швеция	53
7	Венгрия	50
8	Греция	48
9	Хорватия	48
10	Бельгия	47
11	Швейцария	47
12	Турция	44
13	Испания	43
14	Чехия	43
15	Польша	42
16	Дания	41
17	Украина	40
18	Норвегия	38
19	Австрия	29
20	Португалия	29
21	Латвия	20
22	Финляндия	18
23	Беларусь	15
24	Литва	14
25	Эстония	3
26	Словакия	2
27	Болгария	1
28	Словения	1

трассе М1/Е30 Брест–Минск–граница Российской Федерации (стоянка «Старый друг»). Характерно, что все они, за исключением последнего, находятся на берегу водных объектов в сравнительно экологически чистых местах.

Шесть кемпингов (40 %) размещены на территории Минской области, из них четыре (66 %) расположены у крупных транспортных артерий: два на трассе Р28 Минск–Молодечно–Нарочь, и по одному – на М1/Е30 и М6/Е28 Минск–Гродно. Примечательным является то, что все эти автостоянки концентрируются преимущественно в 20-40 километровой доступности от г. Минска. Два других привязаны к крупным водным объектам – Вилейскому водохранилищу и оз. Селява. Кроме того, следует констатировать, что и они находятся максимум в тридцатиминутной автодоезжаемости от трасс Р28 и М1/Е30.

Два объекта, находящиеся на территории Гродненской области, разместились в г.п. Мир и г. Мосты, хотя и ориентируются на водные объекты. Один кемпинг находится в Витебской области, на территории национального парка «Браславские озера» на берегу оз. Струсто (третье по площади в системе озер) и один – в Могилевской области в 30 км от трассы М8/Е95 граница Российской Федерации–Витебск–Гомель–граница Украины (поворот на г. Быхов) на берегу Чигиринского водохранилища.

Следует отметить, что практически все кемпинги расположены в пределах пешей доступности до водоема, а согласно информации, размещенной на их сайтах, у всех имеется стандартный инфраструктурный набор: водоснабжение, канализация, душ, электричество (у отдельных предусмотрены его отводы к домам на колесах) и иные удобства. Таким образом, некое начало в развитии сети мест размещения этого направления в Беларуси положено. Для того чтобы попытаться сформулировать общие принципы организации кемпингов, есть смысл обратиться к опыту стран, являющихся лидерами в этом виде туризма. Так, воспользовавшись имеющимися данными и дополнив их отдельными демографическими и

туристическими показателями, была произведена попытка получить статистическую информацию, позволяющая определить европейские страны-лидеры в организации кемпингов и развитии караванинга (табл. 1.2–1.4).

Таблица 1.3. Статистические показатели стран, организующих кемпинги и развивающие караванинг

№ п/п	Страна	Кол-во кемпингов, шт.	Численность населения, млн. чел.	Международные прибытия в 2012 г., млн. чел. (UNWTO)	Кемпинг на тыс. чел.
1	Нидерланды	310	16,805	12,205	54
2	Хорватия	48	4,290	10,369	89
3	Латвия	20	1,991	1,435	100
4	Норвегия	38	5,063	4,375	133
5	Дания	41	5,587	8,068	136
6	Швейцария	47	7,996	8,566	170
7	Швеция	53	9,723	10,914	183
8	Италия	312	59,570	46,360	191
9	Венгрия	50	10,014	10,353	200
10	Франция	307	66,200	83,013	216
11	Литва	14	3,054	1,900	218
12	Бельгия	47	10,296	7,591	219
13	Греция	48	10,772	15,518	224
14	Чехия	43	10,505	9,461	244
15	Германия	307	80,219	30,407	261
16	Австрия	29	8,032	24,151	277
17	Финляндия	18	5,180	4,226	288
18	Португалия	29	10,799	7,685	372
19	Эстония	3	1,286	2,744	429
20	Беларусь	15	9,466	0,119	631
21	Польша	42	38,483	14,840	916
22	Испания	43	47,370	57,454	1102
23	Россия	123	142,856	25,727	1161
24	Украина	40	48,240	23,013	1206
25	Турция	44	67,803	35,698	1541
26	Словения	1	2,058	2,156	2058
27	Словакия	2	5,400	1,528	2700
28	Болгария	1	7,364	6,541	7364

По общему количеству средств размещения данного типа лидируют четыре страны: Италия, Голландия, Германия и Франция, на территории каждой из которых размещено более 300 кемпингов. Особняком стоит Россия, имеющая 123 кемпинга. В следующую группу входят 12 стран, на территории которых расположены от 40 до 50 кемпингов, а далее следуют аутсайдеры, среди которых находится и Беларусь, занимая скромное 23 место. Важным информативным показателем может быть соотношение, показывающее, на какое количество жителей страны приходится один кемпинг. Здесь выделяются два явных лидера – Нидерланды и Хорватия – в этих странах один кемпинг приходится, соответственно, на 54 и 89 тыс.

человек. Кроме того, в первой десятке находятся Латвия, Норвегия, Дания, Швейцария, Швеция, Италия, Венгрия и Франция. Таким образом, если принимать во внимание опыт, в первую очередь, этих стран, можно выбрать наиболее эффективную стратегию развития данного вида туризма.

Статистические данные, содержащиеся в таблице 1.4, позволяют утверждать, что не прослеживается прямой корреляционной зависимости между количеством международных прибытий и количеством мест размещения данной категории, что позволяет сделать вывод: кемпинг является возможностью развития преимущественно внутреннего туризма, на международном уровне его роль сравнительно мала.

Таблица 1.4. Статистические показатели стран, организующих кемпинги и развивающие караванинг

№ п/п	Страна	Кол-во кемпингов, шт.	Международные прибытия в 2012 г., млн. чел. (UNWTO)	Кемпинг на тыс. прибывших
1	Нидерланды	310	12,205	39
2	Хорватия	48	10,369	216
3	Латвия	20	1,435	72
4	Норвегия	38	4,375	115
5	Дания	41	8,068	197
6	Швейцария	47	8,566	182
7	Швеция	53	10,914	206
8	Италия	312	46,360	149
9	Венгрия	50	10,353	207
10	Франция	307	83,013	270
11	Литва	14	1,900	136
12	Бельгия	47	7,591	162
13	Греция	48	15,518	323
14	Чехия	43	9,461	220
15	Германия	307	30,407	99
16	Австрия	29	24,151	833
17	Финляндия	18	4,226	235
18	Португалия	29	7,685	265
19	Эстония	3	2,744	915
20	Беларусь	15	0,119	8
21	Польша	42	14,840	353
22	Испания	43	57,454	1336
23	Россия	123	25,727	209
24	Украина	40	23,013	575
25	Турция	44	35,698	811
26	Словения	1	2,156	2156
27	Словакия	2	1,528	764
28	Болгария	1	6,541	6541

Если обратиться к опыту ведущих стран, развивающих данный вид туризма, то можно отметить четко выраженную дихотомическую типологию кемпингов двух целеполагающих функций. Так, в основе принятия решения

об оборудовании кемпинга лежат основополагающие принципы: назначение средства размещения (рис. 1.2) и вид организации, берущейся за его строительство (рис. 1.3).

По назначению средств размещения они подразделяются на две большие группы, решающие принципиально различные задачи. Этот фактор в большей степени определяет месторасположение и степень «оборудованности», т.е. «звездность» кемпинга. В развитие этого положения следует заметить, что единого понятия «классификация кемпинга», с точки зрения объема и качества предоставляемых услуг и удобств, до настоящего времени не существует. Как правило, каждая страна разрабатывает свою систему звезд, согласно национальным особенностям и «ментальным» взглядам на организацию быта в походных условиях. Предпринимаются попытки унифицировать подходы к решению этого вопроса и выработать общую взаимоприемлемую позицию.



Рисунок 1.2. Типология кемпингов по назначению.

Европейский стандарт качества для кемпингов был разработан международными экспертами туризма и специалистами Европейской экономической палаты торговли, коммерции и промышленности ЕЕИГ (Брюссель), с целью не допущения недобросовестной конкуренции, защиты интересов потребителей и улучшения качества в этой конкретной области (приложение 1).

Получила известность и система стандартов звездности кемпингов, разработанная крупнейшей общественной организацией автомобилистов Германии ADAC (Allgemeiner Deutsch Automobil Club – Всеобщий немецкий автомобильный клуб). Среди приоритетов этой системы – общий уровень сервиса в кемпингах. Расчет общей оценки проводится по результатам оценки пяти различных сфер обслуживания, которые, в свою очередь, делятся на десять отдельных категорий. Выделяются следующие сферы: санитарно-гигиеническое оборудование, месторасположение, снабжение, отдых и развлечения, отдых на воде. Места, получившие полные пять звезд, носят звание «ADAC Best Camping».

Если вернуться к типологии, то стоит отметить, что кемпинги, предназначенные для организации длительного отдыха в «высокий» период, как правило, предлагают наиболее высокий уровень сервиса и размещаются в относительно нетронутых местах, зачастую в пределах особо охраняемых природных территорий (ООПТ) и имеют достаточно ярко выраженную привязку к водным объектам.

Требования к мобильным средствам размещения второго типа могут быть более скромны, но, безусловно, предполагается обязательное наличие возможности подключения к системам коммуникации (электроэнергия, водоснабжение, канализация и пр.). Зачастую эти кемпинги ориентируются на крупные туристические и экономические центры, оживленные транспортные магистрали, т.е. располагаются в урбанизированной зоне повышенного туристического спроса, тогда их классность может возрастать.

По виду организации, предлагающей территории для размещения мобильных средств осуществления туристической деятельности, типологию кемпингов можно представить в следующем виде (рис. 1.3).



Рисунок 1.3. Типология кемпингов виду организации, ими владеющей.

Если кемпинг предназначен, в первую очередь, для активного коммерческого использования, то, как правило, он имеет крупные размеры, территориально он приурочен, в большинстве случаев, к зонам повышенного туристического спроса. К таким зонам можно отнести:

крупные городские туристические центры (например, кемпинги на территории или в пределах 10–20-минутной досягаемости от таких городов как Венеция, Флоренция, Варшава и пр.);

места активного развития пляжно-купального туризма (Лазурный берег, по данным [6]¹ в регионе Прованс–Альпы–Лазурный берег зарегистрировано 235 кемпингов; испанские и итальянские Ривьеры, озеро Балатон и пр.);

места развития событийного туризма, фольклорных и национальных фестивалей (Прованс, по некоторым данным в Провансе зарегистрировано 334 кемпинга);

места регулярного проведения крупных спортивных соревнований;

места организации крупных музыкальных фестивалей и др.

Кроме выбора места организации кемпинга, последние отличаются, как правило, значительными размерами и достаточно молодым контингентом постояльцев, предпочитающих вести активный стиль жизни и ориентирующихся на развлекательные программы различного толка, как правило, в вечернее время суток.

В данном случае почти всегда территория кемпинга дополнительно оборудуется с учетом возможности покупки продовольственных и непродовольственных товаров непосредственно на территории кемпинга, кроме того, приветствуется размещение пунктов общественного питания (закусочные, бары, рестораны и др.). Второй существенной деталью

¹ Данные, представленные на <http://www.acsi-eurocampings.ru> и <http://avtotravel.com>, сильно разнятся. Обсуждение этого противоречия – тема для отдельного исследования.

является наличие на территории кемпинга данного типа спортивных сооружений, проката спортивного инвентаря и возможности оказания услуг для развлечения и отдыха в плохую погоду на территории кемпинга.

Несколько иные требования предъявляются к муниципальным или «семейным» кемпингам. Как правило, они имеют меньшее количество машино-мест, более скромны в размерах территории, зачастую ориентированы на организацию семейного отдыха и отдыха с детьми и предусматривают возможность длительного пребывания. В данном случае территория дополнительно оборудуется детскими площадками, создаются условия для возможности допуска на территорию кемпинга домашних животных. Приветствуется организация питания и возможности сервиса торговли.

Анализ европейских предложений [3, 7 и др.] позволил обосновать наиболее часто встречающийся выбор приоритетных мест для оборудования кемпинга (рис. 1.4) и их первоочередное назначение.

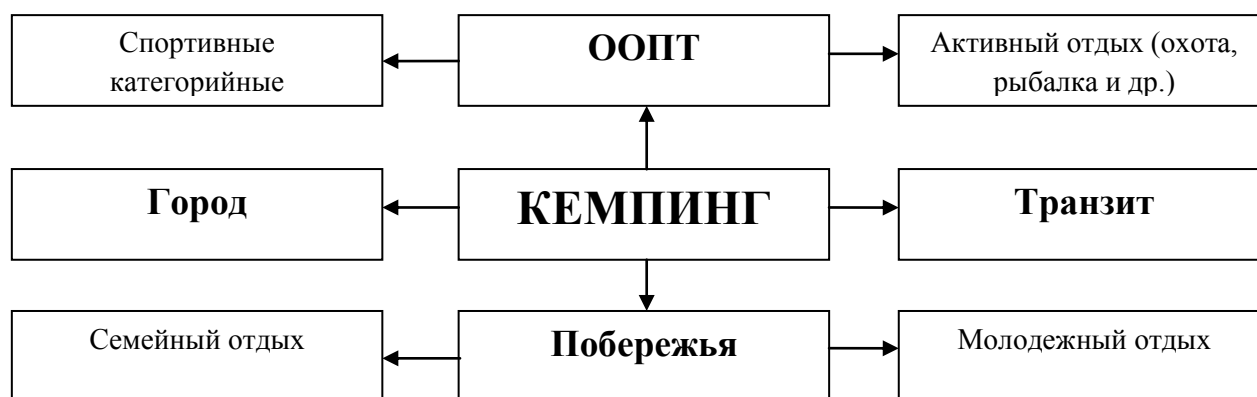


Рисунок 1.4. Приоритетные места расположения кемпингов и их преимущественное назначение.

Первый тип обеспечивает транзит. Расположены либо вдоль наиболее оживленных магистралей (достаточно редко), либо (чаще) в местах 10-20 минутной доступности до магистрали, зачастую обеспечивается близость нахождения к городским поселениям, являющимися туристическими центрами. В этом случае у дорожного полотна устанавливается соответствующий туристический знак с указанием расстояния до места отдыха и его оборудование («звездность»). Сам кемпинг располагается тогда в достаточно живописном месте, часто на берегу водоема. В связи с непродолжительным нахождением путешественников в этом месте размещения, зачастую возможности и качество сервисных услуг, досуга и быта не являются приоритетными целями постояльцев, посему, как правило, характеризуются малой звездностью. Хотя обязательным является наличие канализации, водопровода и электричества.

Второй тип – кемпинг, расположенный либо в черте города, либо лежащий в непосредственной близости от туристического центра. Чаще всего он оборудуется как бюджетное средство размещения туристов, останавливающихся для посещения поселения и знакомства с его

достопримечательностями. То есть перед путешественником стоит задача экономии на оплате средств размещения и перераспределении высвободившейся суммы непосредственно на туристические цели. В этом случае время пребывания лица на территории лагеря предельно минимизируется, а бытовые условия должны, прежде всего, обеспечивать комфортную ночевку. В этих условиях на территории кемпинга обеспечивается достаточно скромный набор сопутствующих услуг и удобств.

Третий вариант цели прибытия в городское поселение – посещение массовых спортивных и культурно-развлекательных мероприятий, имеющих достаточно продолжительный срок проведения (от 3 до 7 дней, редко более). В данном случае будут востребованы кемпинги, представляющие широкий набор сопутствующих услуг, т.е. отличающиеся повышенной «звездностью» и возможностью размещения достаточно большого количества туристов.

Четвертый тип – кемпинги, размещающиеся на площадях, имеющих статус особо охраняемой природной территории (ООПТ). К ним предъявляются требования обеспечения повышенной экологической безопасности, как правило, они невелики по размерам, немногочисленны и предлагают достаточно широкий спектр услуг, позволяющий организовать практически автономную жизнь. Зачастую характеризуются специфичным контингентом постояльцев: обычны семейные пары с детьми, любители активного отдыха на природе.

И, наконец, один из наиболее востребованных видов – кемпинги, организованные на побережьях водоемов различного генезиса. Оценивая имеющийся фактический материал, можно сделать однозначный вывод: они представлены самыми различными типами и видами организации хозяйства от самых бюджетных до пятизвездочных кемпингов. По специализации на приеме гостей, их можно достаточно условно разделить на представляющие возможности семейного и молодежного отдыха.

Таким образом, изучив опыт размещения и специализации кемпингов в странах Европы, можно произвести попытку выработки некоторых рекомендаций, позволяющих перенести накопленный в этой области опыт на нашу почву. В результате намечается несколько достаточно аргументированных вариантов.

1. Кемпинг в городе (в близлежащих окрестностях города).

В первую очередь, имеется в виду город Минск.

Согласно данным Национального статистического комитета Республики Беларусь, нашу страну в 2013 году посетило около 137 тыс. человек (табл. 1.5).

Следует отметить, что наблюдаются достаточно устойчивые темпы роста количества туристов, однако, абсолютные значения крайне невелики, причем большая часть потока направляется прежде всего в столицу (в 2012 г. – 58, 69%, в 2013 г. – 51,12%).

Таблица 1.5. Численность организованных туристов, посетивших Республику Беларусь по областям и городу Минску, чел.

	2005	2009	2010	2011	2012	2013
Беларусь	90 811	95 463	120 073	116 049	118 749	136 821
Прирост, %		105	126	97	102	115
Прирост, чел.		4 652	24 610	-4 024	2 700	18 072
Брестская	11 876	19 770	24 373	24 943	20 396	28 830
Витебская	5 072	7 134	13 546	11 739	16 985	18 855
Гомельская	1 329	3 834	2 487	1 712	1 467	2 726
Гродненская	4 676	1 003	1 874	1 285	1 477	2 888
г. Минск	66 487	57 827	71 781	69 322	69 696	69 944
Минская	630	2 403	2 461	4 562	6 555	11 433
Могилевская	741	3 492	3 551	2 486	2 173	2 145

Заметим, что обсуждаемые статистические данные не полны, так как в них не отражены туристические перемещения в субширотном направлении (восток – запад) с территории Российской Федерации. Однако визуальные наблюдения за явно увеличившимся потоком автомобилей с российскими номерами на дорогах страны и в городе Минске, в частности, позволяют говорить о значительном потенциале по приему гостей, открывающимся в этой связи.

Таблица 1.6. Распределение гостиниц и аналогичных средств размещения по областям и городу Минску в 2013 году

	Брестская	Витебская	Гомельская	Гродненская	Минск	Минская	Могилевская
Всего, ед.	70	82	76	57	43	98	55
в том числе:							
гостиницы	65	51	55	47	30	62	46
по категориям:							
*****	—	—	—	—	3	—	—
****	1	1	—	—	2	—	—
***	3	4	4	4	8	1	5
**	2	1	—	—	1	1	1
*	—	—	—	—	—	1	—
без категории	59	45	51	43	16	59	40
мотели	—	—	—	—	—	2	—
другие виды	5	31	21	10	13	34	9

Источник: Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь: стат. сб. / Национальный статистический комитет Республики Беларусь; редкол.: В. И. Зиновский (отв. ред.) [и др.]. – Минск, 2014. – 104 с.

Важная информация содержится в таблицах 1.6 и 1.7. Несмотря на то, что количество гостиниц ежегодно повышается, с одной стороны, номерного фонда недостаточно по среднеевропейским меркам, а с другой – средняя загрузка средств размещения составляет всего чуть более 40% (табл. 1.7) при оптимальных 65–70%.

