**Курсовая работа**

СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ В Р.Ф

1.1Функции транспорта в государстве

1.2 Виды транспортного обслуживания

1.3 Типы перевозок транспортного обслуживания

1.4 Организация обслуживания туристов на транспорте

2 ТРАНСПОРТНЫЙ СЕРВИС КАК НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТСКОЙ КОМПАНИИ

2.1 История развития транспортного обслуживания туристов в г.Томске

2.2 Современное состояние и перспективы развития транспортного обслуживания в турфирме «Томсктурист»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ

**ВВЕДЕНИЕ**

С давних времен транспорт являлся двигателем прогресса. Человек использовал любые подручные средства для перевозки людей и грузов. С изобретением колеса, а несколько позже и различных типов двигателей человек стал соответственно развивать и средства передвижения: повозки, кареты, пароходы, паровозы, самолеты и т. д. Это позволяло совершать поездки на большие расстояния и с различными целями. Если под словом «транспорт» понимается, прежде всего, процесс перемещения материальных масс и людей в пространстве, то после пищи, одежды и жилища для физического существования человека необходим еще и транспорт. В сущности, без перемещения орудий и предметов труда и самого человека невозможно ни добывание (производство) пищи, ни изготовление одежды и жилища, ни какая-либо другая целесообразная деятельность.

Транспортный сервис – это набор транспортных услуг, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров. Перевозки осуществляются различными видами транспорта – воздушным, наземным, водным. Уровень и тип транспортного средства, протяженность перемещения обуславливают специфику транспортного сервиса. Однако популярность или востребованность разных видов транспорта для туристских перевозок зависит от географических и климатических условий страны, национальных традиций, социального положения и жизненного уровня людей и от других факторов. У каждого вида транспорта есть свои преимущества и недостатки, но все виды, транспортных систем преследуют одну главную цель – наиболее полное удовлетворение потребностей, через предоставление соответствующего сервиса, при реализации услуг по перевозке.

Цель курсовой работы: определить сущность сервиса транспорте

Объект курсовой работы: различные виды транспорта

Предмет: сервис, предоставляемый на различных видах транспорта

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Собрать и изучить материал по теме курсовой работы.
2. Дать характеристику видов транспорта
3. Обозначить роль транспорта на государственном уровне
4. Рассмотреть сервис, предоставляемый на рассматриваемых видах транспорта.
5. Описать современное состояние и перспективы развития транспортных услуг турфирмы «Томсктурист».

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В РФ**

**1.1 Функции транспорта в государстве**

Значение транспорта для страны, занимающей 1/6 часть суши земного шара, исключительно велико. Он выполняет важные экономические, политические, социальные, культурные и оборонные функции в государстве.

Экономическая роль транспорта состоит, прежде всего, в том, что он является ограниченным звеном любого производства и материальной базой для глубокого разделения труда, специализации и кооперирования предприятий, а также для доставки всех видов сырья, топлива и продукции из пунктов производства в пункты потребления. Образно говоря, транспорт – это кровеносная система государства. Без транспорта немыслимо освоение новых районов и природных богатств. Представляя собой часть производительных сил, он служит переменным условием рационального размещения производства и высокой производительности общественного труда. Он выступает фактически в качестве пионера при формировании территориально-производственных комплексов, особенно в Сибири, на Севере, на Дальнем Востоке. Транспорт – важный фактор в экономической интеграции между странами, а также в международной торговле.

С другой стороны, транспорт сам по себе представляет крупнейшую отрасль народного хозяйства. Основные фонды транспорта, находящиеся в введении транспортных министерств, составляют около 13% от общих фондов государства, а доля основных производственных фондов превышает 20%. Если же к этому прибавить основные фонды ведомственного транспорта, то удельный вес всего транспортного хозяйства в общих фондах страны будет значительно выше.

По статистике на транспорте числится 9% рабочих и служащих. При этом не учитывается контингент, занятый на ведомственном и городском транспорте, а также на погрузо-разгрузочных работах (в промышленности, торговле, строительстве, сельском хозяйстве и др.).

Кроме того, ряд отраслей промышленности частично или почти полностью работает для транспорта. К первой подгруппе (частично занятых) отраслей относятся топливная промышленность, цементная и многие другие. Во вторую подгруппу отраслей, практически целиком работающих для транспорта, входят локомотиво- и вагоностроительная промышленность, в значительной степени автомобильная, судостроительная, самолетостроительная и некоторые другие. С учетом всего этого число работающих на транспорте и для транспорта превысит 20% общегосударственного контингента. Следовательно, транспорт – гигантская сфера приложения человеческого труда.

Здесь уместно также подчеркнуть, что транспорт потребляет значительную долю полезных ископаемых и вырабатываемой в стране продукции.

Только на транспорте общего пользования в процессе перемещения постоянно находится (одновременно) примерно 50 млн. т различных грузов, а общие транспортные издержки в стране с учетом расходов на грузовые и складские работы составляют по различным экспертным оценкам не менее 100 – 120 млрд. руб. в год. Нетрудно понять, как эти затраты отражаются на себестоимости и цене товаров. Так, удельный вес транспортных расходов в цене многих массовых грузов составляет 15 – 40%, а транспортные расходы по доставке ряда товаров в удаленные районы многократно превышают их цену в пунктах производства.

 Политическое значение транспорта заключается в его выполнении роли материальной базы для объединения республик, краев и областей в единое государство – Российскую Федерацию. С помощью транспорта осуществляется обмен материальными и духовными ценностями между народами, народностями и этническими группами страны, что особенно ярко проявляется во время стихийных бедствий (землетрясений, наводнений, неурожаев, и т. п.). Современный транспорт широко используется и для международных связей.

