

## Сказ о том, с кем не надо ходить на восхождения.

Восхождение совершалось с КСП Спутник из Екатеринбурга, в составе инструкторов: Евгения Бакакина, Михаила Гришина и Владимира Рассохина. Группа при этом была весьма разношёрстная, как по возрасту, так и по физической подготовке, в составе 30 человек. Лично меня прельстило в этом восхождении – это срок 14 дней, в то время, как у всех других срок был 21 день, других восходителей прельстила сумма 45 т.р. Предоплату просили перевести на карту, не делая никаких комментариев, остальную сумму на руки инструктору, никакого договора, естественно, составлено не было. Ближе к датам похода, я звонила в этот клуб и оставляла заявку на аренду специального оборудования, на что мне отвечали, что в ближайшее время с вами свяжется инструктор. Так было несколько раз. За 4 дня до начала похода, мне никто так и не позвонил, никакой информации о встрече, телефонах инструкторов предоставлено не было. Только после моего письма мне была предоставлена информация о месте встречи в Оше, с комментарием: зачем вам за 2 недели знать где мы встречаемся? С горем пополам удалось выключить контакты другого восходителя, летевшего тем же рейсом. А прилетело нас этим рейсом 4 человека.... По внешнему виду и рюкзакам опознали друг друга. Прилетев в Ош, и приехав в хостел рано утром, мы ходили по двору, и ждали, когда к нам подойдёт инструктор, поздоровается и скажет где можно заселиться и вообще какие дальнейшие планы. Куда заселиться нам сказал хозяин. Познакомились с другими участниками восхождения и похода – им тоже не было предоставлено никакой информации, и они так же звонили в этот день - в понедельник и спрашивали, тоже, что и я. И только когда уже стемнело, ко мне подошёл человек со словами: вы мне деньги ещё не сдавали – давайте сдавайте. – А вы, собственно, кто? – я ваш инструктор... Видимо, после моих вопросов, в списке участников возле моей фамилии стоял комментарий «проблемная дама». Наверное, чтобы такого комментария не было, надо было молча отдать деньги и вообще в поход не идти ....и без чека и договора ... А вопросы были по снаряжению, потому что на всех сайтах приведён один и тот же список вещей для зимних походов и восхождений. Но это совсем разные вещи – восхождение на семитысячник и поход на Тхачи.

Клубом не предоставлялось никакого оборудования – все палатки, горелки, верёвки – всё это было привезено туристами. Вечером стали раскладывать палатки и считать сколько человек можно расселить ... Все палатки были кемпинговые и не предназначены для восхождений. Одна вообще была некомплект по дугам. Все горелки были без специальной резьбы под баллоны. Утром, за час до отъезда, приехал ещё один участник и привёз переходники под горелки. Сказал, что ему в письме обещали встретить в аэропорту с табличкой, но никто так и не встретил и не собирался ... Да, ещё инструктора сказали, что каски, жумары и альпинистские восьмёрки не нужны и лучше их оставить здесь. Все расстроились – тащили всё это, а кто-то и специально покупал. И оставили ....Прокатный ледоруб мне достался с отломанным острием на рукояти, и опираться на него потом было сомнительное удовольствие...

По приезду в Ачик-таш было организовано дежурство приготовления еды и всё вроде ничего. Но по приходу в 1 лагерь всё изменилось. Инструктора выложили 2 коробки печенья в постоянной доступности, а с едой начались проблемы. Еда была плохая, за всё время не было ни разу обычной гречки и не было взято ни одной банки тушёнки! Да

вообще ни одной консервы какой бы то ни было. Вся еда это сухой порошок картофельного пюре и мешок дошираков. И это при том, что всю доставку еды на лошадях мы оплачивали, т.е. никто еду не нёс – можно было очень прилично питаться, а не этой бурдой. Мы в автономном походе на 14 дней питались лучше, чем тут, где ничего на себе не надо нести было. Или инструктора думали, что туристы, как дети – можно печеньками их на обед накормить? Дошло до того, что подходишь, спрашиваешь что поесть? – тебе отвечают – возьми воды вскипяти и доширак завари, если хочешь. Накануне выхода в лагерь 2 варили макароны и покидали туда колбасу, что перед этим неделю мотали по жаре в Оше и Ачик-таше, после чего некоторые туристы отравились и не смогли пойти на восхождение. Многие туристы после такой еды, ходили в лагерь покупать обеды по 15 евро. К слову сказать, инструктора сами туда ходили.