Таблица 1.7. Основные показатели гостиниц и аналогичных средств размещения Республики Беларусь

	2005	2009	2010	2011	2012	2013
Число гостиниц и аналогичных средств размещения, единиц	279	331	359	444	471	481
Число номеров на конец года, ед.	12 946	14 591	15 200	15 907	15 786	16 613
Единовременная вместимость на конец года, мест	23 504	25 689	26 673	28 957	28 452	29 908
Численность размещенных лиц, тыс. человек	1 330,0	1 482,4	1 631,8	1 738,0	1 824,4	1 805,1
Выручка, поступившая от размещения, млрд. руб.	95,0	259,6	324,0	522,5	1 131,7	1 252,4
Средняя загрузка, %	45	46	45	41	43	41

Источник: Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь: стат. сб. / Национальный статистический комитет Республики Беларусь; редкол.: В. И. Зиновский (отв. ред.) [и др.]. – Минск, 2014. – 104 с.

Анализ стоимостных данных проживания в трехзвездочных отелях Минска (табл. 1.8.) показывает, что приведенные цифры могут быть

Таблица 1.8. Стоимость стандартных номеров в отдельных трехзвездочных гостиницах Минска (€)

	Одноместный	Двухместный
Орбита	45,00	64,00
Планета	66,50	69,67
Спутник	58,82	82,35
Юбилейная	65,71	89,46

сдерживающим фактором при выборе мест размещения, а потенциальный постоялец зачастую будет продумывать альтернативные варианты, вплоть до транзитного перемещения. В этом случае возможность получения бюджетного варианта проживания может оказать существенное влияние на поведенческие мотивы путешественника.

В этом случае территорию кемпинга целесообразно организовывать в пределах 10–15-минутной доступности от столицы. Как альтернативный вариант – использовать появившиеся не так давно огражденные парковочные места в новых микрорайонах Минска, расположенных рядом с МКАД (например, в микрорайоне Брилевичи), отведя часть их площадей для размещения, например, домов на колесах. В этом случае резко снижаются затраты на организацию инфраструктуры: как правило, подвод электричества и воды уже либо осуществлен, либо существуют низкие входные барьеры для организации действий в этом направлении.

Оценивая, в каких местах под Минском наиболее предпочтительно организовывать данные средства размещения, можно с высокой долей уверенности констатировать, что это три основных направления:

с западной и восточной стороны трассы М1/Е30 Брест–Минск–граница Российской Федерации. Самое загруженное направление движения по Республике Беларусь;

с западной стороны трассы М6/Е28 Минск–Гродно;

с западной стороны трассы М6/Е28 Минск–Ошмяны–граница Литовской Республики;

с северной стороны трассы М8/Е95 граница Российской Федерации–Витебск–Гомель–граница Украины.

Как отмечалось выше (рис. 1.1), расположение действующих кемпингов на территории Республики Беларусь подтверждают эту тенденцию. Однако, на наш взгляд, следует увеличить концентрацию кемпингов непосредственно у границ Минска.

2. Кемпинг в близлежащих окрестностях областного города.

В данном случае полезной будет информация, содержащаяся в таблице 1.5. Статистические данные говорят о том, что, в первую очередь, кемпинги должны размещаться в окрестностях Бреста и Витебска (особенно должны быть востребованы во время проведения фестиваля «Славянский базар»). Имеет неплохой потенциал и зона размещения вблизи Гродно.

3. Транзитный кемпинг.

Целесообразно организация средств размещения рядом или вдоль самых загруженных автотрасс Беларуси:

М1/Е30 Брест–Минск–граница Российской Федерации;

М6/Е28 Минск–Гродно;

М6/Е28 Минск–Ошмяны–граница Литовской Республики;

М8/Е95 граница Российской Федерации–Витебск–Гомель–граница Украины.

Основное внимание, в первую очередь, следует сосредоточить на первой из них. Расположение существующих кемпингов (рис. 1.1), кстати, подтверждает правильность выдвинутого суждения. Наиболее перспективными участками магистрали М1/Е30 следует считать отрезок между городами Столбцы и Барановичи (развязки на Мир, Несвиж) и часть автостреды, находящуюся между Барановичами и Ивацевичами (развязки направлений, ведущих к Беловежской пуще).

Любопытное наблюдение. Визуальное изучение рисунка 1.1 и сопоставление его с имеющейся информацией по размещению агроусадёб, приводит к парадоксальному выводу: на участке трассы М1/Е30 от г.п. Крупки и до границы с Российской Федерацией практически отсутствуют агроусадёбы и, как отмечалось выше, кемпинги. Здесь же количество других инфраструктурных элементов также критически мало. Таким образом, данный вопрос требует отдельного детального исследования.

4. Кемпинги, расположенные на ООПТ или прилегающих к ним территориям.

Согласно сложившейся специализации, одним из важнейших видов туризма, который исторически развивается на территории нашей страны, является экологический. Соответственно, в «высокий сезон» территории национальных парков Беларуси принимают максимальное количество посетителей. Плюс в предновогодний период активизируются

туристические потоки в «резиденцию Деда Мороза» на территории Беловежской пущи и к «Зюзе Поозерскому» (д. Озерцы Поставского р-на – национальный парк «Браславские озера»). Некий динамизм посещению Беловежской пущи потенциально должна придать объездная дорога. Соответственно, территории, прилегающие к национальным паркам, в первую очередь будут перспективны для размещения кемпингов.

5. Кемпинги, приуроченные к береговой линии водоемов.

Скорее всего, в качестве основных «реперов», вокруг которых целесообразно размещать объекты исследуемого назначения, необходимо выбирать наиболее живописные озерные группы Беларуси (Ушачская, Браславская, Нарочанская и др.). Приоритет – Поозерье.

6. «Кластерный кемпинг».

Выше отмечалось, что принимая во внимание имеющуюся информацию, в Беларуси планируется размещать кемпинги вблизи известных туристических объектов, находящихся, например, в Полоцке, Несвиже, Мире и др.

Изучив предложения компаний, работающих в этом секторе туристического рынка, можно отметить, что среднестатистическое время пребывания на одном из вышеперечисленных объектов составляет, в среднем, 3–4 часа, редко более. Исходя из временных затрат, скорее всего, следует размещать средство размещения, ориентируясь не на туристическую привлекательность объекта, а на расстояние желательно равновременной автомобильной доступности от группы объектов, обладающих высокой туристической привлекательностью. Так, удачным с точки зрения востребованности может быть, например, кемпинг, оборудованный в центре кластера, который условно можно назвать Мир–Несвиж–Новогрудок–оз. Свитязь. В качестве других примеров можно привести связку Полоцк–Витебск, «Полесский» кластер в составе Туров–Пинск–Припятский национальный парк и др. При определенной интерпретации в качестве «кластерных» ориентиров можно рассматривать и туристические зоны Республики Беларусь.

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОЕКТИРОВАНИЮ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ КЕМПИНГОВ

Месторасположение

Выбор места для кемпинга является одним из ключевых факторов его экономической эффективности, успеха у потребителей. Поэтому он должен осуществляться на основании объективного анализа целой совокупности факторов, среди которых можно выделить следующие: близость к туристическим аттракторам (природным и культурным), экологичность, отдаленность от индустриальных зон, естественное качество самой территории, транспортная и иная доступность, возможность подключения к системам коммуникации (электроэнергия, водоснабжение, канализация) и т.п. При этом привлекательность места для кемпинга должна быть получена за приемлемую стоимость, поскольку недопустимо высокая цена (аренды, продажная цена земли), сложные и дорогие административные процедуры могут нивелировать все факторы туристической привлекательности кемпинга.

Как правило, следует отдавать предпочтение следующим местам расположения:

- берег водоема (озера, реки);
- местность с привлекательным ландшафтом (вид на озеро, реку, лес, возвышенности);
- привлекательная сельская местность (сочетание природы с элементами сельской архитектуры, быта);
- рядом с лечебным или оздоровительным ресурсам (лечебные грязи, воды, санаторно-курортные учреждения);
- рядом со спортивными, рекреационными сооружениями, базами;
- рядом с магазинами, супермаркетами;
- рядом с достопримечательностями (замок, музей, картинная галерея и т.д.);
- рядом с населенными пунктами (в случае, если кемпинг может являться субститутутом традиционных городских средств размещения);
- места, легко доступные на автомобиле, автобусе, железнодорожном и авиационном транспорте.

Однако при размещении кемпингов на особо охраняемых природных территориях кроме соответствия общим санитарным нормам и правилам необходимо соответствовать нормам природоохранного законодательства, в том числе необходимо пройти процедуру экологической экспертизы в соответствии с законом Республики Беларусь «О государственной экологической экспертизе» от 9 ноября 2009 г. № 54-З, а также постановлением Совета министров Республики Беларусь №755 от 19 мая 2010 года.

Услуги

Услуги кемпингов можно разделить на основные и дополнительные.

К числу основных относятся услуги, необходимые для обеспечения необходимых и достаточных условий для жизнеобеспечения постояльцев кемпинга.

К ним относятся:

- предоставление места для стоянки транспортного средства;
- предоставление места стоянки дома на колесах с подключением к системе коммуникаций (электричество, вода, питьевая вода, канализация);
- предоставление мест для установки временного жилья (палатки, сборные дома, тенты);
- предоставление мест для проживания в имеющихся жилищах, стационарных и временных (палатки, бунгало, дома и др.);
- предоставление санитарных услуг (туалет, душ, умывальные, стирочные и др.);
- услуги регистратуры;
- предоставление услуг по уборке мусора и помещений;
- предоставление в пользование кухонного блока.

К числу дополнительных услуг относятся все услуги, которые может оказывать кемпинг, или сторонние исполнители, кроме основных, в том числе:

- услуги общественного питания (столовые, кафе, бары, рестораны, кейтеринг и др., в том числе с лицензией на продажу алкоголя);
- предоставление открытых спортивных и рекреационных площадок и зон для игр и занятий различными видами физической активности (футбол, волейбол, баскетбол, теннис, гольф, фрисби, воздушные змеи и т.д.);
- предоставление условий для зимнего отдыха (горные лыжи, сани, коньки);
- предоставление мест для пикников, отдыха на природе;
- предоставление услуг по наблюдению за птицами, животными;
- предоставление отапливаемых сервисных помещений;
- предоставление услуг бани и сауны;
- предоставление услуг бассейнов и мест для купания;
- рыбалка, охота, сбор грибов, ягод, растений;
- конные прогулки;
- различные виды образовательных услуг (обучение народным ремеслам, образовательные экскурсии, в том числе для детей, и т.п.);
- прокат спортивно-рекреационного и туристического оборудования и инвентаря (велосипеды, лыжи, сани, коньки, лодки, палатки, навесы, мангалы, варочные котлы и др.);
- прокат автомобилей;
- предоставление услуг камеры хранения, сейфа;

- предоставление оборудования и инвентаря для игр и развлечений внутри помещений (настольный теннис, бильярд, кегельбан, караоке и т.д.);
- предоставление детской площадки;
- предоставление услуг аниматоров и инструкторов, в том числе детских;
- предоставление услуг няни;
- предоставление возможности отдыха с домашними животными;
- услуги доступа в Интернет, в том числе беспроводной (WI-FI);
- услуги кабельного телевидения;
- услуги по предоставлению конференц-зала;
- услуги по оплате кредитными картами и др.

Таблица 2.1. Перечень услуг средств размещения на примере кемпинга Санталахти (Финляндия)

	Кемпинго- вые коттеджи для 2-5 человек	Коттедж с душем для 4 человек	Коттеджи с сауной на 5 человек	Апарта- менты на 10 человек	Бревенча- тые коттеджи на 10-20 человек
Спальные места, шт.	2 / 4 / 5	4	5	10	10 / 20
Одеяла и подушки	x	x	x	x	x
Постельное белье и полотенца	x	x	x	x	x
Холодильник	x	x	x	x	x
Посуда	x	x	x	x	x
Посудомоечная машина	--	--	x	x	x
Раковина для мойки посуды	50 m	x	x	x	x
Одноконфорочная плита/плита	x	x	x	x	x
Духовка	--	--	x	x	x
Микроволновая печь	x	x	x	x	x
Кофеварка	x	x	x	x	x
Электрический чайник	--	x	x	x	x
ТВ	x	x	x	x	x
DVD-плеер	--	--	--	x	x

	Кемпинго- вые коттеджи для 2-5 человек	Коттедж с душом для 4 человек	Коттеджи с сауной на 5 человек	Апарта- менты на 10 человек	Бревенча- тые коттеджи на 10-20 человек
Радио	--	х	х	х	х
WLAN-подключение к Интернету **	**	х	х	х	х
Электрообогрев	х	х	х	--	х
Воздушный тепловой насос, кондиционирование и отопление	--	--	--	--	х
Отопление и кондиционирование, тепловая скважина в скале	--	--	--	х	--
Крытая веранда/терраса	х	х	х	х	х
Туалет	50 m	х	х	х	х
Душ и горячая вода	50 m	х	х	х	х
Электрическая сауна	--	--	х	х	х
Общественная сауна по утрам в летний сезон	х	х	х	х	х
Стиральная машина	--	--	--	х	х
Общая прачечная	*	*	*	*	*
Джакузи	--	--	--	--	х
Камин и дрова	--	--	--	х	х
Общие места для гриля и дрова	х	х	х	х	х

	Кемпинговые коттеджи для 2-5 человек	Коттедж с душом для 4 человек	Коттеджи с сауной на 5 человек	Апарта- менты на 10 человек	Бревенча- тые коттеджи на 10-20 человек
Сушильный шкаф для одежды	--	--	--	х	х
Флипчарт и экран	--	--	--	*	х
Видеопроектор для совещаний	--	--	--	*	*

Для информирования о наличии тех или иных услуг на территории кемпинга рекомендуется использовать специальные символы (пиктограммы), которые следует размещать на всех средствах информирования потенциальных посетителей, в том числе:

- на придорожных указателях, информационных табличках;
- на информационных стендах на въезде в кемпинг;
- в рекламно-информационных буклетах, визитках;
- в рекламно-информационных каталогах;
- на интернет-сайтах кемпингов;
- в системах бронирования услуг.

На территории кемпинга в обязательном порядке должна присутствовать информация о ближайших местных культурных достопримечательностях, услугах, которые могут быть интересны и полезны постояльцам.

Представленные рекомендации по проектированию кемпингов выработаны на основе анализа зарубежных технических нормативных актов (США, Германия).

Нормы ТКП 45-3.02-191-2014 (02250) «Здания и помещения организаций отдыха и туризма. Правила проектирования», регламентирующие в том числе и правила обустройства кемпингов, следует рассматривать как минимально необходимые. Так, если нормы ТКП 45-3.02-191-2014 предусматривают менее жесткие требования к проектированию кемпингов, нежели приведенные в данном разделе, целесообразно следовать рекомендациям, в противном случае следует руководствоваться ТКП.

В части отдельных составляющих требований, таких как требования к обустройству территорий, водоснабжению и других, были использованы общие технические нормативные акты Республики Беларусь, которые могут быть применены по отношению к кемпингам при отсутствии специальных технических нормативных актов.

Порядок разработки, согласования проектной документации регламентируется в Республике Беларусь ТКП 45-1.02-295-2014 «Строительство, проектная документация. Состав и содержание».

Инфраструктура

Территория

Все зоны кемпинга должны быть хорошо дренированы и спроектированы таким образом, чтобы обеспечить достаточное пространство для нормального функционирования домов на колесах, передвижения транспортных средств, работы санитарно-бытовых помещений и прочего оборудования.

Не допускается использовать территории, расположенные в санитарно-защитных зонах промышленных и сельскохозяйственных предприятий и других местах, которые могут представлять опасность для здоровья и безопасной жизнедеятельности человека. Через территорию туристского лагеря не должны проходить магистральные инженерные коммуникации городского и сельского назначения. Территория кемпинга должна быть сухая, незатопляемая талыми, дождевыми и паводковыми водами, с ровным рельефом и одним склоном для стока ливневых вод.

Место расположения кемпинга, стоянок, санитарных сооружений должно быть таким, чтобы не допустить загрязнения вод.

Растительность и травяной покров должны поддерживаться таким образом, чтобы облегчить дренаж, уменьшить количество пыли, предотвратить эрозию почв и устранить риск пожара.

Все зоны кемпинга должны поддерживаться в таком состоянии, чтобы свести к минимуму вред от насекомых, змей, грызунов и других животных, ядовитых растений и прочих факторов, угрожающих жизни и здоровью людей. Необходимо устранять все источники, способствующие размножению комаров (в том числе влажные места, лужи, гниющие деревья и т.п.), клещей.

Все участки кемпинга должны быть свободны от скоплений мусора и не представлять опасности для жизни, здоровья человека, быть пожаробезопасными.

Количество постояльцев в доме на колесах или кемпинг-модуле не может превышать предельного числа, для которого они были спроектированы.

Дома на колесах, оборудованные сантехникой, не допускаются в кемпинг, если они не подключены к системе водоснабжения и канализации или если все отходы не содержатся в специальных баках для сточных вод в транспортном средстве, или же сливные выходы подключены к запечатанным контейнерам, находящимся за пределами транспортного средства.

Дома на колесах, не оборудованные сантехникой, не могут быть допущены в кемпинг, если не имеется средств для сбора, хранения и утилизации сточных вод, жидких отходов, туалетов и иного оборудования в должном количестве.

Дороги, парковки, пешеходные зоны

На всей территории кемпинга должно быть обеспечено безопасное движение пешеходов, вход и выход пешеходов из транспорта, при этом пешеходы имеют преимущество при движении на всей территории.

Дороги и парковки должны обеспечивать безопасное и комфортное движение автотранспорта и пешеходов, в том числе там, где необходимо, быть оборудованы дренажем и средствами защиты от пыли.

Ширина проездов на территории кемпинга не может быть менее:

- на въезде в кемпинг – 7,4 метра, если не предусмотрены отдельные въезды и основной въезд один;
- одна полоса движения – 3,0 метра;
- две полосы движения – 6,0 метров;
- параллельные парковочные зоны – 3,0 метра.

Рядовая посадка деревьев не допускается в зоне возможного проезда пожарных машин к жилым и общественным зданиям в соответствии с требованиями СНБ 3.03.02.-97.

Дороги должны быть свободными от препятствий, места стоянок должны иметь, по крайней мере, два способа доступа к входу.

Проектирование тупиковых проездов не допускается, если в пределах 15 метров не находится У-образный или Т-образный перекресток.

Дороги и места стоянок должны иметь как минимум 4 метра свободного пространства сверху и как минимум 1 метр бокового зазора от деревьев, кустарников и иных препятствий.

В рекреационных зонах, доступных для автотранспорта, все движение автотранспорта будет ограничено дорогами и стоянками, для чего должны быть предусмотрены места из расчета одно место для 4-х человек при плотности стоянки не более 25 машино-мест на 0,1 гектара (не менее 40 квадратных метров на одно место).

В зонах общего пользования должны быть предусмотрены переходы, пешеходные мосты или другие средства обеспечения безопасного движения пешеходов.

Места стоянки

Кемпинги, расположенные вблизи дорог общего пользования и являющиеся объектами придорожного сервиса, подпадают под действие соответствующего законодательства, при этом их расположение и обустройство регламентируется Техническим кодексом установившейся практики ТКП 507-2014 (02190) «Автомобильные дороги. Размещение и обустройство объектов сервиса».