Социальная функция транспорта заключается прежде всего в обеспечении трудовых и бытовых поездок людей, обслуживания этих людей в процессе поездок, в облегчении их физического труда, в частности, при перемещении значительных объемов материалов в процессе производства и в быту. Транспорт способствует сохранению здоровья, предоставляет большим массам людей оздоровительные зоны и природные богатства не только ближних, но и отдаленных районов. Он обеспечивает территориальную доступность к курортам с их целебными источниками и климатом, а также специальным медицинским центрам в столицах республик и в крупнейших городах. С помощью транспорта осуществляется доставка врачей и специалистов в любой пункт, где требуется помощь.

Следовательно, транспорт - одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны.

**1.2 Виды транспортных услуг**

Транспортная услуга, согласно ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные,» это результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках.

Транспорт обеспечивает развитие международных экономических отношений, способствуя осуществлению взаимовыгодного обмена между различными странами.

По видам транспортные услуги можно разделить на:

* автомобильные перевозки
* воздушные перевозки
* железнодорожные перевозки
* морские и речные перевозки

По типу перевозок на:

* Пассажирские перевозки: транспортные услуги по перемещению пассажиров, связанные с безопасностью, своевременностью и комфортностью перевозки пассажиров, а также с сохранностью багажа.
* Грузовые перевозки: транспортные услуги по перемещению материальных ценностей, связанные с их сохранностью и своевременностью доставки.

Рассмотрим особенности типов перевозок на основных видах транспорта.

Автомобильный транспорт — вид транспорта, осуществляющего перевозки грузов и пассажиров на автомобилях (грузовых, легковых, автобусах, автотягачах и прицепных повозках). Играет неоправданно скромную роль и в грузовых и пассажирских перевозках современной России.[1;37]

Суровые климатические условия, вызывающие большие, чем в других развитых странах, затраты на дорожное строительство, эксплуатацию дорог и автотранспорта, лишь частичное объяснение этому. Ведь даже в обжитых, экономически развитых регионах России автотранспорт развит слабо, и до сих пор главным “камнем преткновения” на пути развития отечественного автотранспорта является бездорожье.

Занимая первое место в мире по площади своей территории, Россия по средней плотности автодорог уступает не только высокоразвитым, но и большинству развивающихся стран. Общая протяженность в России автодорог с твердым покрытием в конце 1996 г. составляла всего 745 тыс. км, причем в подавляющем своем большинстве даже эти дороги не соответствовали общепринятым мировым стандартам.

Несмотря на высокие удельные затраты на перевозку грузов, автотранспорт более мобилен, чем другие виды транспорта, и позволяет осуществлять доставку грузов “от двери до двери”, что является неоспоримым его преимуществом. Пассажирский автотранспорт, помимо высокой мобильности и скорости сообщения, обладает и большим комфортом для пассажиров. Наиболее эффективной сферой использования автомобильного транспорта являются короткопробежные перевозки. Средняя дальность перевозки 1 т груза - 20—24 км. В этой связи доля автомобильного транспорта в суммарном грузообороте составляет около 6 %.

Большая мобильность, удобство перемещения и способность быстро реагировать на изменения спроса пассажиров позволяют автотранспорту часто быть вне конкуренции при пассажирских перевозках на местных линиях. Средняя дальность поездки одного пассажира составляет 9 км. Автобусы перевозят более 60 % пассажиров во многих городах России, а в некоторых из них и в сельской местности — 100 %.

К недостаткам автомобильного транспорта можно отнести: высокую себестоимость перевозок (в десятки раз выше, чем на железнодорожном); высокий уровень загрязнения окружающей среды; большую трудоемкость (на автотранспорте занято 3/4 всех работающих на транспорте), низкий уровень производительности труда вследствие малой средней грузоподъемности автомобилей; большие металлоемкость и энергоемкость.

Автомобильный транспорт обеспечивает главным образом внутрирайонные перевозки грузов и пассажиров, осуществляет централизованные перевозки от железнодорожных станций и портов и обратно. Действующую сеть автомобильных дорог по техническим и качественным характеристикам (согласно СНиП 2.05.02-85) делят на пять категорий или классов (Приложение 1.). По народнохозяйственному и административному значению автодороги 1-й и частично 2-й категорий называют федеральными, или магистральными общегосударственного значения, 2-й и частично 1-й категории — республиканскими, областными или краевыми, 3-й и 4-й категорий — местными и 5-й категории — сельскими.

Для эффективного использования автомобильного транспорта в России необходимо значительное увеличение дорог 1-й и 2-й категорий, так называемых автобанов с соответствующим оборудованием: станциями заправки автомобилей и технического обслуживания, демпингами, дорожными гостиницами, специальными стоянками, пересечениями в разных уровнях, освещением, дорожными знаками, автомобильными мойками, пунктами медицинского обслуживания и другими необходимыми учреждениями.

Воздушный транспорт — самый скоростной и в то же время самый дорогой вид транспорта, что предопределило его весьма ограниченное применение для грузоперевозок. В основном этим видом транспорта перевозятся дорогие, скоропортящиеся грузы. И прогнозы, которые делались в 60-х гг. о том, что перевозки грузов воздушным транспортом приобретут преимущественное значение, пока не оправдываются. Гораздо большую роль играет авиасообщение в дальних пассажирских перевозках.