В итоге после сбора базового лагеря и отъезда, все эти мешки с дошираком и порошком там и бросили под горой...и намусорили в придачу.

Все инструктора очень неконтактные, уклонялись от вопросов, отвечали неохотно, а Владимир откровенно хамил. Михаил вёл группу второй раз в жизни, с Владимиром тоже не понятно – работает он совершенно в другом месте – его попросили заменить другого инструктора, который не смог.

Евгений предложил перед переходом в лагерь 2 сделать день отдыха, все с радостью согласились, но Михаил и Владимир запретили это. И прямым текстом сказали – это чтобы все убились и побольше людей отсеклось.

После очень выматывающего перехода в лагерь 2 туристы пришли и не понимали, что им делать дальше, потому что там вообще ничего не понятно – мест под палатки очень мало. Инструктора, которые пришли раньше всех, на самом верху быстро поставили свои палатки и залезли в них. И туристы не знали, что им делать – где ставить палатки, где вода в этом лагере, что есть, на чём приготовить еду. Дошло до того, что обитатели лагеря на следующий день спрашивали нас нашли ли мы своих инструкторов...Потому что все видели, как наша группа ходит и друг у друга спрашивает: где они?

Когда я нашла маленькое место и поставила свою палатку, увидела, что подходит ещё одна наша связка, набрала воды в бутылку, и говорю, рядом стоящему Михаилу: вон ребята наши идут, надо спуститься к ним воды предложить, зная, как тяжело было идти эти 12 часов по жаре и без воды. На что Михаил сказал: тебе чего делать нечего, зачем тебе это надо?

Подошедшие туристы по нашим подсказкам – тех, кто пришёл раньше и успел устроиться, поставили палатки, пошли выяснять, когда готовить и что есть. Всем было выдано по порции еды и горелки, но горелки не всем. У меня горелки не было и я несла 2 батона колбасы. Поэтому 1 батон я отнесла вниз, где разместились большая часть нашей группы, и попила у них чай – потому что у них была горелка.

К инструкторам пришла группа туристов и стали говорить, что их горелка не работает и просили Владимира помочь с приготовлением, на что он им ответил: если у вас руки из жопы растут я тут не при чём, сидите голодные. Тогда они стали требовать, чтобы им вернули их же собственную работающую горелку, на что Вова со словами: как же вы меня все зае - ли своими вопросами, залез в свою палатку и больше на контакт не шёл. Если бы я была мужчиной, то после таких ответов от Вовы, я бы точно ему зарядила в бубен ...

Двигаясь в тумане, простояли просто так около часа, потому что инструктора не знали пути так как сами тут 3-ий раз и у них не было ни навигатора ни раций. Только когда прошёл другой посторонний гид, они пошли по за ним по его следам.

Во 2 лагере у меня заложило нос, своего нафтизина у меня не оказалось - то ли вытек из флакона в рюкзаке, то ли я изначально взяла пустой флакон. Попросила аптечку, чтобы взять общественный – его там не было. В аптечке не было примитивного сраного копеечного нафтизина! Выручили ребята туристы. Общественный нафтизин нашёлся только в другой аптечке уже внизу.

Из-за отсутствия штурмовых палаток, туристы снимали в 3-ем лагере перед восхождением двухместные палатки по 60 евро за ночь. В ночь восхождения договорились встретиться у палатки инструкторов в определённое время и идти всей командой, но подойдя в означенное время к палатке, туристы обнаружили её пустой. Поэтому на восхождение из лагеря 3 все выходили сами по себе и шли тоже. Спрашивали дорогу на вершину у других восходителей, никаких инструкторов рядом не было! Они ушли сами, не сказав никому ни слова! Сказать простым языком инструктора, которым были уплачены средства, чтобы они провели людей на вершину – сбежали!