Так, согласно данному Кодексу, объекты дорожного и придорожного сервиса:

- должны обеспечивать доступ лиц с ограниченными физическими возможностями;

- должны быть обеспечены автомобильными стоянками, контейнерами для мусора, электроснабжением, водоснабжением, канализацией и освещением;

- объекты придорожного сервиса, имеющие заглубленные (стационарные) фундаменты, размещаются не ближе 50 метров от кромки проезжей части автомобильных дорог;

- продольный уклон площадки объекта придорожного сервиса и съездов к ней должен быть направлен в противоположную сторону от дороги. Сброс поверхностных и очищенных стоков с территории объекта в водоотводные сооружения автомобильной дороги не допускается;

- кемпинг должен быть обеспечен минимальным запасом питьевой воды, не менее чем на сутки, в зависимости от максимального количества туристов, на которое рассчитан;

- все участки, предназначенные для размещения гостиниц (мотелей) и кемпингов, должны обладать благоприятными природно-ландшафтными и санитарно-гигиеническими условиями, размещаться вне зон загрязнения воздушного бассейна, водоемов и растительности.

Техническим кодексом предусматриваются и иные требования, в том числе требования к стоянкам, которые также могут быть актуальны для автотуристов и путешествующих с использованием домов на колесах, поскольку могут быть оборудованы санитарными станциями, канализациями, водо- и электроснабжением.

Каждое место стоянки должно быть площадью не менее 80 кв. м, при этом ширина участка в самом узком месте не может быть менее 7 метров.

Плотность мест для стоянки не должна быть выше 25 мест на 0,4 гектара, за исключением дорог, зданий и других территорий общего пользования.

Каждое место для стоянки должно располагаться непосредственно около дороги, при этом места, не имеющие непосредственного выезда, должны иметь беспрепятственный доступ на дорогу шириной не менее 3,0 метра.

Каждое место стоянки должно быть спроектировано таким образом, чтобы обеспечить безопасное и легкое размещение и удаление транспортного средства и туристического снаряжения, при этом недопустимы проседания грунта, образования колеи или низких мест.

На каждом месте для стоянки может быть размещена только одна группа посетителей, одно транспортное средство, один кемпинг-модуль для проживания представителей одной группы посетителей.

На месте стоянки не могут быть возведены никакие постоянные или полупостоянные сооружения, такие как навесы, будки, жилые здания. Подобные сооружения могут быть возведены лишь владельцем имущества в соответствии с действующими требованиями.

Временные сооружения, такие как тенты, навесы, экранированные корпуса или платформы, которые являются обычным туристическим

снаряжением, могут быть возведены, но должны быть удалены до того, как место будет освобождено.

Дома на колесах, кемпинг-модули не должны быть расположены ближе 1 метра от границ участка.

Дома на колесах (в том числе с тентами или другим выступающим оборудованием), кемпинг-модули не должны быть расположены ближе, чем 3 метра от зданий, других транспортных средств или жилых блоков на соседних местах стоянки. Аксессуары и оборудование, такие как прикрепленные навесы, индивидуальные хранилища, рассматриваются как часть дома на колесах (кемпинг-модуля).

Плотность мест для пикника не должна превышать в среднем 1 место на 100 кв. м, исключая подъездные пути, сервисные сооружения, при этом на каждое место для пикника должно быть выделено не менее 56 квадратных метров.

Водоснабжение

Система водоснабжения должна быть спроектирована, изготовлена и поддерживаться в соответствии с медико-санитарными правилами и рекомендациями для обеспечения безопасности питьевой, технической воды и нормами снабжения.

При проектировании систем питьевого водоснабжения следует руководствоваться Водным кодексом Республики Беларусь и нормативными правовыми актами Республики Беларусь, регламентирующими требования здравоохранения, охраны окружающей среды, рационального использования водных ресурсов и обеспечения экологической безопасности, ликвидации последствий и защиты от чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий.

В случае обеспечения кемпинга их собственными централизованными системами водоснабжения, вода должна соответствовать нормам СанПиН 10-124 РБ 99 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Санитарные правила и нормы» от 19 октября 1999 г. № 46.

Выбор схемы подогрева и обработки воды для систем централизованного горячего водоснабжения следует производить согласно СНиП 2.04.07-86 и Руководству по проектированию тепловых пунктов.

Не допускается использование поверхностных или хранимых вод, если не обеспечена их фильтрация и дезинфекция в соответствии с санитарными нормами и правилами. Для обеспечения функционирования кемпинга может быть использована привозная вода, полученная из приемлемого источника. Допускается использование для питьевых целей бутилированной воды промышленного производства.

В случае обеспечения кемпинга питьевой водой из децентрализованных источников водоснабжения, ее качество должно соответствовать требованиям СанПиН 8-83 «Гигиенические требования к

источникам нецентрализованного питьевого водоснабжения населения», утвержденные постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 2 августа 2010 г. № 105, СанПиН «Требования к качеству воды при нецентрализованном водоснабжении. Санитарная охрана источников» от 18 ноября 1998 г. № 33.

Скважины, оснащенные ручным насосом, должны быть защищены от обратного всасывания, иметь закрытый контур, направленный вниз носик. Использование открытых насосов кувшинного типа не допускается.

При постоянном или периодическом недостатке напора в системах водоснабжения, а также при необходимости поддержания принудительной циркуляции в централизованных системах горячего водоснабжения, надлежит предусматривать устройство насосных установок.

В местах, где вода распределяется под давлением, система водоснабжения должна подавать воду при минимальном давлении 1,5 бар и минимальном расходе, по меньшей мере, 4 литра в минуту на всех точках водоснабжения.

Система водоснабжения должна обеспечить подачу воды в следующих минимальных объемах:

- 400 литров воды в день на место стоянки с отдельным подключением воды и где используется туалет со смывом внутри дома на колесах, кемпинг-модуля;

- 300 литров в день на место с централизованным водоснабжением и наличием централизованных туалетов со смывом;

- 150 литров в день на место с централизованным водоснабжением и использованием туалетов сельского типа (выгребные ямы);

- 100 литров воды в день в расчете на одно место для пикника, или 20 литров на человека в день в рекреационной зоне с централизованной подачей воды и туалетами со смывом;

- 12 литров воды на человека в день в местах для пикника или рекреационной зоне с централизованной подачей воды и туалетами сельского типа (выгребные ямы).

Система водоснабжения должна быть защищена от промерзания, наземного движения транспортных средств или других источников повреждений.

Запорная арматура и сливные клапаны, распределительные линии должны быть спроектированы таким образом, чтобы вода была доступна в местах, предназначенных для проживания в зимний период. Не допускается использование подземных кранов, запорных клапанов.

В местах, где подключения воды предусмотрены на месте для стоянки, водоносные стояки должны быть выполнены из трубы диаметром минимум 2 дюйма и иметь минимальную высоту над землей 10 см.

Стояк должен быть оснащен 2-дюймовым клапаном с резьбовым соединением для крепления стандартного садового шланга.

В местах, где индивидуальное подключение воды не предусмотрено, краны с водой общего пользования должны быть доступны и расположены не далее 50 метров от любого места стоянки.

Питьевые фонтаны, если это предусмотрено, должны иметь оптимальное давление воды.

В местах, где возможно переполнение, пролитие воды (например, из питьевых фонтанов) должен быть предусмотрен дренаж для недопущения создания грязевых ям, луж и др.

Должна быть предусмотрена как минимум одна станция водозаполнения для резервуаров домов на колесах на 100 мест стоянки.

Станция должна быть расположена не далее чем 15 метров от санитарной станции.

На станции должна быть размещена табличка (размером не менее 60 кв. см) с надписью:

**«ПИТЬЕВАЯ ВОДА – НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ДЛЯ
ОЧИСТКИ БАКОВ ГРЯЗНОЙ ВОДЫ!».**

Такие станции водозаполнения должны быть снабжены выпускной трубой диаметром как минимум 3/4 дюйма с выпускным клапаном и быть защищены от обратного тока и завоздушивания с помощью вакуумного клапана, расположенного ниже запорного крана.

Шланг должен устанавливаться таким образом, что ни одна его часть не соприкасалась с поверхностью земли.

Соответствующие знаки должны быть закреплены у входа в санитарную станцию и станцию водозаполнения.

Удаление сточных вод

На территории кемпинга должны быть предусмотрены услуги по сбору, утилизации, удалению и обработке сточных вод.

Отвод сточных вод следует предусматривать по закрытым самотечным трубопроводам согласно СНиП 2.04.01-85.

В местах, где канализационная сеть доступна, вся сантехника, строительные канализации и коллекторы должны быть подключены к ней. Если система центральной канализации недоступна, сбор, утилизация сточных вод должна быть обеспечена локальной системой, которая должна отвечать соответствующим санитарным требованиям и требованиям по охране вод и окружающей среды.

Системы канализации должны соответствовать СанПиН «Требования к системам водоотведения населенных пунктов», утвержденные постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 15 мая 2012 г. № 48, при размещении кемпингов на территории, не имеющей канализации, допускается устройство местных систем удаления и очистки сточных вод. Выбор и устройство местных систем канализации

осуществляется по согласованию с территориальным учреждением госсаннадзора по месту дислокации кемпинга.

Твердые и жидкие отходы не могут быть размещены на поверхности земли или в каком-либо углублении, открытой канаве, ручье, озере или водохранилище.

Канализационные трубы должны быть заложены на достаточной глубине, чтобы избежать повреждения от движения, движения грунта, сельскохозяйственной деятельности или других источников повреждения, и должны быть отделены от системы водоснабжения.

Канализационные линии должны быть изготовлены из одобренных материалов с соответствующими вентилями, водонепроницаемыми соединениями и запорными крышками.

Канализационные трубы должны быть проложены при соблюдении установленного уклона.

Горизонтальные дренажные линии, соединяющиеся с другими горизонтальными дренажными линиями, должны соединяться под максимальным углом 45 градусов У-образными соединениями или иными комбинациями соединений.

В настоящее время отсутствует отдельный нормативно-технический акт по обеспечению санитарных условий на территории кемпингов, поэтому при устройстве канализаций и систем очистки воды следует руководствоваться СНиП «Очистные сооружения сточных вод. Строительные нормы проектирования» (ТКП 45-4.01-202-2010 (02250), Министерство архитектуры и строительства Республики Беларусь от 7 июня 2010 г. № 204), «Системы водоснабжения и канализации усадебных жилых домов. Правила проектирования» (ТКП 45-4.01-51-2007 (02250), утвержденным приказом Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь от 2 апреля 2007 г. № 87).

Индивидуальные подключения к канализации должны отвечать следующим требованиям:

- четыре дюйма – внутренний диаметр коллектора отвода и стояка, при этом окружающая земля должна обеспечивать дренаж жидкости, стекающей с края шланга. Боковое подключение канализации должно быть надлежащим образом закреплено и быть вентилируемым, если дом на колесах не обеспечен встроенной вентиляцией;

- оборудованный дом на колесах с дренажным шлангом менее трех дюймов в диаметре должен быть подключен редукторами и резьбовым соединением или фитингами зажимного типа;

- дренажные выходы из независимых автодомов должны быть соединены с прочным, легко моющимся, неабсорбирующим коррозионно-стойким сливным шлангом с внутренним диаметром не менее трех дюймов. Сервисные соединения должны быть установлены и поддерживаться с уклоном не менее чем 20 сантиметров на метр.

Когда место для стоянки не занято, канализация стояка должна быть надлежащим образом закрыта.

Должны быть предусмотрены точки для промывки или другие средства для утилизации жидких отходов от автономных автодомов, если санитарное подключение не предусмотрено или неудобно расположено. Раковина для промывки должна быть легко доступна и находится на расстоянии не более 100 метров от любого места для парковки. Раковины не должны располагаться в помещениях, в которых располагаются туалеты, уборные, ваннные комнаты, туалеты не должны использоваться для утилизации таких жидких отходов.

Смесители, краны и туалеты в сервисных зданиях не должны использоваться для очистки рыбы и продуктов питания, для мытья посуды, утвари, одежды или других предметов для домашнего использования.

Санитарная станция для сбора жидких отходов должна быть предусмотрена на каждые 100 мест, или их части, не оборудованных индивидуальными канализационными соединениями.

Санитарная станция должна быть сконструирована и изготовлена, чтобы обеспечить следующее:

- легкий вход и выход со стороны дороги, расположение не ближе 20 метров от мест стоянки;

- подключение к системе канализации с помощью четырехдюймового канализационного стояка и вентилируемой не ближе чем 3 метра вниз по стоку с помощью закрепленного вентиляционного стояка шириной 4 дюйма высотой над поверхностью земли не менее 2,5 метра;

- слив сточных вод должен быть забетонирован в виде желоба или фартука по меньшей мере 1 метр на 1 метр, уклоном к входному отверстию, и снабжен соответствующей откидной, плотно прилегающей крышкой;

- средства для промывки должны быть предусмотрены на каждой санитарной станции для сбора жидких отходов;

- она должна состоять из надежно закрепленного стояка высотой 60 сантиметров с клапаном на 3/4 дюйма и прикрепленным шлангом. Шланг должен быть защищен от обратного тока воды, завоздушивания путем установки вакуумного клапана, расположенного ниже по току от запорного клапана.



Рисунок 2.1. Санитарная станция для домов на колесах.

Вблизи входа должен быть закреплен знак, изготовленный из прочного материала площадью не менее 0,2 кв. м с предупреждающей надписью «ВНИМАНИЕ, ВОДА НЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ ПИТЬЯ!», а также со специальным знаком.



Рисунок 2.2. Знак «Санитарная станция для домов на колесах».

Вывоз мусора

Хранение, сбор и вывоз мусора должны осуществляться таким образом, чтобы свести к минимуму несчастные случаи, пожароопасность, загрязнение воздуха, запахи, появление насекомых, грызунов и т.п.

Удаление твердых бытовых отходов с территории кемпинга должно быть организовано в соответствии с требованиями СанПиН № 10-7-2003 «Санитарные правила содержания территорий» с дополнениями, утвержденными постановлением от 5 июня 2003 г. № 60.

Порядок и условия обращения с отходами устанавливаются местными исполнительными и распорядительными органами власти по согласованию с территориальными органами Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Республики Беларусь и Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

В частности нормами предусмотрены следующие требования:

- организации обязаны иметь договора со специализированными мусороуборочными предприятиями на вывоз твердых бытовых (коммунальных) отходов или владельцами полигонов на складирование мусора, доставка которого осуществляется путем самовывоза;
- на территории объектов санитарной очистки должны быть установлены окрашенные мусоросборники с плотно прилегающими крышками. Площадка для их установки должна иметь удобные подъезды, водонепроницаемое покрытие и ограждение, содержаться в чистоте;
- для сбора твердых бытовых (коммунальных) отходов следует применять металлические, пластиковые контейнеры;
- допускается применять деревянные мусоросборники, колесные прицепы с высокими бортами. В данном случае мусор должен быть собран в мешки, исключаящие рассыпание по территории и проникновение насекомых;
- хранение отходов в холодное время года (при температуре -5° и ниже) должно быть не более трех суток, в теплое время (при плюсовой температуре свыше $+5^{\circ}$) – не более одних суток;

- металлические, пластиковые сборники отходов в летний период необходимо промывать (при «несменяемой» системе – не реже одного раза в 10 дней, при «сменяемой» - после опорожнения), деревянные сборники – дезинфицировать (после каждого опорожнения)).

Места сбора мусора, контейнеры должны располагаться не далее чем 100 метров, но не ближе 20 метров от любого места стоянки или места для пикника.

Размещение отходов и мусора в неустановленных местах запрещается.

Запрещается сжигание твердых бытовых (коммунальных) и растительных отходов.

Контроль за насекомыми и грызунами

Насекомые и грызуны должны контролироваться посредством соответствующих санитарных мероприятий, недопущением создания условий для их роста, путем истребления паразитов и другими утвержденными методами.

Разведение огня, приготовление и прием пищи

Огонь разрешено разводить в специально предназначенных и оборудованных для таких целей местах.

При определении мест для разведения огня, приготовления пищи с использованием открытого огня в общих случаях следует руководствоваться законодательством Республики Беларусь.

В частности, допускается приготовление пищи только с использованием специальных приспособлений для размещения горящего угля (мангала, барбекю, гриля и аналогичных) при соблюдении следующих правил: место размещения специальных приспособлений для размещения горящего угля (мангала, барбекю, гриля и аналогичных) должно быть оборудовано одним огнетушителем с массой огнетушащего вещества не менее 2 кг или емкостью с водой объемом не менее 10 литров; минимальное расстояние (в плане) от края специальных приспособлений для размещения горящего угля (мангала, барбекю, гриля и аналогичных) до зданий и сооружений должно быть не менее 7 метров.

Костер необходимо разводить на специально предназначенном и оборудованном для этого месте. Кострище должно быть окольцовано минерализованной (т. е. очищенной до минерального слоя почвы) полосой шириной не менее 0,5 метра.

Не разрешается оставлять открытый огонь без присмотра, поскольку это может стать угрозой для деревьев, растительности, туристического снаряжения или соседних мест для стоянки.

Огонь должен быть полностью потушен до момента освобождения кемпинга.

В качестве топлива не может быть использован любой материал, испускающий неприятный запах, густой дым.

Легковоспламеняющиеся жидкости должны храниться в металлических контейнерах, соответствующих правилам пожарной безопасности.

Столы должны быть из прочного, с гладкой поверхностью, легко очищаемого, всепогодного материала, при этом конструкция не должны предусматривать острых углов.

Следует руководствоваться санитарными нормами и правилами «Требования к материалам и изделиям на древесной, минеральной и полимерной основах», гигиеническим нормативов «Показатели безопасности и безвредности для человека материалов и изделий на древесной, минеральной и полимерной основах», утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21 ноября 2012 г. № 181.

Для оказания услуг общественного питания необходимо получение лицензии и сертификата.

Санитарные сооружения

В местах, где доступна подача воды под давлением, должны быть предусмотрены санитарные условия в соответствии со СНиП 2.04.01-85 «Внутренний водопровод и канализация зданий», а также СанПиН 4723-88 «Санитарные правила устройства и эксплуатации систем централизованного горячего водоснабжения».

Объекты сервиса должны размещаться с учетом требований Санитарных правил и норм №10-5 РБ 2002 «Санитарная классификация предприятий, сооружений и иных объектов. Санитарно-защитные зоны».

Минимальные требования к санитарным сооружениям и требования по их содержанию представлены в СанПиН от 5 июня 2003 г. № 60 «Санитарные правила содержания территорий».

Там, где вода под давлением не доступна, эквивалентные услуги, включая уборные, где это не запрещено государственными или местными правилами, должны соответствовать этим правилам, что осуществляется по согласованию с территориальным учреждением госсаннадзора по месту дислокации кемпинга.

Установка биотуалетов осуществляется по согласованию с территориальными органами госсаннадзора.

Для забора фекальных отходов и их транспортировки на сливной пункт используется специализированный вакуумный автомобиль, дополнительно оснащенный емкостями с чистой водой, предназначенной для мойки и чистки биотуалета.

Биотуалеты должны постоянно содержаться в чистоте. Все работы по обслуживанию биотуалетов осуществляет специализированная организация.