В современном мире, в то время, когда путешествия людей по планете приобрели масштабный характер, существенно возросла роль воздушного транспорта как наиболее быстрого средства перемещения на большие расстояния.[6;159] Особенно велико значение воздушных перевозок в реализации массового туризма. Его бурное развитие в середине прошлого века потребовало создания самолетов, отвечающих различным целям путешествий и имеющих высокий уровень комфорта. На борту воздушных судов и в аэропортах пассажирам предлагается разнообразный и совершенный сервис, делающий путешествия приятными и доступными широким слоям населения.

Железнодорожный транспорт — вид транспорта, осуществляющий перевозки грузов и пассажиров по рельсовым путям помощью механической тяги (тепловозов, электровозов, паровозов) и являющийся в современной России основным.[4;217]

Следует напомнить, что туризм начал развиваться именно на железной дороге, когда 5 июля 1841 г. английский предприниматель Томас Кук организовал путешествие для 570 человек по железной дороге в поезде. Проведение структурной реформы на железнодорожном транспорте предусматривает введение новых дополнительных видов деятельности, связанных с обслуживанием пассажиров.

Основные показатели работы железнодорожного транспорта можно разделить на общие для всех видов транспорта и специфические. К общим показателям относятся: объем перевозок (отправление) грузов и пассажиров, грузооборот и пассажирооборот, средняя дальность перевозки 1 т груза и I пассажира, приведенные тонно-километры.

 К специфическим количественным и качественным показателям работы железных дорог относятся, в частности, показатели объема перевозок грузов железной дорогой по видам сообщений: ввоз, вывоз, транзит и местное сообщение. Ввоз — это объем прибытия грузов с других дорог для выгрузки на данной дороге. Вывоз — это объем отправления грузов, погруженных на данной дороге назначением на другие дороги. Транзитом называются перевозки грузов, станции отправления и назначения которых расположены за пределами рассматриваемой дороги и которые следуют через станции этой дороги. Местное сообщение включает в себя объем перевозок грузов, погруженных и отправленных назначением на станции одной и той же дороги.

Кроме этих объемных показателей, на железных дорогах определяют и обобщенные показатели приема, сдачи, отправления и прибытия грузов. Прием грузов с других дорог равен сумме ввоза и транзита, а сдача грузов на другие дороги равна сумме вывоза и транзита. Отправление грузов по дороге равно сумме вывоза и местного сообщения, а прибытие (выгрузка) — сумме ввоза и местного сообщения.

Перевозка багажа осуществляется в багажных вагонах. Единицей наблюдения является багажная отправка; первичным документом — корешок багажной квитанции, в которой регистрируются дата приема, станция и дорога отправления и назначения, масса отправки, провозная плата.

Перевозка пассажиров проводится по пассажирским билетам, и с тем уровнем комфорта и предоставляемого, который подходит конкретному потребителю.

Водный транспорт, речной и морской сами по себе уже вызывают образ туристского - круизного обслуживания и используются в туризме достаточно активно. Водные путешествия имеют ряд как преимуществ, так и недостатков по сравнению с другими видами транспорта. Наиболее значимыми преимуществами являются высокий уровень комфорта, большой объем единовременной загрузки, возможности реализации различных видов и целей туризма (познавательный, бизнес-туризм, учебный, шоп-туризм и др.), полноценного отдыха, полный комплекс жизнеобеспечения. Основными недостатками можно назвать невысокую скорость передвижения транспортных средств, высокие тарифы, ограничение мобильности, а зачастую и подверженность части людей «морской болезни» на морских круизах, зависимость от географических особенностей и метеоусловий (течения, ветры, продолжительность навигационного периода); значительные капиталовложения в портовое хозяйство и транспортный флот. В условиях потери Россией многих крупных морских портов и экономического кризиса последнее обстоятельство затрудняет расширение берегового хозяйства отрасли, а также замену списанного флота.

Морской транспорт — один из старейших видов транспорта, использующий для массовой перевозки грузов и пассажиров преимущества дешевого естественного водного пути (океаны, моря и морские каналы).[4;339] Этот вид транспорта выполняет следующие три функции. Во-первых, он обеспечивает морские международные связи страны. Грузовая работа в заграничном плавании складывается из перевозок грузов российского экспорта и импорта, доставка которых по условиям внешнеторговых сделок является обязанностью российской стороны.

При всей важности морского транспорта для экономики страны доля его в объеме перевозок грузов составила в 2001 году всего 0,6 %, а в грузообороте — 7,9 %.

Наибольшая доля в объеме перевозок (две трети) и грузообороте морского транспорта (более 90%) приходится на международные сообщения.

Речной транспорт — вид транспорта, осуществляющий перевозки грузов и пассажиров по внутренним естественным (реки, озера) и искусственным (каналы, водохранилища и шлюзованные участки рек) водным путям.[4;340] Речной транспорт исторически занимает одно из ведущих мест в обслуживании крупных промышленных центров приречных районов. Особенно велико значение речного транспорта для северных и восточных районов страны, где сеть железных дорог недостаточна, а густота сети внутренних водных путей в 2 раза превышает аналогичный показатель в среднем по Российской Федерации. Поэтому доля речного транспорта в общем грузообороте этих районов составляет от 65 до 90%, тогда как в целом по России этот показатель в 2001 г. составил всего 3,3 %.