Инструктора не знали, сколько людей пошло на восхождение, что с ними стало, спустились ли, потому что у них не было ни раций ни навигатора. Собирались внизу сутки! Уж на такую группу за все эти деньги, необлагаемые налогами, можно было купить рацию и навигатор! Это просто преступная халатность со стороны организаторов. И просто чудо, что обошлось без трагических случаев.

А теперь вопрос: -За что были оплачены услуги инструкторов, если они шли в своё удовольствие для удовлетворения своих амбиций и получения спортивных регалий, а для других участников палец о палец не ударили? На всех переходах они шли сами по себе вдали от своих клиентов. В итоге туристы и еду и места в палатках покупали себе отдельно. И этот тур, оказался, совсем не дешёвый. За такие деньги можно было и нормальных гидов нанять, которые были бы заинтересованы в восхождении клиентов и с соответствующим отношением.

Люди ушли с маршрута по причине понимания, что с такими инструкторами участвовать в подобных восхождениях просто опасно, в случае чего – они перешагнут через тебя, и от них не дождёшься никакой помощи. Это просто антигиды.

Такого беспредела за свои многочисленные походы я ещё не встречала.

Я искренне верила, что это такое стечение обстоятельств – гиды некоммуникабельные, нетактичные, местами хамы просто – бывают же такие люди, и вот волею судеб они все встретились в одном месте. После похода, мы ещё долго с туристами обсуждали все эти эпизоды и моменты и просто ужасались ну как так вообще можно относиться к людям, которые тебе же заплатили деньги, да вообще к людям относиться. И я стала общаться с организатором всей этой конторы клуба Спутник, в надежде, что он хотя бы извинится и вообще как-то разъяснит, как такое вообще могло получиться. Но, начав общаться с ним, я поняла смысл поговорки: **Скажи мне, "кто твой друг, и я скажу -- кто ты!"** По своему мышлению и воспитанности он был абсолютно солидарен со своими гидами. При обращении ко мне, в моей простой русской фамилии из 6 букв, встречающейся на протяжении почти всего курса истории в школе, элементарно читающейся по слогам, он смог сделать сразу 2 ошибки – это просто верх клиентоориентированности. Да, я ещё у них бронировала другой поход в более поздние, чем это восхождение сроки, но мне никто не позвонил и не поинтересовался, иду ли я.

Рассказала об этом походе туристу знакомому, а он, оказывается, ходил на Мальпунёр пару лет назад с этой конторой. Рассказывал, что гид дороги не знал, навигатора у него не было, постоянно плутал, делал стоянки, где не было воды, еды было очень мало, народ откровенно голодал. Те туристы, у кого были навигаторы, по записанному треку сходили с маршрута и шли обратно. Всё это он написал в отзыве, который оставил на сайте, и который, естественно, не был опубликован. Тоже самое, что было и у нас - некомпетентные гиды, голод и нет навигатора. Т.е. за 2 года так ничего и не изменилось. Анкеты, для туристов, коими так бравировал Липин офигенно помогают улучшить качество походов и всё делается во благо туристов .

Общались мы в соцсетях, приведу некоторые отрывки из нашего диалога:

#### [4 сен Нина](#)

Здравствуйте. Направляю вам отзыв о восхождении. Отзыв Андрея Полуяна читала – это абсолютная истина. Мой отзыв – это развёрнутая картина всего происходящего. Знаю, кто ещё будет писать отзывы – они будут однотипны. Может появятся новые эпизоды хамства со стороны инструкторов, потому что мы не всё время находились рядом с ними потому что они избегали общения с клиентами. Знаю двоих человек, кто собирался с вами судиться. Надеюсь, они добьются положительного исхода... Если надо будет все дадут показания. Это же надо так всё организовать, чтобы у всех без исключения туристов был только негатив, да ещё такой, чтобы были готовы заморачиваться с судами – это надо очень постараться.

#### [4 сен Сергей](#)

Приветствую. Отзыв получили, этот и другие отзывы разослали инструкторам попросили их прокомментировать. Странно в прошлом году Евгения и Михаила участники хвалили.

#### 4 сен Нина

И это весь ответ? В чём будут санкции для таких инструкторов и компенсации участникам? Почему не было раций и навигатора? Вы не отвечаете на конкретные вопросы, а просто отписываетесь и даже не извинились, как минимум, за всё это. И с трудом верится, что Михаила можно хвалить.