Рекомендуются следующие минимальные требования по количеству туалетов, уборных, душей и т.д.:

- в каждом кемпинге должен быть, по крайней мере, один туалет для каждого пола;

- в местах, где кемпинг предназначен исключительно для использования оборудованными или автономными домами на колесах, должен быть, по крайней мере, один туалет для каждого пола из расчета по одному на каждые 100 мест стоянки.

В местах, где кемпинг принимает необорудованные домами на колесах автомобили или туристов с туристическим снаряжением, должен быть, по крайней мере, один туалет и умывальная для каждого пола из расчета один на каждые 15 мест стоянки, также должен быть предусмотрен один душ для каждого пола из расчета один душ на каждые 30 мест стоянки.

Туалеты должны быть размещены в каждом сооружении, имеющем соответствующие санитарно-гигиенические условия.

Должны быть предусмотрены туалеты и умывальные для каждого пола из расчета один на каждые 30 мест для пикника и один на каждые 100 человек в рекреационной зоне, где имеет место скопление людей.

Писсуары могут заменить до одной трети необходимого количества туалетов. Поэтому мужские туалетные комнаты могут иметь писсуар там, где требуется более двух унитазов. 60 сантиметров писсуаров-желобов считаются эквивалентом одного писсуара.

Двадцать четыре дюйма умывальника-желоба считается эквивалентом одного умывальника (раковины).

Технический сервис

Кемпинги могут предоставлять услуги технического обслуживания транспортных средств или предоставлять информацию о ближайших местах, которые предоставляют технический сервис (шиномонтаж, ремонт, текущее техническое обслуживание транспортных средств), сервис эвакуатора.

Безопасность, защита здоровья

Медицинское обслуживание на территории кемпинга включает оказание медицинской помощи при травмах и острых заболеваниях, контроль поддержания необходимых санитарно-гигиенических условий, предупреждение возникновения и распространения инфекционных заболеваний.

На территории кемпинга должна находиться аптечка первой медицинской помощи универсальная с перечнем вложений, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 15 января 2007 г. № 4 «Об утверждении перечней вложений, входящих в аптечки первой медицинской помощи, и порядке их комплектации»

(Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 68, 8/15904).

В аптечке первой медицинской помощи универсальной лекарственные средства с истекшим сроком годности содержаться не должны.

При заселении каждый посетитель должен пройти инструктаж по правилам нахождения на территории кемпинга, правилам безопасности, расписаться в журнале инструктажа по правилам безопасности, а также получить памятку (информационный листок), на котором, кроме общих правил, должны быть указаны правила поведения в чрезвычайных ситуациях, телефоны экстренных служб.

3. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ, АРЕНДЫ ЗЕМЕЛЬНЫХ УЧАСТКОВ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ОБУСТРОЙСТВА КЕМПИНГОВ

Выделение земельных участков является одним из ключевых вопросов для инициатив по созданию кемпингов, поскольку именно земля, территория является одним из ключевых факторов привлекательности кемпинга для клиентов и основой всего проекта.

Согласно законодательству Республики Беларусь земельные участки могут предоставляться:

- гражданам на праве временного пользования, пожизненного наследуемого владения, частной собственности или аренды;
- индивидуальным предпринимателям только на праве аренды;
- юридическим лицам Республики Беларусь на праве постоянного или временного пользования, частной собственности или аренды;
- юридическим лицам, не являющимся резидентами Республики Беларусь, – только на праве аренды (Указ Президента Республики Беларусь от 27.12.2007 № 667 «Об изъятии и предоставлении земельных участков»).

Изъятие и предоставление земельных участков, в большинстве случаев актуальных для кемпингов, осуществляется:

- районными исполнительными комитетами – из земель в границах районов для обслуживания капитальных строений (зданий, сооружений), незавершенных законсервированных капитальных строений, для строительства и (или) обслуживания объектов придорожного сервиса и транспортной и инженерной инфраструктуры к ним;
- Минским городским исполнительным комитетом и городскими (городов областного, районного подчинения) исполнительными комитетами – соответственно из земель в границах города Минска и городов областного, районного подчинения;
- областными исполнительными комитетами – из земель в границах области, за исключением земель, решение по которым принимается Минским городским, городскими (городов областного, районного подчинения), районными, сельскими, поселковыми исполнительными комитетами;
- администрациями свободных экономических зон – резидентам соответствующих свободных экономических зон, специальных туристско-рекреационных парков, органом управления которых является администрация свободной экономической зоны, в границах данных зон, парков (если это право делегировано соответствующими областными, Минским городским и городскими (городов областного подчинения) исполнительными комитетами).

Одновременно с принятием решения об изъятии и предоставлении земельных участков органы, в соответствии с их компетенцией, при необходимости осуществляют перевод земельных участков из одних категорий в другие.

При продаже на территории Республики Беларусь в установленном порядке недвижимого имущества, в том числе путем проведения аукциона, одновременно осуществляется продажа в частную собственность земельного участка, необходимого для обслуживания этого имущества, или продажа права заключения договора аренды такого земельного участка, если иное не установлено законами или решениями Президента Республики Беларусь.

Земельные участки предоставляются из государственной собственности в частную собственность негосударственных юридических лиц Республики Беларусь без проведения аукционов по кадастровой стоимости этих участков, действующей на дату подачи заявления негосударственным юридическим лицом Республики Беларусь о предоставлении ему земельного участка в частную собственность, если иное не определено Президентом Республики Беларусь, за исключением земельных участков, не подлежащих предоставлению в частную собственность. При предоставлении земельных участков в частную собственность таким лицам путем проведения аукциона по продаже земельных участков в частную собственность их стоимость определяется по результатам аукциона и не может быть ниже кадастровой стоимости.

Гражданин, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо в течение двух месяцев со дня принятия решения о предоставлении им земельных участков, дня подписания договора аренды земельного участка, не позднее трех месяцев со дня принятия решения о предоставлении им земельных участков в аренду, обязаны в установленном порядке обратиться за государственной регистрацией этих земельных участков, прав, ограничений (обременений) прав на них.

Право на земельный участок возникает у гражданина, индивидуального предпринимателя, юридического лица с момента государственной регистрации этого права в организации по государственной регистрации и удостоверяется свидетельством (удостоверением) о государственной регистрации.

Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель в течение шести месяцев, а гражданин в течение одного года со дня государственной регистрации создания земельного участка и возникновения права на него обязаны приступить к занятию данного участка в соответствии с целью и условиями его предоставления.

Приведем общий порядок изъятия и предоставления земельных участков в Республике Беларусь (регламентируется Указом Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2007 г. № 667 «Об изъятии и предоставлении земельных участков») на примере наиболее сложного с точки зрения процедуры случая, требующего перевода участка из одного назначения в другое (земель сельхозназначения, лесного фонда в иные).

1. Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель (далее – заинтересованное лицо) подает в районный исполнительный комитет заявления о предоставлении земельного участка, заявление регистрируется.

2. Районный исполнительный комитет рассматривает заявление в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления. Если ответ положительный, дает поручение территориальному подразделению архитектуры и градостроительства райисполкома или специально созданному для этих целей унитарному предприятию на обеспечение подготовки архитектурно-планировочного задания и технических условий (по перечню, установленному райисполкомом) на инженерно-техническое обеспечение объекта. Также райисполком дает поручение организации по землеустройству подготовить земельно-кадастровую документацию (при отсутствии оснований для отказа). Исполком информирует заинтересованное лицо о результатах рассмотрения его заявления, в случае отказа – заинтересованное лицо информируется в течение 3 рабочих дней после принятия решения об отказе.

3. Организация по землеустройству заключает с заинтересованным лицом договора подряда на выполнение работ по подготовке земельно-кадастровой документации. Сроки – 3 дня на подготовку договоров, 7 дней – на подписание.

4. Организация по землеустройству в течение 25 рабочих дней (максимум 2 месяца при особой сложности работ) со дня оплаты работ осуществляет подготовку земельно-кадастровой документации.

5. Организация по землеустройству передает в районный исполнительный комитет земельно-кадастровую документацию.

6. Комиссия исполкома не позднее 5 рабочих дней со дня получения земельно-кадастровой документации производит рассмотрение земельно-кадастровой документации в присутствии заинтересованного лица (при его желании), обязательно предварительно уведомив его о месте и времени заседания комиссии, после чего всеми членами комиссии и председателем подписывается акт выбора.

7. Председатель районного исполнительного комитета в течение 5 рабочих дней со дня подписания комиссией акта выбора утверждает его.

8. Районный исполнительный комитет в течение 2 рабочих дней со дня утверждения акта выбора направляет утвержденный акт выбора на согласование председателю областного исполнительного комитета в случае, если решение об изъятии и предоставлении земельного участка входит в компетенцию областного исполнительного комитета.

9. Председатель областного исполнительного комитета в течение 5 рабочих дней со дня поступления акта выбора согласовывает его.

10. Областной исполнительный комитет в течение 3 рабочих дней со дня согласования председателем областного исполнительного комитета акта выбора направляет обоснования места размещения земельного участка, копии акта выбора с приложением копии земельно-кадастрового плана (части плана) с границами выбранного земельного участка (далее – материалы согласования) в Министерство сельского хозяйства и продовольствия (при изъятии земельного участка из сельскохозяйственных земель сельскохозяйственного назначения) или Министерства лесного

хозяйства (при изъятии земельного участка из лесных земель лесного фонда (лесов первой группы)) и комитет государственного контроля области для получения заключения о возможности (отсутствии возможности) изъятия и предоставления земельного участка.

11. Министерство сельского хозяйства и продовольствия, Министерство лесного хозяйства, комитет государственного контроля области в течение 5 рабочих дней со дня получения материалов согласования дают заключения о возможности (отсутствии возможности) изъятия и предоставления земельного участка.

12. Областной исполнительный комитет направляет заключение о возможности изъятия и предоставления земельного участка и материалы согласования помощнику Президента Республики Беларусь – главному инспектору по области для получения заключения о возможности (отсутствии возможности) изъятия и предоставления земельного участка (при положительных заключениях возможности изъятия и предоставления земельного участка) при необходимости изъятия и предоставления такого участка из сельскохозяйственных земель сельскохозяйственного назначения, лесных земель лесного фонда (лесов первой группы) и о переводе таких земель в другие категории не связанных с назначением этих земель.

13. Помощник Президента Республики Беларусь – главный инспектор по области в течение 5 рабочих дней со дня получения материалов согласования дает заключение о возможности (отсутствии возможности) изъятия и предоставления земельного участка.

14. Областной исполнительный комитет в течение 3 рабочих дней со дня получения заключений о возможности изъятия и предоставления земельного участка от помощника Президента Республики Беларусь – главного инспектора по области направляет заключение о возможности изъятия и предоставления земельного участка и материалы согласования в Государственный комитет по имуществу для получения заключения о возможности (отсутствии возможности) изъятия и предоставления земельного участка.

15. Государственный комитет по имуществу, при необходимости, направляет материалы согласования Президенту Республики Беларусь для согласования места размещения такого земельного участка (при положительном заключении возможности изъятия и предоставления земельного участка), о чем принимается соответствующее распоряжение Президента Республики Беларусь.

16. Организация по землеустройству в течение 3 рабочих дней со дня утверждения (согласования) акта выбора председателем областного исполнительного комитета или получения соответствующего распоряжения Президента Республики Беларусь направляет утвержденный (согласованный) акт выбора заинтересованному лицу.

17. Заинтересованное лицо после выполнения проектно-изыскательских работ (подготовки проектной документации), но не позднее

двух лет со дня утверждения акта выбора подает в организацию по землеустройству заявления на выполнение работ по разработке проекта отвода земельного участка. В договоре подряда, помимо разработки проекта отвода земельного участка, предусматривается выполнение таких видов работ, как установление границ земельного участка на местности и оказание услуг организацией по землеустройству по обращению за государственной регистрацией в отношении изымаемого земельного участка и прав на него, создания земельного участка и возникновения права на него.

18. Организация по землеустройству в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления заинтересованного лица заключает с заинтересованным лицом договор подряда на выполнение работ по разработке проекта отвода земельного участка.

19. Организация по землеустройству в срок до 1 месяца со дня оплаты работ (в случае выполнения большого объема работ по разработке проекта отвода земельного участка – в срок до двух месяцев) выполняет работы по разработке проекта отвода земельного участка.

20. Организация по землеустройству в течение 3 рабочих дней со дня оформления материалов передает материалы и проект решения об изъятии и предоставлении земельного участка в землеустроительную службу местного исполнительного комитета.

21. Землеустроительная служба местного исполнительного комитета в течение 5 рабочих дней со дня получения материалов от организации по землеустройству рассматривает материалы, уточняет проект решения об изъятии и предоставлении земельного участка и вносит его на рассмотрение в местный исполнительный комитет.

22. Местный исполнительный комитет в течение 5 рабочих дней со дня получения материалов от землеустроительной службы принимает решение об изъятии и предоставлении земельного участка.

23. Местный исполнительный комитет в течение 3 рабочих дней после принятия решения передает копии решения с материалами организации по землеустройству; копии решения заинтересованному лицу и лицу, из земель которого изымается земельный участок.

24. Организация по землеустройству в срок, в соответствии с договором подряда, но не более 15 рабочих дней со дня оплаты работ, выполняет работы по установлению границ земельного участка на местности и изготавливает землеустроительное дело по установлению границ земельного участка на местности.

25. Организация по землеустройству в течение 2 рабочих дней после изготовления землеустроительного дела или получения его от лица, выполнившего работы по договору субподряда, передает землеустроительное дело с заявлением о государственной регистрации создания земельного участка и возникновения права на него в организацию по государственной регистрации, информирует заинтересованное лицо о дате и месте получения свидетельства (удостоверения) о государственной регистрации.

26. Организация по государственной регистрации в срок до 7 рабочих дней со дня обращения производит государственную регистрацию создания земельного участка и возникновения права на него, выдачу свидетельства (удостоверения) о государственной регистрации.

27. Организация по государственной регистрации в течение 3 рабочих дней после осуществления государственной регистрации осуществляет передачу землеустроительного дела о предоставлении земельного участка и установлении его границ на местности в землеустроительную службу районного исполнительного комитета на хранение, производится регистрация в землеустроительной службе районного исполнительного комитета.

28. Заинтересованное лицо занимает земельный участок в соответствии с целью и условиями его предоставления.

Полная информация о порядке действий представлена в Указе Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2007 г. № 667 «Об изъятии и предоставлении земельных участков».

Негосударственным юридическим лицам Республики Беларусь земельные участки, находящиеся в государственной собственности, как правило, предоставляются в частную собственность по результатам аукциона.

Приведем основные условия организации и проведения аукционов.

Аукционы являются открытыми, их участниками могут быть любые юридические, физические лица, индивидуальные предприниматели вне зависимости от формы собственности, организационно-правовой формы гражданства.

Продавцом недвижимого имущества может быть государственное юридическое лицо, за которым недвижимое имущество закреплено на праве хозяйственного ведения или оперативного управления, или государственный орган (государственная организация), заключивший договор безвозмездного пользования недвижимым имуществом.

Для участия в аукционе организатору аукциона в указанный в извещении срок подается заявление на участие в аукционе по форме, утверждаемой Государственным комитетом по имуществу, к которому прилагаются следующие документы:

- документ, подтверждающий внесение задатка на банковский счет, указанный в извещении, с отметкой банка;
- копия (без нотариального засвидетельствования) устава или учредительного договора юридического лица, свидетельства о государственной регистрации – для индивидуальных предпринимателей Республики Беларусь.

При подаче документов заявитель (его представитель) предъявляет документ, удостоверяющий личность, а руководитель юридического лица – также документ, подтверждающий его полномочия.

К участию в аукционе допускаются лица, подавшие организатору аукциона в срок заявление с приложением необходимых документов и

внесшие сумму задатка (задатков), получившие билеты участников аукциона с указанием даты регистрации заявления и заключившие с организатором аукциона соглашение.

В соглашении должно быть предусмотрено условие о задатке, а также оговорены размеры штрафов в случае отказа от подписания договора и иных случаях.

Перед началом аукциона участники аукциона обязаны обменять билеты участников аукциона на аукционные номера.

Аукцион по продаже конкретного недвижимого имущества признается несостоявшимся, если заявление на участие в нем подано только одним участником, или для участия в аукционе не было подано ни одного заявления, или на аукцион явился один из участников, или ни один из участников не явился на аукцион.

В случае, если аукцион признан несостоявшимся в силу того, что заявление на участие в нем подано только одним участником либо для участия в нем явился только один участник, недвижимое имущество продается этому участнику при его согласии по начальной цене, увеличенной на 5 процентов.

Аукцион продолжается до тех пор, пока по новой объявленной аукционистом цене аукционный номер не поднимет только один участник аукциона.

Результаты аукциона оформляются протоколом.

Один экземпляр протокола выдается победителю аукциона (претенденту на покупку), второй – продавцу. Один из экземпляров протокола, направленных в местный исполнительный комитет, остается на хранении, второй – приобщается к материалам землеустроительного дела по формированию земельного участка.

В течение 10 рабочих дней после утверждения в установленном порядке протокола победитель аукциона обязан возместить затраты на организацию и проведение аукциона и выполнить условия, предусмотренные в решении об изъятии земельного участка и предоставлении победителю аукциона, которые подлежат выполнению до обращения за государственной регистрацией в отношении земельного участка. Размер такого возмещения не должен превышать суммы фактических затрат на организацию и проведение аукциона.

После совершения победителем аукциона (претендентом на покупку) необходимых действий и представления организатору аукциона, продавцу, в местный исполнительный комитет копий платежных документов, но не позднее двух рабочих дней, с ним в установленном порядке в соответствии с условиями аукциона продавцом заключается договор купли-продажи недвижимого имущества, а местным исполнительным комитетом – договор аренды земельного участка.

Полная информация о порядке проведения аукционов содержится в «Положении о порядке организации и проведения аукционов по продаже объектов, находящихся в государственной собственности, без продажи

права заключения договора аренды земельного участка, необходимого для обслуживания отчуждаемого имущества», утвержденного Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 26.03.2008 № 462.

Национальным законодательством предусмотрен ряд случаев, когда земельные участки предоставляются без проведения аукциона, в том числе:

- негосударственным юридическим лицам Республики Беларусь для обслуживания принадлежащих им на праве собственности капитальных строений (зданий, сооружений), расположенных на приобретаемых ими в частную собственность земельных участках;

- юридическим лицам – для строительства и (или) обслуживания объектов транспортной и инженерной инфраструктуры и объектов придорожного сервиса;

- резидентам свободных экономических зон, специальных туристско-рекреационных парков – для строительства и обслуживания объектов недвижимого имущества в этих зонах, парках;

- компаниям, которые зарегистрированы и осуществляют деятельность в малых городах (при условии покупки государственного недвижимого имущества, которое расположено на этом земельном участке);

- юридическим лицам – для строительства и обслуживания объектов недвижимого имущества, предназначенных для производства товаров, выполнения работ, оказания услуг, если такие объекты расположены в населенных пунктах с численностью населения менее 50 000 человек (за исключением строительства автозаправочных станций, торговых объектов);

- юридическим лицам – для размещения объекта недвижимого имущества на территории Республики Беларусь, если строительство такого объекта и юридические лица определены решением Президента либо программой, утвержденной Президентом или Правительством;

- юридическим лицам при оформлении документов на недвижимое имущество, которое принадлежит этим лицам и расположено на этих земельных участках (Кодекс Республики Беларусь о земле 23 июля 2008 г. № 425-3);

- инвесторам и (или) организациям, созданным в Республике Беларусь этими инвесторами либо с их участием, после заключения инвестиционного договора – для строительства объектов, предусмотренных инвестиционным проектом (Декрет Президента Республики Беларусь от 6 августа 2009 г. № 10 «О создании дополнительных условий для инвестиционной деятельности в Республике Беларусь»).