Помимо транспортного обслуживания районов Сибири и Дальнего Востока, включая Арктику, речной транспорт также выполняет сложные дорогостоящие перевозки по малым рекам в труднодоступных районах, а также высокорентабельные перевозки внешнеторговых грузов судами смешанного (река—море) плавания. Речной флот Российской Федерации обслуживает 68 республик, краев, областей и национальных округов. Протяженность внутренних водных судоходных путей составила в 2001г. 85,4 тыс. км, при этом на 50% их длины гарантируется определенная глубина в течение навигации. Протяженность внутренних водных судоходных путей Тюменской области составила в 2002 г. 9,8 тыс. км Так, в Европейской части России в результате строительства соединительных каналов (Беломорско-Балтийского, Волго-Балтийского, Волго-Донского) была ликвидирована территориальная разобщенность внутренних водных путей и создана единая глубоководная транспортная система, связавшая Белое, Балтийское, Каспийское, Азовское и Черное моря. Протяженность единой глубоководной системы (ЕГС) составляет 6,5 тыс. км, гарантированная глубина практически на всей ее протяженности составляет 4 м. На долю ЕГС приходится более половины грузооборота внутреннего водного транспорта.

**1.3 Типы перевозок в транспортном обслуживании**

Воздушная перевозка представляет собой транспортировку пассажиров и багажа, выполняемую авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату, а также наземными транспортными средствами перевозчика.[5;72]

Внутренняя воздушная перевозка воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства.[5;73]

Международная воздушная перевозка воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: соответственно на территории двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.[5;79]

Железнодорожные перевозки реализуются во внутреннем и международном сообщениях. На территории России они осуществляются в прямом, прямом смешанном, непрямом смешанном сообщениях.[4;215]

Перевозки в прямом железнодорожном сообщении это перевозки пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа между железнодорожными станциями Российской Федерации с участием одной и более структур по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования. К прямому сообщению относятся, например, железнодорожные маршруты: «Москва - Санкт-Петербург», «Санкт-Петербург-Мурманск», Западно-Сибирская железные дороги и т.п. Прямое сообщение организуется между крупными экономическими, промышленными, культурными и курортными центрами, находящимися на большом расстоянии друг от друга.
В прямом сообщении выделяется пригородное сообщение, которое осуществляет перевозки в пределах пригородных зон, представляющих собой территории, прилегающие к крупным городам, промышленным и курортным центрам. Как правило, пригородные зоны простираются на расстояние до 150 км от центра, однако в некоторых случаях пригородные поезда могут ходить и на более дальние расстояния. Например, пригородное сообщение существует между Москвой и Калугой (около 200 км); Москвой и Рязанью (более 200 км); Москвой и Владимиром (более 170 км) и др.
Отличительной особенностью пригородного сообщения является неравномерность распределения перевозок в течение суток, что связано с режимом работы и отдыха пассажиров, пользующихся пригородными поездами. Основная цель пригородного сообщения заключается в обеспечении регулярной и своевременной доставки пассажиров к месту работы и обратно в будние дни, а также в перевозке туристов к местам отдыха в выходные дни и в летнее время года.

Перевозки в прямом смешанном сообщении это перевозки, осуществляемые в пределах территории Российской Федерации несколькими видами транспорта (железнодорожным и автомобильным, железнодорожным и морским, железнодорожным и речным, железнодорожным и воздушным) по единому транспортному документу, оформленному на весь маршрут следования. Прямое смешанное сообщение чаще используется при перевозке грузов (по транспортной накладной), хотя оно может быть организовано и для туристов. К прямому смешанному сообщению относится, например, перевозка авиапассажиров с Павелецкого вокзала Москвы до аэропорта Домодедово электропоездом «Московский», осуществляемая по представлению пассажиром авиабилета.

Перевозки в непрямом смешанном сообщении это перевозки в пределах Российской Федерации несколькими видами транспорта по отдельным перевозочным документам, оформленным на транспортное средство каждого вида.

Международные перевозки с участием железнодорожного транспорта реализуются в прямом и непрямом сообщениях. При этом под перевозками в прямом международном сообщении понимаются перевозки пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа, которые осуществляются между различными железнодорожными станциями в различных государствах или несколькими видами транспорта в различных государствах по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут.

Перевозки в непрямом международном сообщении это перевозки пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа, осуществляемые через пограничные железнодорожные станции и порты по перевозочным документам, оформленным в государствах, участвующих в перевозках, а также перевозки несколькими видами транспорта по отдельным перевозочным документам на транспорте каждого вида.
Как уже отмечалось, международные перевозки реализуются на основании многосторонних и двусторонних соглашений, заключенных между железными дорогами различных государств.[4;239]

Морские и речные круизы можно отнести к наиболее излюбленным способам отдыха в странах с развитыми внутренними водными системами. Строительство в середине прошлого века комфортабельных речных судов, специально предназначенных для работы на туристских маршрутах, повлекло за собой интенсивное развитие речных круизов.[4;339]

Круизы, осуществляемые по внутренним водным артериям, позволяют любоваться постоянно меняющимся пейзажем; изучать архитектуру городов, если маршрут поездки проходит через крупные населенные пункты; причалить к любому понравившемуся живописному местечку, если путешествие совершается на небольшом маневренном судне. Кроме того, гидротехнические сооружения, построенные на реках и озерах (шлюзы, каналы, водохранилища), сами по себе представляют объекты, достойные внимания туристов. Многие путешественники предпочитают речные круизы из-за невысокой населенности речных транспортных средств по сравнению с морскими. Речной круиз для туриста может осуществляться в одном направлении или иметь кольцевой маршрут.[4;359]