#### Сергей

Мне трудно отвечать сейчас на замечания так как инструктора разъехались, кто то в походах сейчас. Нужно получить от них обратную связь. После окончания восхождения они коротко отчитались о восхождении, ни о чем таком нам не сообщили - только мол часть туристов были капризные. Если то, что говорят туристы подтвердится больше мы с ними работать не будем. В аэропорту встречать ни кого не планировалось, скидывали туристам контакты кто с кем летит чтобы добраться вместе до адреса размещения. Главная цель деятельности клуба - довольный турист / альпинист, получение им положительных эмоций.

#### Нина

Списки рассылала ... скинули 1 контакт за 2 дня до отлёта после того, как я 2 раза написала об этом. И у группы, что ходила с нами в поход - те же претензии были - почему нельзя заранее было скинуть всю информацию о походе и участниках? Сколько раз хожу все и группы создают и контакты дают и только у вас это прямо какая то конфиденциальная информация.

Если человек хам и просто ненавидит людей - это про Владимира, то он никогда этого не признает. Никто из туристов не капризничал. Интересно послушать, кто из гидов это написал, и в чём заключались капризы. Про еду я всё подробно описала. Этот отзыв видели многие туристы - я специально всем рассылала почитать, все были абсолютно с ним согласны. Вы так и не ответили почему не было раций - это же не от гидов зависело? Неужели вы не боялись, что что-то могло случиться? Одна туристка на пути к вершине сбилась с пути .... У меня и не только сложилось впечатление, что изначально - всё сводилось к тому, чтобы отсеять как можно больше тех, кто мог бы потенциально зайти на вершину, начиная с не рассылки готовой памятки, и заканчивая испорченной колбасой перед восхождением. Сами то они это не ели.

#### Сергей

На Владимира больше всего нареканий и мне не охотно сейчас отвечает на сообщения. Скорее всего больше его звать не будем. Рации у нас есть, не знаю в чем дело. Уточню, замечание ценное. Создавать группы пожалуй хорошая идея, делаем мы их вконтакта но далеко не всегда они востребованы. Контакты туристов мы можем рассылать только с согласия туристов.

### Нина

Так и спрашивайте согласие туристов - все туристы согласны. Но об этом и речи даже не шло. Всё это опять отписки. Т.е. до того, как я написала, что нужны навигаторы и треккер вы об этом даже не догадывались? Что за бред вообще! На этой горе каждую неделю кого то снимают... Интересно, чтобы вы делали, как отвечали если бы несчастный случай был? Вообще, всё понятно - вся эта организация - просто хуже сложно придумать. Сплошное вредительство.

### Сергей

Не знаю Евгений отчитался о том что все закупил по полной. Мы выслали сухих овощей и сушёное мясо с десятков коробок заказанных специально в Ижевске для восхождения. Я не меньше Вашего удивлён, что инструктора были без навигаторов. Вроде бы Евгений с ним даже в городе не расстается. Спрошу обязательно.

### Нина

Сухой корм есть надо только на восхождении во 2 и 3 лагерях, а не везде. В итоге его никто и не ел, потому что это очень не вкусно. И весь этот порошок остался валяться в 1 лагере, и большая сумка осталась в Оше в сарае хозяина хостела. Вообще, если быть честным и порядочным человеком, из части гонораров двух гидов надо бы выплатить компенсацию участникам, тысяч так по 5. Это было бы честно. А не просто показать им отзывы участников. Это не детский сад в угол поставить и простить. За свои деяния, в данном случае - наоборот - недеяния надо отвечать.

Еще раз повторяю все сублиматы предназначены для питания в трудных условиях на высоте, но в лагере 1 надо набираться сил и питаться нормальной едой. К тому же для этого были все возможности - доставка лошадьми, оплаченная нами, а не гидами. Простую еду - гречку с тушёной. Но этого не было! - ни гречки и ни одной банки консервов! Услышьте меня и не надо передёргивать информацию.