В описанных выше случаях арендатор также освобождается от взимания платы за право заключения договора аренды.

Таким образом, в значительном количестве случаев строительство кемпингов подпадают под порядок предоставления участков земли без проведения аукционов.

Ниже рассмотрен порядок действий субъекта в случае реализации инвестиционного договора, поскольку по данным договорам предусмотрен льготный (без аукциона) порядок предоставления земли, и это может представлять интерес в контексте создания кемпинга.

Для реализации инвестиционного проекта необходимо заключить инвестиционный договор и зарегистрировать его в Государственном реестре инвестиционных договоров с Республикой Беларусь.

Инвестиционный договор в общих случаях заключается на основании решения республиканского органа государственного управления, иной государственной организации, подчиненной Правительству Республики Беларусь, Управления делами Президента Республики Беларусь, областного (Минского городского) исполнительного комитета, а также в отдельных случаях Совета Министров Республики Беларусь по согласованию с Президентом Республики Беларусь, если данным инвестиционным договором предусматривается предоставление особых льгот и преференций.

Для заключения инвестиционных договоров, как правило, не требуются бизнес-план инвестиционного проекта и проведение государственной комплексной экспертизы инвестиционного проекта. Последнее требуется лишь при наличии особых льгот и условий.

Инвестор при реализации инвестиционного проекта, кроме права получения земельного участка вне аукциона, также имеет другие льготы, в том числе:

- строительство объектов, предусмотренных инвестиционным проектом, параллельно с разработкой, экспертизой и утверждением в установленном порядке необходимой проектной документации на каждый из этапов строительства с одновременным проектированием последующих этапов данного строительства;
- оформление необходимых документов по отводу земельного участка одновременно с выполнением работ по строительству;
- строительство объектов, предусмотренных инвестиционным проектом, с правом удаления объектов растительного мира без осуществления компенсационных выплат;
- вычет НДС по расходам, связанным с проектированием, строительством;
- освобождение от земельного налога или арендной платы за земельные участки на период проектирования и строительства;
- освобождение от таможенных пошлин на ввозимое оборудование и др.

Полная информация по данным аспектам содержится в Декрете Президента Республики Беларусь от 6 августа 2009 г. № 10 «О создании дополнительных условий для инвестиционной деятельности в Республике Беларусь».

После заключения и регистрации инвестиционного договора, инвестор в установленном порядке осуществляет разработку и утверждение необходимой проектно-сметной документации на строительство объекта

(этап строительства), и на ее основании – строительство объекта и оформление необходимых документов по отводу земельного участка в соответствии с Положением о порядке изъятия и предоставления земельных участков, утвержденным Указом Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2007 г. № 667 «Об изъятии и предоставлении земельных участков».

4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ КЕМПИНГОВ

Для обеспечения качественного оказания услуг необходимо обладать информацией о том, какие компоненты сервиса являются наиболее критичными для обеспечения конечной удовлетворенности клиентов, следовательно, формирования потребительской лояльности и в конечном счете коммерческого успеха кемпинга.

Для этого были проанализированы отзывы посетителей (более 500) кемпингов, расположенных по всему миру, включая кемпинги Франции, Италии, Германии, Австралии, США, Польши, Нидерландов, России, Словении, Испании, Греции, Словакии, Латвии, Эстонии, Болгарии, и выявлены основные параметры обслуживания, вызывающие наибольшую удовлетворенность и неудовлетворенность клиентов.

Согласно положениям менеджмента качества в сфере услуг, параметры и факторы неудовлетворенности могут иметь, и зачастую имеют различную природу, клиенты бывают удовлетворены по одним причинам, а не удовлетворены совершенно по иным.

Неудовлетворяющие факторы

Анализ отзывов показал, что среди параметров, определяющих крайнюю степень неудовлетворенности клиентов, выступают следующие.

Гигиенические условия

Гигиенические условия вызвали наибольшее количество негативных отзывов клиентов европейских кемпингов.

Объектом нареканий зачастую выступал температурный режим в местах проживания, в том числе палатках, бунгало, легких домах, санитарных помещениях. Клиенты, как правило, жаловались на низкие температуры в вечернее и ночное время.

Также большое количество жалоб вызвали параметры влажности мест проживания, постояльцы были не удовлетворены повышенным уровнем влажности, а также следствиями этого явления, в том числе появлением плесени на стенах жилых и санитарных помещений, запахом сырости.

Также не редки жалобы на воду в местах проживания, грязевые лужи на участке после дождя.

Постояльцы кемпингов бывают крайне недовольны запахом канализации, как внутри помещений, так и снаружи, что вызывается неудовлетворительной изоляцией, негерметичностью соединений канализации, ненадлежащей системой вентиляции канализационных систем.

Жалобы также поступают на общее неудовлетворительное состояние кемпинга и его помещений: грязь, мусор, паутина, пыль и пр., неисправность оборудования, неудовлетворительное состояние палаток

(протекание во время дождя), кровли, затекание воды во время дождя с боковым ветром.

Не столь часто встречаются, но наносят весьма ощутимый вред имиджу кемпинга случаи укуса и заражения паразитами (клопами, клещами, вшами и др.), а также вред от насекомых (муравьев, ос, мух, тараканов).

Достаточно часто клиенты кемпингов были недовольны высоким уровнем шума и низким уровнем звукоизоляции жилых помещений, в особенности звукоизоляцией жилых помещений и туалетов (душевых, моечных), а также шумом и световыми эффектами из прилегающих баров, ночных дискотек. Также жалобы поступают на шум со стороны соседей.

Специфической проблемой караванеров является близость транспортных средств к деревьям, источающим сок, смолу и загрязняющим их.

Ценовые факторы

Вызывает неудовлетворение туристов случаи дополнительных сборов, не указанные в информационных источниках (сайте, брошюре, каталогах) или не согласованные по телефону, обычно речь идет о высоких ценах за трансфер, дополнительные услуги. При этом проблемой является именно факт неинформирования или дезинформирования, а не сама стоимость данных услуг.

Качество персонального сервиса (Психологическое качество)

Большое количество жалоб постояльцы предъявляли к низкому «психологическому» качеству: недружелюбности, равнодушию, грубости персонала, что относится к персоналу рецепции, сотрудников баров, кафе, иных служб.

Отдельной проблемой в этой связи является «запрещающий» стиль общения работников кемпинга, когда они в жесткой форме контролируют и запрещают определенные действия, иногда это приобретает форму постоянного надзора.

Существенно снижает удовлетворенность клиентов необоснованные и не необходимые, хотя и законные требования сотрудников кемпинга. Например, отказ на просьбу клиента о возможности выселиться немного позже, когда нет иных претендентов на вселение на данное место и кемпинг не заполнен. Клиенты ожидают, и вполне обоснованно, проявления великодушия со стороны сотрудников кемпинга, когда это не чревато экономическими затратами. При этом клиенты, как правило, с пониманием относятся к требованиям персонала, когда они обоснованы, однако не принимают их, воспринимают их как оскорбление, когда они не имеют под собой никакого основания, а являются лишь бездумным следованием «букве закона».

К числу подобных проблем, носящих психологический характер, относится «мелочность» сотрудников. Например, в некоторых кемпингах Франции при въезде клиент получает бутылку «Бордо», однако бывали случаи, когда поднимался скандал по причине неоплаты 50 центов с кредитной карты за обслуживание или какие-либо другие услуги.

Сотрудникам следует помнить, что их основной задачей является удовлетворение клиента, а не следование стандарту.

Организация и инфраструктура

Большое количество жалоб туристы предъявляют к сложности нахождения того или иного кемпинга. Зачастую сайты, информационные буклеты не дают достаточной информации об условиях проезда к кемпингу, в том числе с использованием различных видов транспорта.

Существенной проблемой для посетителей кемпингов являются очереди при вселении и выселении, неоперативная работа службы рецепции.

Снижает удовлетворенность посетителей малый размер площадок для парковки, близость соседних мест, невозможность разметить специальное дополнительное оборудование (тенты, столы, шезлонги и пр.).

Среди жалоб на инфраструктуру можно выделить неработающее или сломанное рекреационное оборудование, в особенности детское. При этом само наличие неработающего оборудования является фактором, снижающим качество восприятия сервиса, даже если это оборудование не является объектом интереса туриста.

Существенной проблемой для клиентов также являются случаи кражи личного имущества, денежных средств, оборудования, отсутствие специальных условий для хранения и сохранности.

Проблемой для караванеров является невозможность подключения к системам коммуникации вследствие несоответствия стандартов электрических розеток, канализационных концевиков, клапанов гидрооборудования и отсутствия необходимых переходников на кемпинге.

Причиной недовольства также является несоответствие позиционирования кемпинга его сравнительным преимуществам и основному функциональному назначению. Например, кемпинг, прекрасно подходящий для рыболовов, может быть совершенно не пригодным для пляжного отдыха или отдыха с детьми. В этой связи необходимо предельно четко осознавать свои слабые и сильные стороны и не предлагать услуги кемпинга тем, кто в них не нуждается и, тем более, чьи потребности могут конфликтовать с основным назначением кемпинга.

Для современного туриста, как правило, крайне важно иметь доступ к сети Интернет, поэтому большинство европейских кемпингов предоставляют услугу беспроводного подключения к сети Интернет (Wi-Fi). Однако качество этой услуги зачастую оставляет желать лучшего, что является причиной множества жалоб и снижения удовлетворенности

клиентов. Так, прием часто обеспечивается не на всей территории кемпинга, хотя администрация кемпинга и заявляет об этом, скорость соединения также бывает невысокой, что не позволяет полноценно использовать возможности сети.

Низкое качество анимации – также частая причина недовольства клиентов, в особенности если речь идет о детском отдыхе. Кемпинг, претендующий на уровень выше среднего (3 звезды и выше), должен на достаточном уровне предоставлять несколько анимационных услуг.

Серьезные претензии у постояльцев кемпингов возникают в случае, когда администрация не выполняет взятые на себя обязательства, даже в том случае, когда степень несоответствия, казалось бы, несущественна. Например, постояльца просят заплатить на 10 евро выше оговоренной суммы или не предоставляют вовремя место проживания. Наиболее распространена именно проблема задержки вселения в обещанный номер (домик, место на кемпинге), поэтому кемпингу не стоит брать на себя обязательства, которые он не сможет исполнить в полной мере.

Наиболее серьезной причиной крайней неудовлетворенности является отказ (нежелание, неумение) администрации кемпинга реагировать на жалобы клиентов и работать с претензиями. Как правило, не сами проблемы, а неумение их решать приводит к состоянию крайнего недовольства. Равнодушие, неумение извиниться за причиненные неудобства, предоставить компенсацию являются камнем преткновения для всей сферы услуг, причиной судебных исков, потери лояльности и прочих негативных последствий.

Удовлетворяющие факторы

Рассмотрим факторы, которые повышают качество сервиса и воспринимаются посетителями как особенно значимые.

Гигиенические

В процессе изучения положительных отзывов клиентов кемпингов было обнаружена одна весьма нехарактерная для классических канонів менеджмента качества в сфере услуг деталь, а именно: восприятие клиентами гигиенических факторов как усиливающих восприятие качества.

Традиционно в сфере услуг гигиенические факторы (чистота, санитарная безопасность) рассматриваются исключительно как «неудовлетворяющие», то есть вызывающие неудовлетворение при низком проявлении, однако остающиеся незамеченными при достаточном или даже высоком уровне. Например, грязные вилки в ресторане вызывают неудовлетворение, однако чистые вилки не вызывают восторга, они просто не замечаются.

Следовательно, для того чтобы посетитель кемпинга оценил отдых на «отлично» (даже не на «хорошо»), зачастую достаточно просто соответствовать высокому уровню гигиенических требований – посетитель

может отметить «безупречный душ и туалет» и выставить на этом основании общую оценку «отлично».

Посетители кемпингов, особенно опытные, весьма высоко ценят «качество сна», то есть комфорт, отсутствие шумов, гигиенические условия для сна.

Гости кемпингов никогда не оставляют без внимания простор участков, возможности для гигиенических процедур, приготовления пищи, мойки посуды.

Качество персонального сервиса (Психологическое качество)

Среди прочих усиливающих факторов качества следует выделить атмосферу психологического комфорта и дружелюбия, которая может даже компенсировать недостатки в проявлении других аспектов сервиса.

Это выражается в таких отзывах как «веселый персонал», «классные ребята», «всегда помогут», «решают все проблемы», клиенты особенно довольны, если чувствуют (что отмечается в отзывах), что сотрудники готовы сделать для них все возможное, причем важен даже не объективный уровень этих возможностей, а именно готовность пойти навстречу, помочь даже в мелочах.

Организация и инфраструктура

Положительные отзывы посетителей также часто связаны с наличием широких возможностей для детского отдыха (детских площадок, игровых зон), что особенно ценимо родителями, любителями семейного отдыха. Постояльцы высоко ценят безопасность детского отдыха, условия, при которых можно оставить ребенка играть, не беспокоясь о нем.

Детский отдых можно назвать «беспроблемным» вариантом вложений в инфраструктуру кемпинга, разумеется, при соответствующем позиционировании, поскольку детский отдых является неременным условием для отдыха взрослых согласно формуле «заняты дети – свободны родители».

Практически все положительные отзывы о кемпингах в той или иной степени связаны с работой аниматоров, предлагающих разнообразные услуги на высоком уровне. Приведем один из отзывов о работе аниматоров: «Спасибо, ребята, вы украли мое сердце!!!», «Спасибо вам, вы смогли удержать наших детей, которые казались просто сумасшедшими!».

Высокие оценки посетители дают кемпингу в том случае, если он удовлетворяет их специфические потребности к видам активности и соответствующей инфраструктуре: футбольное поле, виндсерфинг, гольф, прогулки в горы и др., при этом важно обеспечить как возможности отдыха под открытым небом, так и варианты рекреации при плохой погоде.

К числу «повышающих» факторов также относится месторасположение кемпинга, всевозможные аттракторы на территории.

Клиенты могут отметить прекрасный дизайн участка, красивое озеро с «лебедями», вид на горы или реку, близость к привлекательным природным территориям, парками развлечений. Существенно повышают удовлетворенность даже мелочи: например, клиенты одного австралийского кемпинга в 95% отличных отзывов отмечали небольшой зоопарк, созданный владельцем (козы, птицы, пони, коала).

Как уже было указано, весьма большое значение для клиентов имеет окружение кемпинга, причем не только природное, географическое, но и социальное. Гости отмечают специфичные положительные внешние факторы: дружелюбные местные жители, прекрасные пироги у местного булочника, архитектурные сооружения; также знаком «плюс» отмечаются хорошие логистические возможности территории, возможность быстро добраться до других мест.

Ценовые факторы

Отдельно следует упомянуть о цене как факторе удовлетворенности. Анализ отзывов со всей очевидностью показывает, что высокая цена не снижает удовлетворенность клиентов, если основные компоненты сервиса на высоте, причем даже в тех случаях, когда клиенты считают ее явно завышенной. Посетитель отдает себе отчет в том, что цена высока, однако он готов с ней мириться, если конкретных претензий к сервису предъявить невозможно.

Однако если в качестве сервиса имеются серьезные «пробелы», любое повышение цены от ожидаемой при данном уровне сервиса воспринимаются весьма негативно.

Таким образом, можно выделить следующие **практические рекомендации** по обеспечению качества:

1. Уделить самое пристальное внимание *гигиене и санитарии*, причем повышение уровня чистоты, оснащенности санитарных помещений и сооружений следует рассматривать не как затратную часть, которую следует сокращать до минимально приемлемого уровня, а как инвестицию в качество, как конкурентное преимущество, инструмент обеспечения потребительской лояльности. Среди отдельных аспектов следует выделить следующие:

1.1. не допускать расположения жилых и служебных помещений на местах с повышенной влажностью, обеспечить качественный дренаж участка, расположение площадок должно быть выше уровня земли на достаточном расстоянии;

1.2. обеспечить качественное проектирование канализационных систем, герметичное запираание выходов, соответствующие системы вентиляции, а также исправное функционирования сантехники;

1.3. особое внимание следует уделить обеспечению исправности климатической техники (отопителей, кондиционеров, систем вентиляции);

1.4. обеспечить повышенную звуко- и термоизоляцию жилых помещений, включая стационарные палатки, что значительно снизит возможную неудовлетворенность клиентов;

1.5. предусмотреть эффективную дождевую и ветрозащиту мест размещения, в особенности, палаток, тканевых укрытий, выполнять их из водонепроницаемых материалов, желательно с запасом по показателям прочности и водонепроницаемости;

1.6. уделить повышенное внимание чистоте, санитарной обработке белья, помещений и территории с целью недопущения появления паразитов человека, устранение возможных источников появления насекомых (муравьев, ос, мух, комаров и др.);

1.7. принимать профилактические меры по недопущению произрастания деревьев, высоких кустарников вблизи зоны парковки во избежание загрязнения транспорта смолой, соком деревьев, повреждения упавшими ветвями;

1.8. использовать малозумную технику для благоустройства и поддержания территории (газонокосилок, триммеров и т.д.);

1.9. не допускать расположения средств проживания вблизи зон ночных развлечений, иных источников шумовых воздействий, при необходимости – установка звукозащитных экранов, неукоснительное соблюдение тишины с 23.00 до 7.00. Желательно обеспечить размещение групп молодых людей и лиц, предпочитающих семейный отдых, в различных частях кемпинга.

Организационные меры

2.1. Максимально расширить спектр оказываемых анимационных, оздоровительных, рекреационных услуг, в том числе для различных категорий постояльцев в различное время, пору года (при круглогодичном сервисе), при различных погодных условиях.

2.2. Сформировать эффективные связи с ближайшим социальным окружением кемпинга (местными жителями, предпринимателями, местными хозяйствами и т.д.) и максимально включить их в систему оказания услуг, также следует наладить взаимодействия с организациями, оказывающими сопутствующие услуги (транспортные, экскурсионные, ремонтные и др.).

2.3. На интернет-сайте компании, в системах бронирования, информационных буклетах, табло предоставлять исчерпывающую информацию о месте нахождения кемпинга и возможностях проезда к нему с указанием основных ориентиров, расписаний движений автобусов, маршрутных такси, поездов. Для путешествующих на собственном транспорте рекомендуется указывать точные географические координаты месторасположения кемпинга, что значительно упрощает проезд при использовании навигатора.

2.4. Четко информировать клиентов о стоимости всех видов услуг на сайте, в каталогах, системах бронирования, не допускать дополнительных

сборов, повышения цен на услуги, если это не было оговорено и прямо указано в доступных для клиентов источниках информации.

2.5. Следует устанавливать гибкий график вселения–выселения с тем, чтобы не допускать очередей на рецепции, обеспечить достаточное количество сотрудников, а также повысить уровень комфорта клиентов во время ожидания на рецепции (комфортные места для ожидания, напитки, снеки и др.).