**1.4 Организация обслуживания туристов на транспорте**

Международные автобусные туры отличаются продолжительностью, содержанием экскурсионных программ и условиями обслуживания во время поездки. С точки зрения этих факторов их можно разделить на экономичные, стандартные, фирменные и эксклюзивные.[1;53] В экономичных турах путешествие включает насыщенную экскурсионную программу, размещение в 2 и 3-звездных отелях, расположенных на окраинах городов, ночные переезды. В стандартных турах предполагается один ночной переезд (в середине или в конце путешествия), размещение в 2 и 3-звездных отелях вблизи станций метро, разнообразные экскурсии и наличие свободного времени в крупных городах. При реализации фирменного тура отсутствуют ночные переезды, проживание организуется в 3 и 5-звездных отелях, расположенных в центре города, предоставляется богатая экскурсионная программа и свободное время в посещаемых крупных населенных пунктах. Эксклюзивные туры формируются на основе фирменных, однако в этом случае принимаются во внимание индивидуальные пожелания клиентов.
Поскольку автобусные туры представляют собой специфический вид туристской деятельности, где процесс непосредственно перевозки туристов тесно соприкасается с вопросами их питания, размещения и экскурсионного обслуживания, можно выделить ряд основных проблем, с которыми приходится сталкиваться турфирмам при их организации.
Прежде всего, это аренда автотранспортных средств, так как даже при наличии собственных автобусов в сезон турфирмам приходится прибегать к услугам автотранспортных предприятий. При этом в арендном договоре помимо общепринятых предложений необходимо закрепить обязанность транспортной компании, предоставляющей автобус, полностью обеспечить водителя всеми документами, о которых говорилось выше.
Серьезную проблему, связанную с обслуживанием туристов при автоперевозках, представляют утомительные ночные переезды, которые практически всегда присутствуют на маршруте в том или ином количестве (чем их больше, тем дешевле тур). Для людей, не привыкших к путешествию в автобусе, ночной переезд довольно сложен физически, так как приходится долго сидеть без движения практически в одном положении, что приводит к онемению конечностей, «затеканию» шеи и спины. Несмотря на работу кондиционеров в жаркое время года ночью в салоне может быть душно, а зимой холодно. Все это мешает хорошему отдыху во время сна. Поэтому работники турфирм обязаны предупреждать своих клиентов о таких трудностях путешествия, советовать им брать с собой пледы и подушки под голову.

Особый аспект автобусных туров безопасность туристов. Поскольку автобус зачастую проезжает по дорогам, проходящим вне населенных пунктов, возрастает вероятность встречи в пути с террористами и грабителями. Именно поэтому водителям запрещается делать остановки на маршруте в незапланированных местах. Кроме того, в некоторых странах при переезде через такие территории организуется специальная охрана. Например, в Египте для пересечения пустыни устанавливается определенное время отправления автоколонны, сопровождаемой вооруженной охраной. Любой желающий пересечь пустынное пространство на автотранспортном средстве может присоединиться к этой колонне. Следует помнить также, что автотранспорт по статистике относится к наиболее опасному виду транспорта. В результате дорожно-транспортных происшествий получают травмы и гибнут большое количество людей. В связи с этим турфирмы должны обращать внимание своих клиентов на правила их поведения в процессе перевозки, а также уделять внимание вопроса страхования туристов.

Основными документами, регулирующими международные воздушные перевозки, являются международные глобальные и двусторонние конвенции.[3;71] К авиационному персоналу относятся лица, которые имеют специальную подготовку и осуществляют деятельность по обеспечению безопасности полетов, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок, авиационных работ, организации и обслуживанию воздушного движения. Все эти лица должны иметь сертификаты и должностные инструкции. В целях защиты прав и интересов граждан, а также в целях обеспечения обороны страны и безопасности государства не допускается проведение забастовок или иное прекращение работы авиационным персоналом, обслуживающим воздушное движение. Экипаж воздушного судна состоит из летного экипажа (командира и других лиц летного состава) и кабинного экипажа (борт - операторов и бортпроводников). Полет гражданского воздушного судна не разрешается в случае, если состав летного экипажа меньше минимально установленного состава.

Командиром воздушного судна является лицо, имеющее действующий сертификат (свидетельство) пилота (летчика), а также подготовку и опыт, необходимые для самостоятельного управления воздушным судном определенного типа. Командир воздушного судна руководит работой экипажа воздушного судна, отвечает за дисциплину и порядок на воздушном судне, а также принимает необходимые меры по обеспечению безопасности находящихся на борту воздушного судна людей, сохранности воздушного судна и находящегося на нем имущества.

Обслуживание авиапассажиров при перевозке воздушным транспортом включает целый ряд процедур, направленных на обеспечение гарантии перевозки, соблюдение условий безопасности полетов, а также выполнение требований различных государственных органов, предъявляемых к гражданам, пользующимся услугами авиаперевозчиков. Для прохождения этих процедур пассажир обязан прибыть в аэропорт заблаговременно. Как правило, на международных рейсах время прибытия пассажира в аэропорт составляет 2,5 ч до вылета воздушного судна, а на внутренних 2 ч. Это время необходимо для прохождения пассажиром предполетных административных формальностей и процедуры регистрации. Время начала регистрации билета и оформления багажа перед вылетом устанавливается перевозчиком и должно быть указано в билете или другом документе, вручаемом пассажиру при продаже билета. Если такая информация не была предоставлена, то в случае опоздания на рейс пассажир (в соответствии со ст. 10 «Закона о защите прав потребителей») имеет право потребовать возмещения убытков, возникших в результате непредставления информации.