### Сергей

Инструктора отчитались о заброске в лагерь 1 246кг продуктов и снаряжения. Возьмёшь тушенку туристы говорят зачем тащить железо, купишь сушеного мяса тоже плохо. Придётся комбинировать

### 6 сен Нина

246 кг - не верю в это - они списали больше . Пусть даже было 10 палаток по 4 кг - это 40 кг, - и 200 кг еды с газом и 2 котелка и верёвка? - это враньё .

Инструктора отчитались - они отчитались, что всё было прекрасно, и ещё обозвали туристов капризными. А то, что они сами элементарные правила поведения не соблюдают

это нормально. Вообще, Сергей, после общения с вами поняла, что своих гидов вы покрываете, конструктивно решать ничего не хотите, отписываетесь просто так. Я буду свой отзыв размещать где только можно - во всех сайтах и форумах, чтобы предостеречь людей от такого беспредела. И на следующий сезон тоже. У меня много подписчиков - буду их просить размещать у себя и делать перепосты. Видимо вы никогда не ходили в походы с нормальными гидами и не знаете, как оно должно быть на самом деле, раз считаете, то, что было у нас - это вполне нормально. Думала, что дело только в конкретных гидах, но после общения поняла, что нет - вся компания такая.

### Сергей

Нина я не считаю, что инструктора сработали нормально раз такой негатив. Я жду не дожусь когда Евгений и Владимир вернутся в Екатеринбург. Многое из того, что вы пишете вызывает вопросы к ребятам. Если они отправили груза меньше, то это воровство денежных средств. К тому что Вы пишете я пока ничего не могу ответить. Мне самому интересно знать как было на самом деле и почему

### Нина

Может и было закуплено - вопрос чего. Я не буду повторяться. Если для вас 2 недели питаться одинаковым пюре из порошка это нормально - то его было закуплено предостаточно. Задавать вопросы этим гидам и спрашивать почему - бесполезно, если они назвали туристов капризными. Эти люди мизантропы - люди, ненавидящие людей. Это психическое отклонение. Всех детей с малолетства учат здороваться, но видимо, этих никто манерам не учил. Это нормально, что мы весь день проболтались в Оше и ни один из гидов не подошёл, не поздоровался, не сказал, что можно разместиться, где что находится? Это просто хамство. Я уже это описывала. Вы прочитали мой отзыв на 3-х страницах? Если гид говорит - у тебя руки из жопы растут - не можешь неработающую горелку разжечь - сиди тогда голодный. - Какие тут могут быть комментарии? Все гиды шли отдельно от туристов, еду не готовили, хамили, на вопросы не отвечали, инструктаж не вели - за что мы им заплатили?

### Сергей

То что Вы пишете бесспорно не допустимо. Напишу как есть:

1. Евгений у нас отработал много лет. Десятки успешных восхождений на Эльбрус и Казбек, Аконкагуа и другие маршруты. Были замечания, но такого не было. Он отработал несколько лет в МЧС в поисково-спасательной службе.
2. Михаил постоянно не работает 1-2 маршрута в сезон, в основном высотные. Скажем в прошлом году на Ленина на него особо ни кто не жаловался. Вроде человек приличный, как можно так игнорировать туристов и их потребности не понимаю.
3. Владимир у нас новенький. Сам спортсмен, много сложных спортивных маршрутов за плечами. Поехал вместо меня. С ним видимо мы точно заканчиваем сотрудничество - больше всего нареканий. Плюс неохотно отвечает мне на вопросы Нам такие скандалы ни к чему, нам проще с этими людьми больше не работать. Так как после такого негатива все равно больше ни кто ходить не будет.

### 6 сен Нина

Можно быть хоть чемпионом мира по альпинизму, но неумение общаться с людьми - это первый критерий по которому оценивается гид в клубе, который водит людей в походы и должен быть ориентирован на общение с клиентами. Пускай они в одиночестве лазают куда угодно и сколько угодно. И все эти регалии этих гидов мне вообще ни о чём не говорят. И вообще, как должны были бы сделать воспитанные люди, заинтересованные в клиентах - на наши отзывы, отправленные на электронную почту, хотя бы ответить - что-то вроде: извините, что так вышло, после разбора похода с гидами, мы пришлём вам ответ. Чтобы сгладить негативное впечатление от этого похода, предлагаем вам скидку на последующие походы с нашим клубом, еще раз извините. А вы просто не ответили ничего ... Так вообще просто неприлично делать, тем более в сложившейся ситуации. Что уж тут говорить о наёмных гидах - рыба, как говорится с головы гниёт .....