2.6. Обеспечить четкое позиционирование услуг кемпинга, в особенности для кемпингов с наличием особых условий или услуг (рыбная ловля, молодежный отдых, семейный отдых, наблюдение за природой) и возможным конфликтом интересов (например, конфликт интересов лиц, прибывших с целью наблюдения за природой, и шумных компаний).

2.7. При разработке прейскуранта цен на услуги в него не следует включать излишне мелкие товары и услуги (пакетики, «копеечные» сборы), целесообразно подобные расходы включить в стоимость иных, более крупных товаров и услуг, поскольку само действие по оплате будет для клиента субъективно «дороже», нежели сумма в деньгах. При этом чем выше ценовое позиционирование кемпинга, тем выше должен быть ценовой порог.

2.8. Не брать обязательств, с исполнением которых могут быть проблемы, не завышать уровень ожиданий клиентов, поскольку это вызывает бурную негативную реакцию и снижает удовлетворенность. Целесообразно незначительно занижать уровень обязательств и в дальнейшем превосходить их (снижать плату, вселять раньше срока и пр.), предоставить некоторые услуги без оплаты, идти навстречу особым, заранее не оговоренным пожеланиям.

2.9. Обеспечить максимальную информированность клиентов о всех видах сервиса, которые они могут получить на территории кемпинга и за его пределами, для чего следует использовать различные средства (информационные указатели, стенды, пиктограммы, буклеты).

Инфраструктура

3.1. Обеспечить наличие и необходимое качество инфраструктуры (сооружений и оборудования) для рекреации, двигательной активности, анимации, в том числе детской, и анимации при плохих погодных условиях.

3.2. Устранять с территории кемпинга все неработающее, сломанное или представляющее опасность ввиду своего ненадлежащего состояния оборудование.

3.3. Обеспечить наличие наборов необходимых переходников для подключения домов на колесах к системам коммуникации различных стандартов, в том числе электрических, сантехнических, водопроводных.

3.4. Предусмотреть на территории кемпинга наличие камер хранения, сейфов для обеспечения сохранности ценных вещей, а также использование эффективных замковых систем, условий для закрытия мест проживания,

информирования посетителей о правилах профилактики краж, недопущения нахождения на территории кемпинга злоумышленников.

3.5. Обеспечить уверенный прием WI-FI на всей территории кемпинга, или если это невозможно или нецелесообразно, то обеспечить четкий прием на той территории, где это обещано (область рецепции, специальный зал, площадка, кафе).

Качество персонального сервиса

4.1. Большое внимание следует уделить вопросам отбора персонала с высоким уровнем эмпатии, дружелюбия, формированию клиент-ориентированности, созданием условий для мотивации к качественному обслуживанию каждого посетителя.

4.2. Целесообразно проведение тренингов для персонала, направленных на работу по убедительному, но доброжелательному принуждению клиентов к соблюдению дисциплины, специальной работе с недовольными, раздраженными клиентами.

4.3. Включить в стандарты обслуживания на кемпингах технологии работы с претензиями, предоставления компенсации, дать полномочия персоналу на оперативное (без запроса) предоставление небольших по стоимости компенсаций клиентам, проводить обучение кадров по данному аспекту деятельности.

4.4. Расширить широту полномочий персонала с тем, чтобы сотрудники имели возможность предпринимать меры по удовлетворению особых нужд и потребностей клиента, распоряжаться ресурсами, а не только неукоснительно следовать стандарту. При этом можно допускать некоторый отход от правил, когда это служит повышению удовлетворенности гостя и не сопряжено с угрозой безопасности, жизни и здоровья или интересами других клиентов.

Однако, без сомнения, наиболее значимым фактором качества услуг **является безопасность жизни и здоровья** посетителей кемпингов, без обеспечения которого никакие иные факторы удовлетворенности уже не будут иметь существенного значения, при том, что деятельность кемпингов всегда связана с такого рода рисками.

Для управления рисками Европейской федерацией кемпингов и баз отдыха было разработано Практическое руководство по имплементации в систему Хартии EFCO-FICC по менеджменту рисков (A Practical Guide to the implementation of the EFCO-FICC Charter for the Management of External Riskson Holiday Parks, Caravan & Camping Sites), с которым можно ознакомиться по указанному адресу и использовать практические наработки этой организации: [www.efcohpa.eu/intranet/docs/EFCO Practical Guide A4 version.pdf](http://www.efcohpa.eu/intranet/docs/EFCO_Practical_Guide_A4_version.pdf).

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ СИСТЕМЫ ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ КЕМПИНГОВ

При выборе средств продвижения следует исходить из того, что кемпинги не являются крупными предприятиями и в ближайшем будущем не станут таковыми, поэтому средства продвижения их услуг должны быть не затратными, но при этом экономически эффективными. По этой причине массовые виды маркетинговых коммуникаций, такие как телевизионная реклама, реклама в печати, других СМИ, не могут рассматриваться кемпингами как перспективные.

Для снижения расходов при одновременном повышении эффективности можно использовать различные виды целевого, точечного маркетинга.

При выборе наиболее эффективных маркетинговых коммуникаций следует исходить из характеристик потребителя данных услуг, его специфических потребностей, запросов, поведенческих свойств. Поэтому наиболее целесообразно продвигать услуги кемпингов непосредственно в той среде, где находятся потенциальные потребители данной услуги, причем как в физической, так и виртуальной.

Так, с высокой эффективностью могут быть использованы интернет-сайты и порталы, на которых происходит общение автотуристов и караванеров, где происходит обмен мнениями, публикуются отчеты о путешествиях. Подобных интернет-сайтов и порталов немало как в белорусском интернет-пространстве, так и у наших соседей – россиян, латышей, литовцев.

К числу наиболее популярных белорусских интернет-сообществ караванеров относятся: www.caravaning.by – интернет-сайт РОО «Белорусский клуб караванеров и автотуристов», www.caravaningclub.by – web-ресурс РОО «Белорусские караванеры».

В России крупнейшими ресурсами являются: www.caravaners-club.ru, www.avtotravel.com – ресурсы Российского клуба караванеров, www.caravanliga.ru – ресурс российской лиги караванеров и автопутешественников, www.caravan-life.com – сайт Центра караванинга «CaravanLife», www.caravan-travel.info и некоторые другие.

Достаточно перспективной информационной системой по кемпингам стран СНГ является система «Кемпинг-плюс» – www.camping-plus.ru, в которой представлены лишь несколько белорусских кемпингов, расположенных на территории Гродненской области.

Кемпинги могут продвигать свои услуги за счет активного участия в деятельности данных организаций и интернет-сообществ, в том числе публиковать сведения о себе, участвовать в форумах, анонсировать мероприятия, которые проводит тот или иной кемпинг. Также широки возможности по совместной организации слетов, форумов, иных форм социальной активности. Большинство этих форм продвижения являются или бесплатными, или малозатратными; при этом важно отметить, что кемпинг

непосредственно выходит на целевую группу, то есть потребителей, изначально ориентированных и мотивированных именно на данный вид услуг.

К числу крупнейших международных информационных систем, которые занимаются продвижением услуг кемпингов, относятся: ACSI Eurocampings, которая объединяет 9850 кемпингов в 32 странах (сайт – www.acsi-eurocampings.ru). Данная организация инспектирует более 9000 кемпингов по всей Европе и рекомендует их своим пользователям.

Таким образом, зарегистрировавшись в данной системе можно сделать доступной свою услугу европейским потребителям из различных стран, при этом, однако, необходимо соблюдать требования данной организации к качеству услуг.

Поисковые формы в системе ACSI Eurocampings являются наиболее широкими и подробными, что позволяет потенциальному потребителю найти кемпинг, обладающий специфическими чертами, которые могут быть привлекательны для него, в том числе: экологичность, возможности для активного отдыха, доступность для лиц с ограниченными возможностями и т.д.

ACSI Eurocampings имеет специальные клубные карты, которые также являются одним из средств продвижения услуг. Например, заявив о приеме данных карт, предоставлении скидок членам этого сообщества, кемпинг для потребителя становится частью глобального бренда, что автоматически повышает его статус.

На сегодняшний день, к сожалению, ни один отечественный кемпинг не представлен в данной информационной системе, более того, наша страна не входит в зону действия этой системы. Среди стран-соседей представлены Литва, Латвия, Украина.

К популярным европейским поисковым системам кемпингов относятся системы: «Campingcompass» – www.campingcompass.com, в которой зарегистрированы несколько белорусских кемпингов, www.rentocamp.com, www.europe-camping-guide.com, www.campingmap.net; также популярна, в особенности у автолюбителей, информационная система ADAC Campingwelt немецкого автомобильного клуба ADAC – крупнейшего объединения автолюбителей Европы. Система звезд, присваиваемых ADAC кемпингам, а также система ADAC BestCamping являются уникальными и наиболее авторитетными в Европе (см. Приложение 3).

Наибольшее количество – 5 белорусских кемпингов представлены в системе «Campinginfo» – www.ru.camping.info, которую можно рассматривать как наиболее перспективную на сегодняшний день площадку для продвижения национальных услуг. На Camping.Info может быть зарегистрировано любое место для кемпинга (не требуется выполнение каких-либо условий и не учитывается размер), причем бесплатно. Данная сеть интенсивно развивается и уже объединяет около 25.000 кемпингов Европы.

Представляет значительный интерес продвижение услуг кемпингов по каналам, связанным с продажей и продвижением сопутствующих товаров и услуг.

К ним можно отнести выставки техники для автомобильных путешествий (караванов, кемперов, тентов, сопутствующего оборудования и др.), на которых с успехом представляют свои услуги и кемпинги европейских стран.

К числу таких выставок относятся Salon des Véhicules de Loisirs в Париже (Франция), Caravan Salon – Düsseldorf (Германия), International Exhibition of Tourism & Caravaning, Гамбург (Германия), BarcelonaCaravanShow, Барселона (Испания) и другие.

Безусловно, для кемпингов представляется перспективным взаимодействие с компаниями-производителями домов на колесах, что весьма актуально и для Беларуси, поскольку в настоящее время на рынок домов на колесах (караванов) вышел отечественный производитель ООО «Завод автомобильных прицепов и кузовов «МАЗ-Купава». Взаимодействие может осуществляться через дилерские сети компаний-производителей, сервисные центры, в которых могут быть представлены информационные буклеты, гиды по отечественным кемпингам, также возможны партнерские, в том числе дисконтные программы. Вариантом сотрудничества может быть реклама кемпингов и информационных систем на кузовах домов на колесах и партнерская реклама производителя на территориях кемпингов.

Сети автозаправочных станций – также эффективный партнер в продвижении услуг кемпингов, через которые можно распространять рекламно-информационную продукцию.

Наряду с использованием информационных систем и сетей, весьма актуальным и необходимым инструментом продвижения услуг кемпинга на рынок остается собственный сайт компании. Однако для наиболее полной реализации возможностей сайта он должен обладать необходимым функционалом.

В качестве примера можно рассмотреть один из наиболее успешных кемпингов Европы, финский кемпинг «Санталахти», обладающий, на наш взгляд, весьма информативным и функциональным сайтом www.santalahti.ru/ru.

Заказчикам и разработчикам сайта кемпинга в первую очередь необходимо осознавать, что сайт – это инструмент, который призван эффективно продвигать и продавать услуги, поэтому он должен быть максимально ориентированным на клиентов, удобным для пользования, понятным.

Сайт должен быть представлен на родном языке основных потребителей, например сайт «Санталахти», наряду с финским и английским, имеет русскоязычный интерфейс, поскольку его потребителями являются гости из России.

Для того, чтобы быть эффективным инструментом продаж, сайт должен иметь модуль для бронирования услуги, желательно на главной

странице, включающий возможность оплаты кредитными картами, также легкий доступ должен быть обеспечен к информации об услугах, их стоимости.

Кемпинги, в отличие от городских гостиниц, зачастую расположены в сложных с точки зрения навигации местах, поэтому информация о местонахождении должна быть достаточной и доступной (желательно указывать координаты GPS), с основными ориентирами, особенностями дорог.

Качество представления материала на сайте должно быть достаточно высоким, чтобы потребитель мог сделать свой выбор. Это относится к фотографиям территории кемпинга, помещений, мест проживания, отдельных услуг и других, важных для постояльца факторов. Однако наиболее значимым требованием к информации является ее актуальность – категорически недопустимо дезинформировать потребителя, представлять ему неактуальную, устаревшую, ложную информацию.

Повышает качество сайта наличие на нем отзывов потребителей, однако желательно, чтобы это были не отзывы на сайте, модерируемом самой компанией, которые по понятным причинам не вызывают у потребителя доверия, а ссылки на авторитетные внешние ресурсы, такие как www.tripadvisor.com, www.campingfuehrer.adac.de и др.

Поскольку кемпинги являются в первую очередь рекреационными объектами, для которых природной окружение играет ведущую роль, усилить восприятие помогут представленные на сайте web-камеры, передающие в режиме реального времени обстановку на территории.

Для продвижения сайтов кемпингов (ассоциаций, союзов) можно использовать как контекстно-медийную рекламу, так и средства поискового продвижения, при этом основным достоинством первого способа является оперативность (быстрый эффект), следовательно, он подходит для проведения акций, других мероприятий временного характера, второй метод более эффективен стратегически и менее дорог, но его результаты заметны, как правило, лишь через 2-3 месяца.

Все большую популярность приобретают социальные сети как средства продвижения товаров и услуг, при этом кемпинги также не являются исключением, большинство из действующих кемпингов имеют группы в наиболее известных социальных сетях.

К числу традиционных средств продвижения, используемых в сфере туризма и гостеприимства и которые можно применить для услуг кемпингов, являются туристические информационные издания в виде карт с отмеченными на них аттракциями (в том числе кемпингами). В качестве примера представим карту услуг латвийских кемпингов, свободно распространяемую через туристические информационные центры и доступную для скачивания на соответствующих сайтах. Электронные варианты карт, как правило, интерактивны и имеют высокий уровень детализации.

На карте представлена краткая информация о кемпингах: почтовый адрес, e-mail, телефоны, географические координаты, информация об услугах, интернет-сайт. В Латвии изданием подобной карты, а также каталогов занимается Латвийская ассоциация кемпингов «Latvijas Kempingu asociācija» (www.camping.lv). Ассоциация находится в тесных партнерских отношениях с литовской и эстонской ассоциацией, которые имеют аналогичные буклеты и интерактивные карты. Все эти ресурсы интегрированы в Европейскую Федерацию кемпингов и баз отдыха (European Federation of Campingsite Organisations and Holiday Park Associations (EFCO&HPA), www.campingeurope.com).

К числу традиционных для индустрии туризма и гостеприимства форм и методов продвижения, применимых и для услуг кемпингов, являются туристско-информационные центры, в которые кемпинги и их ассоциации могут представлять рекламно-информационные материалы для распространения, также в качестве центров распространения информации могут быть традиционные средства размещения

Как продвижение, так и дистрибуция услуг кемпингов может производиться при помощи различных форм и методов сотрудничества с туроператорскими предприятиями и турагентами: продажа отдельных услуг, турпакетов и т.д.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рекомендации по совершенствованию организационно-методического и нормативно-правового обеспечения развития системы кемпингов и сопутствующих услуг в Республике Беларусь

1. Поскольку система кемпингов является частью инфраструктуры автомобильного туризма, зависит и обуславливается его развитием, необходимо разработать концепцию развития автомобильного туризма, направленную на создание конкурентоспособного, соответствующего международным стандартам туристского продукта, позволяющего максимально эффективно использовать природно-рекреационный и историко-культурный туристический потенциал Республики Беларусь.

2. При планировании инфраструктуры кемпингов следует исходить из следующих приоритетов территориального размещения:

- кемпинги в городе Минске (в близлежащих окрестностях города);
- кемпинги в близлежащих окрестностях областного города;
- транзитные кемпинги: целесообразна организация средств размещения рядом или вдоль самых загруженных автотрасс Беларуси: М1/Е30 Брест – Минск – граница Российской Федерации, М6/Е28 Минск – Гродно, М6/Е28 Минск – Ошмяны – граница Литовской Республики, М8/Е95 граница Российской Федерации – Витебск – Гомель – граница Украины;
- кемпинги на территории ООПТ или на прилегающих к ним территориях;
- кемпинги у береговой линии водоемов;
- «кластерные кемпинги»: располагаются на территории развитых туристических кластеров.

3 Ввести упрощенный порядок предоставления земельных участков (аренда, частная собственность) для строительства кемпингов без проведения аукционов, также предусмотреть льготы, аналогичные предусмотренным для субъектов, заключивших инвестиционные соглашения, в том числе: строительство объектов параллельно с разработкой, экспертизой и утверждением в установленном порядке необходимой проектной документации, освобождение от земельного налога или арендной платы за земельные участки на период проектирования и строительства и др.

4. Местным исполнительно-распорядительным органам сформировать базу земельных участков с целевым назначением «строительство кемпингов» и обеспечить ее доступность.

5. Предоставить право субъектам, оказывающим услуги кемпингов использовать упрощенную систему налогообложения в виде единого налога (ежегодного, ежеквартального, сезонного) в зависимости от количества мест стоянок, общей площади кемпинга, кадастровой стоимости земли на данной

территории, а также времени ежегодной работы кемпинга в виде процента от кадастровой стоимости. Использование кадастровых коэффициентов создаст необходимые стимулы для привлечения инвестиций и создания рабочих мест в регионах.

6. Разработать санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и содержанию кемпингов».

7. Внести изменения и дополнения в ТКП 45-3.02-191-2014 «Здания и помещения организаций отдыха и туризма. Правила проектирования» на основе международных стандартов и практики проектирования и эксплуатации кемпингов.

8. Внести дополнительный абзац в пункт 5 Указа Президента Республики Беларусь от 2 июня 2006 г. № 372 «О мерах по развитию агроэкотуризма в Республике Беларусь» и изложить его в редакции:

«предоставление мест для стоянки домов на колесах, палаток и иных средств для временного проживания, причем общее число таких мест не может превышать пяти».

9. Дополнить СТБ 1140-99 «Знаки дорожные. Общие технические условия» знаками сервиса: «Место стоянки домов на колесах», «Место для палаточного лагеря автотуристов и стоянки домов на колесах».

10. Дополнить СТБ 1821-2007 «Знаки информационные туристические» знаками: «Спальные места», «Санитарная станция для домов на колесах», «Стоянка для автобусов», «Пляж», «Разрешено нахождение с домашними животными», «Доступ к электрической сети», «Телевидение», «Конные прогулки», «Пешие прогулки», «Наблюдение за природой».

11. Для продвижения услуг кемпингов рассматривать в качестве приоритетных международные информационные системы, системы бронирования, предпринять меры для вхождения в наиболее популярные европейские каталоги, систему карт. Осуществлять активные взаимодействия с национальными и международными ассоциациями караванеров, автотуристов

12. Организовать проведение целевых семинаров, курсов повышения квалификации для владельцев кемпингов и лиц, желающих организовать кемпинг, при привлечении лиц, заинтересованных в развитии системы кемпингов (представители органов государственного управления).