Пассажир международной перевозки проходит следующие административные формальности:

- таможенный досмотр;

- санитарно-эпидемиологический контроль (при необходимости); паспортно-визовый (пограничный) контроль;

- специальный контроль безопасности полетов;

В основе структуры железнодорожного транспорта лежит производственно-территориальный принцип, согласно которому вся железнодорожная сеть страны разделена на крупные отдельные участки железные дороги. Каждая железная дорога имеет в своем составе различные службы, занимающиеся конкретной деятельностью в различных областях железнодорожной отрасли: пассажирскими перевозками, грузовыми перевозками, безопасностью движения и экологией, информацией и связью, внешними связями и т. д. В свою очередь железные дороги делятся на отделения, являющиеся основными производственными звеньями железных дорог. Отделения осуществляют руководство производственно-хозяйственной и финансовой деятельностью всех производственных и линейных подразделений, находящихся в пределах этой железной дороги: станций, дистанционных путей, дистанций электроснабжения, пунктов водоснабжения и т.д.

Как известно, «хозяином» вагона пассажирского поезда дальнего следования является проводник. В целях безопасности и создания комфортных условий проезда в каждом вагоне предусмотрено два таких работника. Обязанности проводника как представителя железнодорожного перевозчика, непосредственно контактирующего со своими клиентами во время путешествия, изложены в «Инструкции проводнику пассажирского вагона», утвержденной МПС 05.11.1998 г. В этом документе приведены основные обязанности и права проводников при обслуживании пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом. На работу проводником пассажирского поезда принимаются лица, достигшие 18-летнего возраста, прошедшие подготовку в специализированных учебных заведениях или на предприятиях по обслуживанию пассажиров в поездах по установленной программе.[6;68]

Перед отправкой в рейс проводник обязан проверить готовность вагона к рейсу, в частности: обеспечить пассажирский вагон водой, проверить исправность технического оборудования, наличие аптечки для оказания медицинской помощи, а также санитарных носилок в штабном вагоне; проверить наличие комплектов постельных принадлежностей, мыла, моющих и дезинфицирующих веществ, туалетной бумаги; наличие уборочного инвентаря. Если есть недостатки, он должен их устранить или принять меры для их устранения сообщить начальнику поезда. После приемки пассажирского вагона проводник должен получить предметы чайной торговли.

Оформление проезда группы туристов по заявке производится на одном бланке проездного документа в каждый вагон. При этом в билете указываются фамилия руководителя группы и реквизиты документа, удостоверяющего его личность. На двух экземплярах списка пассажиров ставится отметка пункта оформления документа. Один экземпляр списка остается в пункте оформления билета, а второй предъявляется руководителем группы проводнику вагона при посадке в поезд.

Если заявка подается на маршрут «туда и обратно», места на обратный выезд выделяются после оплаты стоимости проезда «туда».

Если по какой-либо причине организация расторгает договор на перевозку, то сумма денег за возвращенные билеты зависит от срока сдачи проездных документов. При возврате неиспользованных проездных документов за срок, превышающий 7 суток до отправления поезда, стоимость проезда возвращается полностью. Если билеты сдаются менее чем за 7 суток до отправления поезда, но не позднее, чем за 3 суток, удерживается 50 % стоимости плацкарты. При возврате проездных документов менее чем за 3 суток до начала рейса стоимость плацкарты удерживается полностью.

При формировании туристско-экскурсионных поездов в их составе должно быть, как правило, от 13 до 17 вагонов (включая вагоны-рестораны и дизель-электростанции) при следовании в пределах двух и более железных дорог. Если маршрут туристско-экскурсионного поезда пролегает в пределах одной железной дороги, то в состав его должно входить не менее 10 вагонов. При организации такого поезда в пригородном сообщении он должен состоять не менее чем из 6 вагонов.

Арендатору поезда выдаются два экземпляра договора на аренду туристско-экскурсионного поезда и два групповых проездных документа: один на проезд «туда», второй на проезд «обратно». Копия на аренду туристско-экскурсионного поезда с отметкой перевозчика о получении им всех причитающихся платежей и групповой проездной документ должны храниться у руководителя (директора), сопровождающего туристов, и предъявляться при контроле в пути следования.[2;124]

В случае если пассажир, проезжающий в туристско-экскурсионном поезде, отстал от него по вине перевозчика, начальник станции (вокзала) составляет акт, на основании которого пассажиру оформляется бесплатный билет для проезда до места нахождения туристско-экскурсионного поезда.

В зависимости от сферы обслуживания современный водный транспорт разделяется на морской и речной. Водные суда, относящиеся к морскому транспорту, осуществляют международные, дальние и каботажные перевозки. Под международным морским сообщением понимаются перевозки пассажиров и грузов за пределы и из-за пределов страны; к дальним перевозкам относятся рейсы между портами одной страны при пребывании морских судов в открытом море (открытое море не подчинено чьему-либо суверенитету, оно признается достоянием человечества и может использоваться всеми государствами и лицами); каботажные рейсы осуществляются вдоль побережья между морскими портами без выхода в открытое море.[4;368]

Суда речного флота осуществляют перевозки пассажиров и грузов по водным путям, находящимся целиком внутри территории государства. К внутренним водным путям относятся: реки, озера, крупные водохранилища, каналы, шлюзы. В связи с этим правовая сфера водных транспортных перевозок включает нормативные акты, регулирующие деятельность морского транспорта и внутреннего водного транспорта.

Экскурсионно-прогулочные маршруты представляют собой перевозки пассажиров продолжительностью менее 24 ч.