### Сергей

Признаю свою вину в том, что сначала не так серьезно отнесся к замечаниям, так как инструктора хором говорили иначе. Естественно я сначала больше поверил им, чем не знакомым людям. На почту на замечания я просто не знал, что ответить. Инструктора говорят одно, туристы другое. Меня там не было. Вскоре они снова разъехались и я не знаю как было на самом деле. Честно немного растерялся. После такого восхождения мне не ловко предлагать туристам скидку и новые походы. Хотя конечно нам не жалко, дать всем в будущем максимально возможные скидки

### Нина

Да, бывают странные люди, но когда вся группа в 30 человек пишет одно и тоже про гидов - это повод поверить. Я уже писала, что надо ответить - чего повторяться. Всего 1 предложение! А получается, что вы просто игнорируете наши замечания, и тем самым покрываете своих гидов. И ещё раз повторю, если человек хам, он никогда этого не признает и искренне будет верить, что его поведение это норма. Так что они по приезду могут говорить всё что угодно - что они самые порядочные, вежливые и интеллигентные люди, но это не так. Вам не неловко, а просто вы не хотите этого делать. Хотели бы - сделали, глядишь и отношение сгладится. А пойдёт народ или нет еще раз с вами - это уже другой вопрос. Я пока не хочу - слишком уж сильны впечатления. Какие-нибудь будут санкции к гидам - лишение части гонорара, причём совсем не маленького за несоответствие служебному положению?

### Сергей

Начну отвечать с последнего - гонорара. Деньги они сразу себе забрали, ведь они их получили у туристов там на месте. Прошли по маршруту, без использования аварийных путей часть команды завели на вершину. А все остальное эмоции. Единственная возможная санкция больше не брать. Второе вот пишете, что не довольны 30 чел. Ну дак писать то стали когда, по больше части спустя 3-5 дней или неделю после

окончания поездки. Поэтому и к первым отзывам возможно отнеслись с некоторым недоверием. На почте анкеты рассылает маркетолог и получая их с комментариями, благодарит за обратную связь. Я ж сам не сижу где то в офисе.

[Нина](#)

Перелёты и разъезды ничего не оправдывают. Это всё равно что прийти на экзамен и сказать, что я не выспался ничего ответить не могу. Значит, я так понимаю, людям, приславшим отзывы на почту никогда писем с извинениями не дожждаться. Люди эти зашли сами, без помощи гидов, а местами и боролись с этими гидами, выслушивая хамство. Всё с вами понятно - столько разговоров, а с начальной точки так ничего и не сдвинулось. Потому что вы никого не слышите и не хотите услышать. И маршрут этот не снимите - зачем снимать - он столько прибыли приносит, и гидов тех же наймёте, а народ - ну и хрен с ним - напишут жалобы без ответа и извинений и заткнутся.

[Сергей](#)

Мы сами написали всем туристам после похода первыми и попросили оценить работу инструкторов. Для нас мнение туристов очень важно. Ответ каждого туриста распечатывается и при встрече с инструкторами обсуждается. Те у кого негативные отзывы и оценки у нас не задерживаются. На привлечение туристов тратятся большие ресурсы и одна вот такая неудачная экспедиция обесценивает десяток успешных. Нам это крайне не приятно и нет смысла их покрывать.

[Нина](#)

"Будем Вам очень признательны за заполнение анкеты, за любой совет, пожелание, а также за любое конструктивное предложение или замечание" - ну и что это? - это личное сообщение с извинениями? Можно подумать у вас это что то изменит ...

В анкете проставлялись оценочные цифры по 5-ти бальной шкале. Там нигде не надо было писать почему я ставлю 1 работе гидам. И фамилии гидов там не фигурировали. С кем и что вы там обсуждаете по этим анкетам? И какие тратятся ресурсы, если вы в лице ваших гидов серьезно прокололись и боитесь написать извинения. Я уже 5 раз вам пишу об этом. Какой-то бред, честное слово. Я вам пишу одно, вы мне совершенно не на то отвечаете.