13. Внедрить в деятельность кемпингов международные стандарты и системы менеджмента качества для обеспечения высокого уровня предоставляемых услуг (ACSI, ADAC, EFCC-FICC и др.).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. A Practical Guide to the implementation of the EFCO-FICC Charter for the Management of External Risks on Holiday Parks, Caravan & Camping Sites [http://www.efcohp.eu/intranet/docs/EFCO Practical Guide A4 version.pdf](http://www.efcohp.eu/intranet/docs/EFCO%20Practical%20Guide%20A4%20version.pdf)
2. Rules and regulations governing the sanitary standards for campgrounds in the state of Colorado № 6 CCR 1010-9 effective data: March 15th, 1976.
3. Автомобильные дороги. Размещение и обустройство объектов сервиса: Технический кодекс установившейся практики ТКП 507-2014 (02190).
4. Автотуризм (караванинг) – новый перспективный сегмент для развития въездного и внутреннего туризма в России // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.russiatourforum.com/upload/2012v2/smolensk/caravanning_doclad.pdf
5. Гигиенические требования к содержанию территорий населенных пунктов: СанПиН от 30.12.2009 г. № 143.
6. Гламурные палатки для искушенных путешественников: <http://prohotelia.com.ua/2010/04/glamping/>
7. Государственная программа развития туризма в Республике Беларусь на 2011–2015 годы: Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 24.03.2011 № 373.
8. Здания и помещения организаций отдыха и туризма. Правила проектирования: ТКП 45-3.02-191-2014 (02250).
9. Знаки дорожные. Общие технические условия: СТБ 1140-99.
10. Знаки информационные туристические: СТБ 1821-2007.
11. Зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов хозяйственно-питьевого назначения: СанПиН 10-113 РБ 99.
12. Мартынов В.Л., Сазонова И.Е. Формирование сети кемпингов как возможная основа развития туризма в Псковской области // Псковский регионологический журнал. – 2010. – № 9. – С. 56–61.
13. О государственной экологической экспертизе: Закон Республики Беларусь от 9 ноября 2009 г. № 54-З.
14. О земле: Кодекс Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 425-З.
15. О мерах по развитию придорожного сервиса: Указ Президента Республики Беларусь от 15 мая 2008 г. № 270.
16. О санитарно-эпидемическом благополучии населения: Закон Республики Беларусь от 7 января 2012 г. № 340-З.
17. О некоторых мерах по реализации Закона Республики Беларусь от 9 ноября 2009 года «О государственной экологической экспертизе»: Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 19.05.2010 № 755.
18. Об изъятии и предоставлении земельных участков: Указ Президента Республики Беларусь от 27.12.2007 № 667.
19. Об охране окружающей среды: Закон Республики Беларусь от 26 ноября 1992 г. № 1982-XII.

20. Об утверждении перечней вложений, входящих в аптечки первой медицинской помощи, и порядке их комплектации: Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 15 января 2007 г. № 4.
21. Об утверждении санитарных норм, правил и гигиенических нормативов «Гигиенические требования к условиям и организации осуществления физическими лицами и сельскохозяйственными организациями деятельности по оказанию услуг в сфере агроэкотуризма»: Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.07.2011 № 73.
22. Очистные сооружения сточных вод. Строительные нормы проектирования: ТКП 45-4.01-202-2010 (02250).
23. Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества: СанПиН № 10-124 РБ 99.
24. Положение о порядке размещения, архитектурного оформления и оборудования объектов придорожного сервиса на автомобильных дорогах общего пользования: Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 сентября 2008 г. № 1326 «О некоторых вопросах размещения объектов придорожного сервиса».
25. О некоторых вопросах санитарно-эпидемиологического благополучия населения: Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 11.07.2012 № 635.
26. Санитарная классификация предприятий, сооружений и иных объектов. Санитарно-защитные зоны: СанПиН №10-5 РБ 2002.
27. Санитарные правила содержания территорий: СанПиН № 60 от 5 июня 2003 г.
28. Системы водоснабжения и канализации усадебных жилых домов. Правила проектирования: ТКП 45-4.01-51-2007 (02250).
29. Статистика европейской федерации караванинга: <http://www.e-c-f.com/fileadmin/templates/4825/press/017.pdf>
30. Строительство, проектная документация. Состав и содержание. ТКП 45-1.02-295-2014: Приказ Минстройархитектуры № 85 от 27.03.2014.
31. Тамов А.И. Организация управления автомобильным туризмом в регионах России: автореф. дис. канд. экон. наук.: 08.00.05 / А.И. Тамов; ГОУВПО «Государственный университет управления». – М., 2010. – 27с.
32. Требования к качеству воды при нецентрализованном водоснабжении. Санитарная охрана источников: СанПиН № 8-83 РБ 98.
33. Требования к устройству и эксплуатации физкультурно-спортивных сооружений: СанПиН от 16 декабря 2013 г. № 127.
34. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь: стат. сб. / Национальный статистический комитет Республики Беларусь; редкол.: В.И. Зиновский (отв. ред.) [и др.]. – Минск, 2014. – 104 с.

35. Туристско-спортивный слет караванеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://camping1.by/index.php/cultures>. – Дата доступа: 21.11.2014.
36. Шувалов В.М. Совершенствование архитектурной организации придорожных рекреационных комплексов: автореф. дис. канд. архитектуры: автореф. дис. канд. архитектуры: 18.00.02 / В.М. Шувалов; Мос. арх. инст. – М., 2007. – 25 с.
37. Электронный ресурс – Режим доступа:
<http://campingfuehrer.adac.de/campingfuehrer/suche.php>
38. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://avtotravel.com>
39. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.caravaning.by>
40. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.caravaningclub.by>
41. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.eeig-region.ru>
42. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://avtotravel.com>
43. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://camping-plus.ru>
44. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://caravan-life.com>
45. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://caravan-travel.info>
46. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.acsi-eurocampings.ru>
47. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.campingcompass.com>
48. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.caravanliga.ru>
49. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.rentocamp.com>
50. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.santalahti.ru/ru>
51. Электронный ресурс – Режим доступа:
<http://www.acsieurocampings.ru/campsite/search/regionID>
52. Электронный ресурс – Режим доступа: <http://www.acsi-eurocampings.ru>

Европейский стандарт качества для кемпингов (EuQSCS)

Европейский стандарт качества был разработан международными экспертами туризма и специалистами Европейской экономической палаты торговли, коммерции и промышленности EEIG (Брюссель), с целью недопущения недобросовестной конкуренции, защиты интересов потребителей и улучшения качества в этой конкретной области.

1. Общие замечания

Кемпинги должны отвечать национальным требованиям по гигиене, экологии, энергосбережению, а также требованиям по пожарной безопасности. Кемпинг и его оборудование должны быть дружелюбны по отношению к детям и лицам с ограниченными возможностями. Должны быть предприняты все необходимые меры безопасности и информирования для минимизации рисков.

2. Доброжелательное приветствие.

При регистрации гостям кемпинга предоставляется приветственный подарок бесплатно. В него может входить хозяйственная сумка, содержащая, например, 2 пары пластмассовых сандалий, рулон туалетной бумаги, рулон бумажных полотенец, мешки для мусора, моющие средства, губки, две булавки.

3. Общие услуги

Электрический ток должен быть доступен для всех площадок и передвижных домов. Газовые баллоны для приготовления пищи и отопления (если не с помощью электричества) должны быть бесплатно заменены, как только в них окончится газ.

4. Дополнительные потребности

По запросу каждый гость должен получить простынь, наволочку, пододеяльник и два полотенца за отдельную плату.

5. Животные

Должны быть указания о возможности допуска на территорию кемпинга домашних животных. Для животных должна быть предусмотрена посуда для питья и корма. Собаки не могут быть допущены к местам игр или купания детей.

6. Контрольный лист

01 Окружающая среда, расположение, доступность
Кемпинг располагается:

- 6011 ☐ на берегу моря
- 6012 ☐ на берегу озера
- 6013 ☐ в горах
- 6014 ☐ с прекрасным видом на море, озеро, реку или горы
- 6015 ☐ в красивой сельской местности
- 6016 ☐ на реке
- 5011 ☐ рядом с местами с красивой природой
- 5012 ☐ рядом с термальными ваннами
- 5013 ☐ рядом с магазинами или супермаркетами
- 5014 ☐ в нескольких минутах ходьбы до моря или озера
- 5015 ☐ рядом с достопримечательностями (замок, музей, картинная галерея, и т.д.)
- 5016 ☐ в местах, с легко доступных на автомобиле, автобусе, железнодорожном, авиационном транспорте

02 Сезонная доступность кемпинга

Кемпинг открыт:

- 5021 ☐ круглый год
- 4021 ☐ более девяти месяцев
- 3021 ☐ более шести месяцев
- 2021 ☐ менее шести месяцев

03 Ежедневный режим работы регистрации гостей

Регистрация в кемпинге открыта ежедневно:

- 5031 ☐ 24 часа (0-24)
- 4031 ☐ 12 часов (8-20 или 9-21, соответственно)
- 3031 ☐ 12 часов (8-20 или 9-21, соответственно)
- 2031 ☐ менее 12 часов

04 Ежедневный график работы бассейна

Бассейн(ы) открыты для посещения:

- 5041 ☐ более 12 часов
- 4041 ☐ 12 часов (8-20 или 9-21, соответственно)
- 3041 ☐ менее чем 12 часов

05 Ежедневные часы работы ресторана/кафе

Ресторан/кафе открыт ежедневно:

- 5051 ☐ более 12 часов
- 4051 ☐ 12 часов (8-20 или 9-21, соответственно)
- 3051 ☐ менее 12 часов

06а Часы работы магазинов, мини-рынков и т.д.

Магазины, мини-рынки и т.д. открыты ежедневно:

- 5061 ☐ более 12 часов
- 4061 ☐ 12 часов (8-20 или 9-21 соответственно)

3061 ☐ менее 12 часов

06b Доставка свежего хлеба, фруктов, овощей и т.д.

Доставка производится:

5062 ☐ каждый день (без предварительного заказа)

4062 ☐ каждый день (без предварительного заказа)

3062 ☐ каждый день (по заказам за день до 20 часов)

2062 ☐ как минимум дважды в неделю (деревенский рынок и т.п.)

07a Размер мест размещения (для палаток, караванов, домов на колесах и автомобилей)

Размер мест размещения:

5071 ☐ по крайней мере, 56 м²

4071 ☐ по крайней мере, 48 м²

3071 ☐ по крайней мере, 40 м²

2071 ☐ по крайней мере, 32 м²

07b Оборудование для места размещения

Оборудование включает в себя:

5072 ☐ 4 кресло-кровати, стол с 2 скамьями, навес (от солнца или дождя), бельевая веревка

4072 ☐ 2 кресла-кровати, 2 стула, стол с 2 скамьями, навес (от солнца или дождя), бельевая веревка

3072 ☐ 2 стула, стол с 2 скамьями, навес (от солнца или дождя), бельевая веревка

2072 ☐ стол с 2 скамьями, навес (от солнца или дождя), бельевая веревка

08 Площадь места проживания (стационарный дом на колесах / караван или бунгало)

Площадь места проживания составляет:

5081 ☐ для 4 человек площадь 26 м² и более

5082 ☐ на 6 человек 30 м² или более

4081 ☐ для 4 человек 24 м² или более

4082 ☐ на 6 человек 28 м² или более

3081 ☐ для 4 человек 22 м² или более

3082 ☐ на 6 человек 26 м² или более

2081 ☐ для 4 человек 20 м² или более

2082 ☐ на 6 человек 24 м² или более

09a Коммуникации жилых помещений (стационарный дом на колесах / караван или бунгало)

В апартаментах есть:

5091 ☐ электричество, газ, вода, канализация, отопление или охлаждение (кондиционер) в зависимости от климата

4091 ☐ электричество, газ, вода, канализация, отопление или охлаждение (кондиционер) в зависимости от климата

3091 ☐ электричество, газ, вода, канализация, отопление или охлаждение (кондиционер) в зависимости от климата

09в Качество комфорта места размещения (стационарный дом на колесах / караван или бунгало)

В апартаментах имеется:

5092 ☐ ванна, душ, умывальник, отдельный туалет

4092 ☐ душ, умывальник, отдельный туалет

3092 ☐ душ, умывальник, туалет

2092 ☐ умывальник, туалет

10 Отношение площади жилого помещения (стационарный дом на колесах / караван или бунгало) к общей площади места размещения

Отношение равно:

5101 ☐ 30% или более

4101 ☐ 25% или более

3101 ☐ 20% или более

2101 ☐ менее 20%

11 Количество гостиных в жилом помещении (стационарный дом на колесах / караван или бунгало)

Имеется:

5111 ☐ 2 комнаты на 4 человека каждая

4111 ☐ 1 комната на 6 человек

3111 ☐ 1 комната на 4 человека

12 Количество спален в жилом помещении (стационарный дом на колесах / караван или бунгало)

Имеется:

5121 ☐ более 2 спален (для 2 человек каждая)

4121 ☐ 2 спальни (для 2 человек в каждой)

3121 ☐ 1 комната (на 2-4 человек)

13 Качество и ассортимент бытовой техники (более или менее минимальные требования)

Имеется следующее оборудование в кухне (мини-кухне):

0001 ☐ плита с духовкой

0002 ☐ холодильник

0003 ☐ раковина с проточной водой и канализацией

0004 ☐ огнетушитель

0005 ☐ пылесос

0006 ☐ мусорное ведро

0007 ☐ метла

- 0008 ☐ щетка
- 0009 ☐ совок
- 0010 ☐ туалетный ершик
- 0011 ☐ половая тряпка
- 0012 ☐ щетка для пыли
- 0013 ☐ дверной коврик
- 0014 ☐ лоток для хранения обуви
- 0015 ☐ кофеварка
- 0016 ☐ электрический бойлер (для чая, супов)
- 0017 ☐ ведро
- 0018 ☐ емкость для мытья посуды
- 0019 ☐ разделочная доска
- 0020 ☐ корзина для хлеба
- 0021 ☐ миска (например, для теста)
- 0022 ☐ сито для салата
- 0023 ☐ дуршлаг
- 0024 ☐ 2 горшка
- 0025 ☐ 2 кастрюли с ручкой
- 0026 ☐ большая форма для выпечки
- 0027 ☐ малая форма для выпечки
- 0028 ☐ большая миска для салатов
- 0029 ☐ маленькая миска для салатов
- 0030 ☐ 6 чашек с блюдцами (чайные)
- 0031 ☐ 6 чашек с блюдцами (кофейные)
- 0032 ☐ 6 тарелок для супа
- 0033 ☐ 6 тарелок для вторых блюд
- 0034 ☐ 6 маленьких тарелок
- 0035 ☐ 6 больших стаканов (для воды/пива)
- 0036 ☐ 6 бокалов
- 0037 ☐ 6 небольших глубоких чаш
- 0038 ☐ 8 ножей
- 0039 ☐ 8 вилок
- 0040 ☐ 8 суповых ложек
- 0041 ☐ 8 чайных ложек
- 0042 ☐ 4 ножа для стейка
- 0043 ☐ половник, поварская ложка
- 0044 ☐ ковш
- 0045 ☐ лопатка (для жарки)
- 0046 ☐ щипцы для салата
- 0047 ☐ кухонный нож
- 0048 ☐ хлебный нож
- 0049 ☐ электрический поджигатель для газовой плиты
- 0050 ☐ открывалка
- 0051 ☐ штопор
- 0052 ☐ консервный нож

- 0053 □ орехокол
- 0054 □ нож для устриц
- 0055 □ большое круглое блюдо
- 0056 □ большое овальное блюдо
- 0057 □ большое угловое блюдо
- 5131 □ посудомоечная машина, стиральная машина, микроволновая печь
- 4131 □ посудомоечная машина или стиральная машина, микроволновая печь
- 3121 □ микроволновая печь

Оборудование на внешней территории

14 Плавательный бассейн(ы) имеется:

- 5141 □ 1 бассейн для взрослых (по крайней мере, 25х10 м) с подогревом и 1 бассейн для детей (по крайней мере, 10х5 м) подогреваемый и мелкий
- 4141 □ 1 бассейн для взрослых (по крайней мере, 20х8 м) с подогревом и 1 бассейн для детей (по крайней мере, 8х4 м) подогреваемый и мелкий
- 3141 □ 1 бассейн для взрослых (по крайней мере, 12х6 м) с подогревом и 1 бассейн для детей (по крайней мере, 5х3 м) подогреваемый и мелкий.
- 2141 □ 1 бассейн (по крайней мере, 10х6 м, включая мелкое место для купания детей)

Рядом с бассейном(ми):

- 5142 □ 30 шезлонгов, 15 зонтов
- 4142 □ 25 шезлонгов, 10 зонтов
- 3142 □ 20 шезлонгов, 7 зонтов
- 2142 □ 10 шезлонгов, 3 зонта

15 Туалеты и гигиенические помещения общего пользования

На территории кемпинга имеется:

- 5151 □ 25 душевых кабин для женщин
- 5152 □ 25 душевых кабин для мужчин
- 5153 □ 15 туалетов для женщин
- 5154 □ 15 туалетов для мужчин
- 5155 □ 10 стиральных машин (с возможностью автоматической оплаты)
- 5156 □ 2 общих места для сушки одежды
- 5157 □ 2 в общих местах для гриля
- 4151 □ 20 душевых кабин для женщин
- 4152 □ 20 душевых кабин для мужчин
- 4153 □ 10 туалетов для женщин
- 4154 □ 10 туалетов для мужчин
- 4155 □ 8 стиральных машин (с возможностью автоматической оплаты)
- 4156 □ общее место для сушки одежды
- 4157 □ общее место для гриля
- 3151 □ 15 душевых кабин для женщин
- 3152 □ 15 душевых кабин для мужчин
- 3153 □ 5 туалетов для женщин
- 3154 □ 5 туалетов для мужчин

- 3155 ☐ 5 стиральных машин (с возможностью автоматической оплаты)
- 3156 ☐ общее место для сушки одежды
- 3157 ☐ общее место для гриля
- 2151 ☐ 12 душевых кабин (разделены для женщин и мужчин)
- 2153 ☐ 10 туалетов (разделены для женщин и мужчин)
- 2155 ☐ 2 стиральные машины (с возможностью автоматической оплаты)

16 Требования по уборке и гигиене

(А) Уборка в стационарных домах на колесах / караванах или бунгало осуществляется:

- 5161 ☐ ежедневно
- 4161 ☐ по крайней мере, два раза в неделю
- 3161 ☐ каждую неделю
- 2161 ☐ только после ухода из гостей

(Б) Уборка общих туалетов и умывальных осуществляется:

- 5162 ☐ каждый час
- 4162 ☐ каждый второй час
- 3162 ☐ по крайней мере 4 раза в день (например, в 7, 11, 15, 19 часов)
- 2162 ☐ по крайней мере, два раза в день

(С) очистка бассейна(ов) осуществляется:

- 5163 ☐ каждый день (после 20 или 21 часа, или до 8 или 9 часов)
- 4163 ☐ каждый второй день
- 3163 ☐ каждый третий день
- 2163 ☐ раз в неделю

17 Дополнительные общие сооружения

В кемпинге есть

- 5171 ☐ ресторан, кафе, бар/бистро
- 4171 ☐ кафе, бар/бистро
- 3171 ☐ киоск с напитками и продуктами
- 5172 ☐ магазины, рынок, мини-рынок
- 4172 ☐ магазины, мини-рынок
- 3172 ☐ мини-рынок
- 5173 ☐ офисное помещение (телефон, факс, доступ в Интернет), ТВ-зал
- 4173 ☐ офисное помещение (телефон, факс, доступ в Интернет), ТВ-зал
- 3173 ☐ ТВ-комната

18 Спортивные и игровые площадки и поля (например, для волейбола, бадминтона и т.д.)