Конкурентная борьба за клиента, как между отдельными транспортными структурами, так и между перевозчиками внутри каждого вида транспорта. В подтверждение заключения договора пассажиру выдается билет на право проезда и багажная квитанция в случае провоза багажа. При путешествии по туристским и экскурсионно-прогулочным маршрутам вместо билета пассажирам могут быть выданы путевки или билет на перевозку группы пассажиров.

В соответствии с законодательством Российской Федерации на время перевозок пассажиров на внутреннем водном транспорте их жизнь и здоровье подлежат обязательному страхованию, за исключением пассажиров, перевозимых по пригородным, внутригородским, экскурсионно-прогулочным маршрутам и на переправах. Сумма страхового взноса включается в стоимость проездного документа, общая страховая сумма 120, установленных законом на дату приобретения проездного документа.

Кодексом внутреннего водного транспорта предусмотрена аренда судов, которая осуществляется на основании договора, заключенного между лицом, сдающим судно в аренду, и лицом, принимающим его в аренду. При этом в договоре должны быть определены срок аренды, порядок расчета, права и обязанности арендодателя и арендатора, случаи расторжения договора. В аренду могут сдаваться суда с экипажем и без экипажа.

В Кодексе внутреннего водного транспорта рассмотрены права и обязанности перевозчика, а также права и обязанности пассажиров. Более подробно эти вопросы отражены в «Правилах оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте», утвержденных постановлением Правительства РФ № 72 от 06.02.2003 г. В соответствии с указанным документом перевозчик обязан предоставить пассажиру указанное в билете или путевке место на судне. При этом, если билет или путевка выданы на имя определенного лица, они не могут быть переданы другому лицу. В местах обслуживания пассажиров, в том числе в местах продажи билетов, должна быть представлена в наглядной и доступной форме своевременная и достоверная информация об организации перевозок пассажиров в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей и правилами оказания услуг.

**2 ТРАНСПОРТНЫЙ СЕРВИС КАК НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТСКОЙ КОМПАНИИ**

**2.1 История развития транспортного обслуживания туристов в г.Томске**

С первых дней создания Томского областного совета по туризму и экскурсиям (сегодня ООО «ТЭП «Томсктурист») и по настоящее время, своими собственными были только автобусы.

Первым был старенький 18-местный ГАЗик, который использовался во время проведения туристских слетов и соревнований по спортивному ориентированию.

Затем появились два ЛИАЗа, которые стали использовать для городских экскурсий и первых, сначала пробных, а затем еженедельных поездок в Новосибирск для посещения Оперного театра. Автобус уходил из Томска в пятницу в 17-30 и возвращался в Томск в воскресение в 18-00.

С годами самодеятельный туризм перешёл под управления городских и областных спортивных организаций, а Совет по туризму полностью перешёл к экскурсионно-туристской работе с населением города и области.

В Совете по туризму и экскурсиям появился свой собственный автопарк, в котором постоянно находилось в эксплуатации от 2-3 до 5-7 автобусов различных марок от КАВЗов, ПАЗов, ЛАЗов и Икарусов до 42-х местных «корейцев», комфортабельных 23-х местных Пазов и 14-местных микроавтобусов различных марок в настоящее время.

Бурная экскурсионно-туристская деятельность Томского Совета по туризму и экскурсиям началась с середины 70-хгодов, когда к нам в Томск летом и осенью, почти каждую неделю, стали прибывать туристские поезда из различных городов СССР, в том числе из Прибалтики, Москвы и Ленинграда.

У нас в Томске первым железнодорожным маршрутом на поезде «Юный Томич»27 декабря 1967 года по 12 января 1968 года отправились школьники-старшеклассники из Томска и области (почти 500человек).[6;58]

Экскурсионно-туристские поезда «Томич» и «Юный Томич»ходили по разнообразным маршрутам, большинство из которых стали популярными и востребованными, а некоторые после первых пробных рейсов отменялись как бесперспективные. Например, детский поезд в весенние каникулы по маршруту: Томск – Кемерово – Новокузнецк - Новосибирск быстро отменили из-за неподготовленности коммунальных систем на вокзалах в местах отстоя турпоездов.

Взрослым жителям города Томска и Томской области предоставлялась возможность побывать на железнодорожном поезде «Томич» в различных уголках нашей необъятной Родины ёщё и в любое время года по выбору.

Зимой, в январе месяце, предлагалась поездка в купейных вагонах с питанием в вагонах-ресторанах (в поезде их было не менее 3-х,а в детских иногда и 4) по маршруту: Томск – Брест – Минск – Вильнюс – Рига - Таллин- Калининград - Ленинград.

Весной, в конце мая месяца предлагался маршрут к Черному морю: Томск – Волгоград - Минеральные Воды – Махачкала – Дербент – Баку – Тбилиси – Ереван – Батуми – Сухуми - Адлер.

Осенью с 17 октября по 5 ноября можно было совершить экскурсионно-туристскую поездку на «Томиче» в Среднюю Азию по маршруту: Томск-Фрунзе (Бишкек) - Алма-Ата – Ташкент – Бухара – Самарканд – Ашхабад - Душанбе.

Водный транспорт Томским областным Советом по туризму и экскурсиям начал использоваться с 1969 года.[6;127]

Двухпалубный красавец, венгерского производства, перевозивший пассажиров в 2-х и 4-местных комфортабельных каютах от Томска до Александровского, периодически арендовался Советом для экскурсионно-туристских поездок по маршруту: Томск – Колпашево – Нижневартовск – Тюмень – Салехард – Томск.