В кемпинге имеется:

- 5181 ☐ одна закрытая (под крышей) и две открытых площадки, по меньшей мере по 56 м²
- 4181 ☐ одна закрытая (под крышей) и одна открытая площадка, каждая не менее 48 м²

3181 ☐ по крайней мере, одна открытая площадка, площадью по крайней мере, 40 м²

19 Игровые площадки для детей с соответствующим оборудованием (например, качели, карусели, горка и т.д.)

В кемпинге есть:

5191 ☐ одна площадка, по крайней мере, 48 м², огороженная и находится под наблюдением взрослого человека

4191 ☐ одна площадка, по крайней мере, 40 м², огороженная и охраняемая

3191 ☐ одна площадка, по крайней мере, 32 м², огороженная, но не обязательно охраняемая

Эти игровые площадки открыты:

5192 ☐ не менее 6 часов (например, 9-12 и 14-18)

4192 ☐ менее 6 часов

3192 ☐ менее 6 часов

20 Дополнительные предложения по проведению свободного времени

В кемпинге имеются следующие предложения:

7001 ☐ анимация для взрослых

7002 ☐ анимация и уход за детьми

7003 ☐ оздоровительное, тренировочное, рекреационное оборудование и сооружения (например, сауна, солярий)

7004 ☐ дискотека

7005 ☐ танцы, живая музыка

7006 ☐ ночной клуб, кабаре-программа

7007 ☐ кино

7008 ☐ поле для гольфа

7009 ☐ теннисный корт

7010 ☐ образование: иностранные языки

7011 ☐ образование: живопись, скульптура

7012 ☐ культурные мероприятия, концерты

7013 ☐ обучение: плавание, дайвинг

7014 ☐ обучение: верховая езда

7015 ☐ обучение: альпинизм, горные прогулки

7016 ☐ обучение: стрельба из лука

7017 ☐ обучение: рыбалка

7018 ☐ обучение: теннис или настольный теннис (пинг-понг)

7019 ☐ обучение: парусный спорт, виндсерфинг

7020 ☐ экскурсии (например, осмотр достопримечательностей)

7021 ☐ тропы здоровья, скандинавская ходьба

7022 ☐ горный велосипед

7023 ☐ зимние виды спорта: лыжи, фигурное катание

7024 ☐ водные лыжи

7025 ☐ воздушные змеи

7026 ☐ дельтапланеризм, парапланеризм, прыжки с парашютом

7027 ☐ мини-гольф

- 7028 ☐ прокат лодок
 7029 ☐ прокат плетеных пляжных стульев с шатром
 7030 ☐ шахматы на открытом воздухе
 7031 ☐ зоопарк с детенышами животных для детей
 7032 ☐ бильярдная или бильярдный стол
 7033 ☐ Другие предложения, например

Анализ и оценка контрольного листа

Объяснение категории баллов:

0 ... – баллы абсолютно необходимы

7 ... – баллы могут быть использованы для улучшения фактических результатов и для модернизации

6 ... – баллы могут быть использованы для улучшения фактических результатов и для модернизации

5 ... – баллы актуальны для принятия решения о соответствующей категории

4 ... – баллы актуальны для принятия решения о соответствующей категории

3 ... – баллы актуальны для принятия решения о соответствующей категории

2 ... – баллы актуальны для принятия решения о соответствующей категории

*****– Категория	Макс. баллов	Мин. баллов	Фактически
5011-5191 <input type="checkbox"/>	40	34
0001-0057 <input type="checkbox"/>	57	57
6011-6016 <input type="checkbox"/>	7	0
7001-7033 <input type="checkbox"/>	33	0
Всего <input type="checkbox"/>		91

****– Категория	Макс. баллов	Мин. баллов	Фактически
4021-4191 <input type="checkbox"/>	33	30
0001-0057 <input type="checkbox"/>	57	52
6011-6016 <input type="checkbox"/>	7	0
7001-7033 <input type="checkbox"/>	33	0
Всего <input type="checkbox"/>		82

*** – Категория	Макс. баллов	Мин. баллов	Фактически
3021-3191 <input type="checkbox"/>	33	26
0001-0057 <input type="checkbox"/>	57	50
6011-6016 <input type="checkbox"/>	7	0
7001-7033 <input type="checkbox"/>	33	0
Всего <input type="checkbox"/>		76

**– Категория	Макс. баллов	Мин. баллов	Фактически
2011-2163 <input type="checkbox"/>	17	13
0001-0057 <input type="checkbox"/>	57	48
6011-6016 <input type="checkbox"/>	7	0
7001-7033 <input type="checkbox"/>	33	0
Всего <input type="checkbox"/>		61





ПРИЛОЖЕНИЕ 2








ДОРОЖНЫЕ ЗНАКИ, СИМВОЛЫ (ПИКТОГРАММЫ) ДЛЯ ОБОЗНАЧЕНИЯ УСЛУГ КЕМПИНГОВ, СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ, ТУРИСТИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

№	Изображение	Наименование, смысловое значение, стандарт
Действующие		
6.10		Кемпинг СТБ 1140-99 «Знаки дорожные. Общие технические условия»
6.13		Туалет СТБ 1140-99 «Знаки дорожные. Общие технические условия»
1.1		Туристический информационный символ СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
1.4		Обмен валют СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
1.5		Аптека СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
1.7		Соблюдать тишину СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические

1.8.1		Место для разведения огня СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
1.8.2		Место для пикников СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
1.12		Корзина для мусора СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.6		Ночной клуб (танцевальный зал) СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.7		Бар–караоке СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.8		Бар СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.10		Комната для чая, кофе
2.11		Место для плавания СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические

2.12		Сауна СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.14		Регистрация (прием) СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.16		Средства для обслуживания детей СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.19		Прачечная СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.20		Ванна СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
2.21		Душ СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
3.3		Камера хранения СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
3.4		Комната для конференций и встреч СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические

3.5		Прокат автомобилей СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
3.6		Магазин СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
3.7		Детская комната СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.1		Спортивная деятельность СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.2		Гимнастический зал (фитнес-центр) СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.3		Барбекю СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.7		Бильярд СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.8		Боулинг СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические

4.9		Прокат лодок СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.12		Рыбная ловля СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.13		Охота СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.14		Футбол СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.15		Катание на коньках СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.17		Теннис СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические
4.18		Настольный теннис СТБ 1821-2007 Знаки информационные туристические

Рекомендуемые к разработке и использованию		
б/н		<p>Место стоянки домов на колесах</p> <p>Смысловое значение: информирует о месте стоянки домов на колесах с возможностью подключения к коммуникациям.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1140-99.</p>
б/н		<p>Место для палаточного лагеря автотуристов и стоянки домов на колесах</p> <p>Смысловое значение: информирует о месте палаточного лагеря, месте стоянки домов на колесах, с возможностью подключения к коммуникациям.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1140-99.</p>
б/н		<p>Спальные места</p> <p>Смысловое значение: информирует о наличии услуги предоставления спальных мест.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>
б/н		<p>Санитарная станция для домов на колесах</p> <p>Смысловое значение: информирует о наличии услуги санитарной станции для домов на колесах.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>
б/н		<p>Стоянка для автобусов</p> <p>Смысловое значение: информирует о наличии мест для стоянки автобусов.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>
б/н		<p>Разрешено нахождение с домашними животными</p> <p>Смысловое значение: информирует о возможности нахождения с домашними животными.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>
б/н		<p>Беспроводной интернет</p> <p>Смысловое значение: информирует о наличии услуги беспроводного доступа в Интернет.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>

б/н		<p>Доступ к электрической сети</p> <p>Смысловое значение: информирует о наличии возможности подключения к электрической сети.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>
б/н		<p>Телевидение</p> <p>Смысловое значение: информирует о наличии услуг кабельного телевидения.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>
б/н		<p>Конные прогулки</p> <p>Смысловое значение: информирует о возможности конных прогулок.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>
б/н		<p>Пляж</p> <p>Смысловое значение: информирует о месторасположении пляжа.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>
б/н		<p>Наблюдение за природой</p> <p>Смысловое значение: информирует о возможности наблюдения за природой.</p> <p>Рекомендуется к включению в СТБ 1821-2007.</p>

Стандарты звездности кемпингов немецкой системы ADAC

ADAC – Allgemeiner Deutscher Automobil Club (Всеобщий немецкий автомобильный клуб) – крупнейшая общественная организация автомобилистов Германии, самая крупная в Европе.

Система звезд ADAC показывает общий уровень сервиса в кемпингах. Возможно получение целых, или половин звезд. Места, получившие полные пять звезд также получают звание «ADAC Best Camping».

Расчет общей оценки проводится по результатам оценки пяти различных сфер обслуживания, которые, в свою очередь, делятся на десять отдельных категорий.

Выделяются следующие сферы: санитарно-гигиеническое оборудование; месторасположение; снабжение; отдых и развлечения; отдых на воде.

Для гостя различные сферы обслуживания характеризуются различным уровнем значимости, поэтому каждая из сфер имеет свой коэффициент и вес в общей оценке:

- санитарно-гигиеническое оборудование – 39%;
- место стоянки – 26%;
- снабжение – 10%;
- отдых и развлечения – 12,5%;
- отдых на воде – 12,5%.

Санитарно-гигиенические условия

Санитария является ключевым критерием качества для туриста и центральным элементом инфраструктуры кемпинга. Она имеет наибольшее влияние на общую оценку.

Количество санузлов в кемпингах

Требования на 100 мест стоянки для максимальной оценки*:

- 9 умывальников с горячей водой;
- 3 отдельные стиральные кабины с горячей водой;
- 10 душевых кабин с горячей водой;
- 7 женских туалетов;
- 6 мужских туалетов или писсуаров;
- 1 ванна для стирки или 1 стиральная машина;
- 1 раковина для мытья посуды;
- 1 слив для кассетных туалетов.

* При расчете учитываются:

- места стоянок туристов – до 100%;
- места стоянки домов на колесах без санитарного оборудования- до 60%;

- места размещения без канализации – до 100%.

Требования к структуре, дизайну и оборудованию санитарно-бытовых помещений для максимального рейтинга:

- постоянное здание из кирпича, бетона или дерева (не санитарные контейнеры);
- архитектурно привлекательное строение, привлекательный внешний дизайн;
- качество строительства и монтажные материалы;
- отдельные зоны для мужчин и женщин;
- пространственное разделение туалетов, других санитарных сооружений;
- адекватная вентиляция;
- достаточное освещение (каждая с отдельной осветительной установкой);
- скрытая проводка всех труб и кабелей;
- достаточный уклон пола во влажных помещениях для оптимального отвода воды;
- раздельные душевые и туалеты;
- адекватная высота кафеля стен: минимальная высота – 2 метра в душевых; в туалетах и моечных – 1,50 метра. Вместо плитки также можно использовать другие материалы высокого качества (например, натуральный камень);
- все кабины запираются изнутри;
- проходы достаточной ширины, особенно в местах открывания дверей автомобилей наружу;
- мусорные контейнеры в достаточном количестве;
- минимальное расстояние от центра раковины до центра другой – 1 м;
- для раковин с боковыми перегородками, минимальное расстояние от перегородки до перегородки 1 м;
- отдельные кабины для умывания и душевых; минимальная площадь 1,80 м², минимальная ширина 90 см;
- туалеты: минимальная площадь 1,60 м², минимальная ширина -90 см; минимальное расстояние от унитаза до двери кабины - 65 см;
- умывальные и стиральные кабины: каждая с зеркалом и розеткой;
- душевые: раздевалка с сиденьями, зона душа разделена с раздевалкой;
- постирочные: кабины для стирки оборудованы соответствующими средствами для хранения и оборудованы крючками для одежды;
- туалеты: унитазы для сиденья, туалетная бумага, туалетная щетка и крючки для одежды;
- рукомойники при туалетах: с достаточным количеством мыла и полотенце или электрических сушилок для рук;
- писсуары: с перегородками.

Требования к техническому обслуживанию, ремонту и очистке санитарно-бытовых помещений для максимального рейтинга: применяются самые строгие требования.

Место стоянки

Территория места стоянки важна для каждого гостя, поскольку каждое место стоянки является основным пространством, в котором находится гость во время отдыха. Состояние всего лагеря также имеет решающее значение для состояния посетителя.

Тип оборудования места стоянки для высшего рейтинга:

- место стоянки четко отделено, средний размер – от 120 м²;
- каждое место стоянки имеет подключение к электросети, по крайней мере на 16 ампер;
- места стоянки почти полностью имеют доступ в Интернет (беспроводной или по кабелю);
- по крайней мере, 50% из мест стоянки имеют подключение к водоснабжению и канализации;
- место стоянки совершенно ровное;
- дизайн, обслуживание и уборка мест стоянки соответствуют самым высоким требованиям.

Требования к стилю и оборудованию общественных мест кемпинга для наивысшего рейтинга.

Рецепция и ее оснащение:

- размер и окружение рецепции по отношению к размеру помещения;
- зоны ожидания рядом с туалетными комнатами;
- зоны ожидания имеют места для сидения;
- отчетливо видны часы работы;
- имеется информация для гостей о месте и окрестностях.

Парковка:

- размер одного парковочного места относительно размера стоянки;
- четкая разметка;
- прибывающие гости не препятствуют нормальной работе;
- простое маневрирование.

Указатели:

- на все объекты имеются указатели, в том числе на выезды, указатели размеров парковок;
- указатели достаточного размера и в хорошем состоянии;
- указатели понятны, дополнительно используются символы для детей.

Инфраструктура, наличие площадок:

- основные проезды в хорошем состоянии в любых погодных условиях;
- дороги не имеют дефектов;
- к местам стоянки можно проехать без дополнительной помощи.

Техническое обслуживание, дизайн и чистота кемпинга:

- территория свободна от мусора;
- используются закрытые контейнеры для отходов;
- территория поддерживается в надлежащем состоянии;
- туристическая зона, зона парковки, жилая зона, зона питания четко разделены;
- центральное расположение санитарных узлов – расстояние от мест стоянки не более 100 метров.

Снабжение

Возможности покупки продуктов питания на территории кемпинга
Киоск / Гастроном / Супермаркет

Возможности покупки товаров непосредственно на территории кемпинга предлагается в основном на крупных предприятиях и для многих посетителей являются необходимой роскошью, поскольку это позволяет больше времени уделить непосредственно отдыху.

Будут учитываться только лучшие предложения.

Гастрономы и супермаркеты также классифицируются в одну из трех категорий в зависимости от размера и широты предложения:

- ограниченное предложение;
- стандартное предложение;
- хорошее предложение.

Товары для кемпинга и отдыха

Товары для кемпинга и отдыха также делятся на следующие категории:

- ограниченное предложение;
- стандартное предложение;
- хорошее предложение.

Наивысшую оценку получает кемпинг с супермаркетом с хорошим предложением и магазином товаров для кемпинга и отдыха с хорошим предложением.

Гастрономические предложения на территории кемпинга

Закусочные / Рестораны

Ресторанный рейтинг включает 3 уровня:

- просто;
- хорошо;
- исключительно.

Будут учитываться только лучшие предложения в сфере гастрономии, при этом рестораны должны быть открыты в высокий сезон, по крайней мере шесть дней в неделю.

Самый высокий результат получает кемпинг с исключительно хорошим рестораном.

Отдых и развлечения

Предложения по организации отдыха и развлечений делятся на подкатегории – стационарные объекты и анимационные программы. Особый интерес они представляют для семей с детьми.

Детские игровые площадки на территории кемпинга

Общая площадь всех детских площадок (на открытом воздухе, внутри помещения, например водный парк, парк приключений) по отношению к количеству мест стоянки – самый высокий рейтинг присуждается кемпингу, имеющему 5 м² и более на каждое место.

Количество и разнообразие игровых зон по отношению к размеру кемпинга и размеру детской площадки – наивысший балл присуждается при наличии более 14 различных игровых возможностей.

Качество, состояние и чистота различных устройств и игровых зон – высший рейтинг присуждается, только если они находятся в наилучшем состоянии.

Спортивные сооружения на территории лагеря:

- теннисный корт;
- спортивная площадка для пляжного волейбола;
- стрельба из лука;
- мини-гольф;
- гольф;
- услуги для яхтсменов (пристани, стапель, кран для лодок, прокат лодок);
- услуги по катанию на лошадях (конюшни, катание на пони, инструктаж по верховой езде);
- услуги для лыжников (лыжи и подъемники в зоне кемпинга (возможно, с лыжного автобуса), оборудование для сушки инвентаря);
- прокат велосипедов.

Услуги для развлечений и отдыха в плохую погоду на территории кемпинга:

- дискотека;
- интернет-уголок;
- гостиная.

В СПА-центре на территории лагеря:

- сауна;
- турецкая баня;
- джакузи;
- солярий;
- фитнес;
- салон красоты;
- массаж.

Должны предлагаться:

- детская программа для детей в возрасте до 12 лет, в том числе мини-клуб;

- спортивная программа;

- развлекательная программа.

Для лучшего рейтинга анимация должна предлагаться в высокий сезон в течение 4 недель в каждой из трех категорий, по крайней мере 6 дней в неделю.

В целом, количество часов анимации должно быть не менее 50 в неделю.

Отдых на воде

Для многих немецких туристов возможность плавать и купаться является важным элементом их отдыха. При этом популярно не только купание в море или озере, но и в оборудованных бассейнах на территории кемпинга.

Купание в природных водоемах на территории кемпинга.

Учитываются только воды, которые расположены непосредственно на территории кемпинга и доступны без пересечения дороги общего пользования.

Оценка на 50% зависит от площади пляжа и на 50% от качества его оснащения.

Общая площадь пляжа по отношению к количеству мест стоянки – максимальный балл от 25 квадратных метров на каждое место.

Тип пляжа – (мелкий песок или галька), вход в воду (пологий или крутой).

Оснащение и состояние пляжа:

- шезлонги и зонтики;

- служба спасения;

- чистота.

Бассейны на территории кемпинга

Учитываются открытые бассейны, крытые бассейны, детские бассейны.

Оценка также на 50% зависит от количества (площади) бассейнов и на 50% – от оснащенности и состояния (архитектурное проектирование, техническое обслуживание и чистота):

- площадь поверхности воды по отношению к количеству мест стоянки – максимальная оценка от 3 м² на каждое место;

- архитектурное проектирование;

- использование материалов высокого качества для стен бассейна;

- край бассейна с нескользящим покрытием;

- архитектурно привлекательный дизайн;

- наличие в бассейне раздевалок, шкафчиков, душевых, туалетов и большое количество шезлонгов;
- в открытом бассейне в дополнение – дезинфекция ног, достаточно большое пространство на берегу, с соответствующим числом шезлонгов и близко расположенным душем и туалетом.

Производственно-практическое издание

**Рекомендации по организационно-методическому
и нормативно-правовому обеспечению развития системы кемпингов
и сопутствующих услуг в Республике Беларусь**

Государственное учреждение
«Национальное агентство по туризму»

г. Минск, ул. Кирова, д. 8, к. 2, комн. 909, 220030

Свидетельство о государственной регистрации в качестве распространителя
печатных изданий № 3/757 выдано 30.10.2014.

Свидетельство о государственной регистрации
в качестве издателя печатных изданий № 1/449 выдано 14.11.2014.

Это издание или любая его часть не могут быть скопированы или
опубликованы в любой форме, включая электронные и механические
способы копирования, без письменного разрешения

Национального агентства по туризму.

Посетите наш сайт:
www.belarustourism.by