В июле месяце между двумя рейсами совершался недельный круиз по маршруту: Томск – Колпашево – Нарым - Томск.

Затем, теплоход списали и сняли с него паровую машину, его передали Совету по туризму. После небольшой реконструкции теплоход очень успешно использовался как туристская гостиница на воде. Он стоял на Оби между Победой и Оськино.

В июне – июле здесь отдыхали школьники. Для них была разработана специальная туристско-спортивная программа. В августе начинался сезон для любителей рыбной ловли, сбора грибов и ягод.

Несколько лет, до самой «Перестройки», в Томске начинали свои маршруты до самого Салехарда по Томи, Оби и Иртышу два двухэтажных, скоростных, комфортабельных теплохода.

Авиационный транспорт использовался в основном, для одно-двух дневных экскурсий в города Кемерово, Новосибирск, Омск, Красноярск.[4;256]

**2.2 Современное состояние и перспективы развития транспортного обслуживания в турфирме «Томсктурист»**

ООО «ТЭП «Томсктурист» на протяжении 40 лет работает на туристском рынке и представляет собой крупнейшее туристско-экскурсионное предприятие г. Томска.

Организация имеет свой собственный автопарк, в состав которого входят: комфортабельные автобусы, оборудованные микрофонами, теле- и видеоаппаратурой, кондиционерами, холодильниками. Управление данной структурой предприятия осуществляет заведующий гаражом – Шевель Сергей Александрович. В его обязанности входит своевременное представление транспортных средств, информирование менеджеров экскурсионного отдела о существующих проблемах.

Автопарк турфирмы «Томсктурист» начал пополняться с 1999-2000 года, до этого времени в нем находились автобусы ЛАЗ (3 автобуса по 30 мест), и их списали в связи с не пригодностью по техническому состоянию.

На данный момент в автопарке ООО «ТЭП «Томсктурист» находятся автобусы:

1. «Кореец» - 5 автобусов по 42 места.
2. ПАЗ – 2 по 23 места.
3. Микроавтобус «Истана» - 14 мест.
4. Легковой автомобиль для иностранных туристов - Ford Focus.
5. Служебный автомобиль – Волга ГАЗ 3102
6. ЛАЗ – 30 мест.

Транспорт турфирмы «Томсктурист» используется для проведения автобусных экскурсий, а также по предоставлению транспортных услуг для физических и юридических лиц.

Более востребованный и комфортабельный транспорт турфирмы «Томсктурист» - корейские автобусы.

В перспективе ООО «ТЭП «Томсктурист» планирует приобрести 30-местный комфортабельный, современный автобус, который позволит школьникам ездить на экскурсии целым классом.

В «Томсктуристе» дан прайс-лист в котором указаны цены на транспортное обслуживание, их можно увидеть в приложении №3.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Конкурентная борьба за клиента, как между отдельными транспортными структурами, так и между перевозчиками внутри каждого вида транспорта дала мощный импульс процессу совершенствования сервиса для пассажиров. Важным направлением в области транспортного обслуживания является тесное сотрудничество различных транспортных систем. Это способствует созданию, усовершенствованию вокзалов, согласованию расписания, гармонизации транспортных услуг и их комплексному предоставлению пассажирам.

У каждого вида транспорта есть свои преимущества и недостатки, но все виды, транспортных систем преследуют одну главную цель – наиболее полное удовлетворение потребностей путешественников при реализации услуг по перевозке.

 Услуги перевозок туристов занимают одно из ведущих мест в составе туристского продукта. Это связано с тем, что все туристские маршруты (кроме пешеходных) предполагают наличие транспорта для доставки путешествующих к месту отдыха или экскурсии, возвращения домой.

 Транспортное обеспечение является важнейшим элементом туристкой
инфраструктуры и входит в основной комплекс услуг, включаемых в состав туристского продукта.

 В настоящее время ООО «ТЭП «Томсктурист» при поддержки Администрации Томской области ведет активную работу по изменению позиций области в сфере туризма, активно занимается продвижением региональных турпродуктов на внутренний и внешний рынки.

**Приложение**

Технические характеристики автомобильных дорог

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Катего-рия до- роги | Расчетная интенсив-ность, авт./сут. | Расчетная скорость, км/ч | Число полос движения |  Тип дорожных покрытий |
|  1 |  7000 |  60-150 |  4-8 | Капитальные цементобетон, асфальтобетон |
|  2 | 3000-7000 |  60-120 |  2-4 | То же |
|  3 | 1000-3000 |  50-100 |  2 | Кап. цементобетон, щебень с вяжущими мат.  |
|  4 |  100-1000 |  40-80 |  2 | Щебень, местные материалы с вяжущими |
|  5 |  До 100 |  30-60 |  1 | Грунтовые, улучшенные добавками |

**Список использованной литературы**

1.Биржаков М.Б. Никифоров В.И. Индустрия туризма: перевозки/ М. Б.Биржаков В.И. Никифоров.-М.:Издательский дом Герда, 2007.

 2. Лившиц В.Н. Транспорт за 100 лет//Россия в окружающем мире / В.Н. Лившиц. – М.: 2006.

 3. Николаев А.С. Единая транспортная система / А.С. Николаев. – М.: Лицей, 2004.

 4.Осипова О.Я.Транспортное обслуживание туристов / О.Я .Осипова .-М.:Академия,2008.

 5. Тархов С.А. Транспорт и связь / С.А. Тархов. – М.: Просвещение, 2005.

 6. Шишкина Л.Н. Транспортная система России / Шишкина Л.Н. – М.: 2006.