**Содержание**

Введение

Глава 1. Классификация транспортных путешествий

Глава 2. Перевозка туристов воздушным транспортом

Глава 3. Морские и речные путешествия

Глава 4. Железнодорожные туристские путешествия

Глава 5. Роль автобусных перевозок в путешествиях

Глава 6. Организация транспортных услуг в Г и ТК

Заключение

Список используемой литературы

**Введение**

Туризм (фр. tourisme; tоur – прогулка, поездка) – это динамично развивающееся, ориентированная на потребителя явление. Это крупнейшая индустрия мира, суммарный доход стран от международного туризма достиг 550 миллиардов долларов.

Значение и роль туризма в наше время для развития экономики государств, удовлетворения запросов личности, взаимообогащения социальных связей между странами переоценить невозможно. Индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. Ее развитие представляет обширный рынок рабочих мест.

Гостиничное хозяйство занимает основное место в международном туризме. Туризм невозможен при отсутствии средств размещения туристов. Туристские потоки непосредственно зависят от размера этого сектора индустрии туризма и качества предлагаемых помещений.

Современное гостиничное хозяйство представляет собой самостоятельную отрасль экономики. По размеру ежегодного оборота оно вошло в число ведущих отраслей многих высокоразвитых стран мира.

Возможность за сравнительно небольшой срок увидеть несколько городов и стран, сочетание шикарного отдыха с познавательным, отличное общение и хорошая кухня – лишь некоторые составляющие выездного туризма. Но чтобы отдых действительно удался, нужно тщательно проанализировать как свое время, так и свои возможности, для того, чтобы сделать правильный выбор маршрута и типа транспорта, при помощи которого будет осуществляться передвижение. Если хотя бы один из этих факторов будет не учтен, скорее всего, впечатление от путешествия будет испорчено.

Актуальность темы данной курсовой работы обусловлена тем, что во всем мире выездной туризм весьма популярен и неслучайно с каждым годом растет число туристов, выбирающих данный вид путешествия. В свою очередь услуги перевозок туристов, как составная часть индустрии туризма, 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 и возвращения домой.

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

Объектом исследования в моей курсовой работе является организация обслуживания клиентов в коллективных транспортных средствах.

Предметом исследования является: морские, речные, железнодорожные, автобусные путешествия и перевозка туристов воздушным транспортом, а также организация транспортных услуг в гостиничных и туристских комплексах.

Цель курсовой работы - рассмотреть различные типы средств перемещения (автомобильный, авиа-, железнодорожный и морской транспорт) в туристической индустрии и выявить их специфические особенности и проблемы.

**Глава 1. Классификация транспортных путешествий**

Транспортные путешествия рассматриваются как самостоятельный вид туризма. Транспортные путешествия - это путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств. Они классифицируются по ряду основных признаков:

-способу передвижения на маршруте (железнодорожный, морской, автобусный, речной, авиационный, прочие виды, комбинированный)

-виду используемого транспорта (поезда, самолеты, автобусы, теплоходы, лодки, байдарки, плоты, подводные лодки, мотоциклы, велосипеды, воздушные шары, дельтапланы)

-построения трассы маршрута (линейная, кольцевая, радиальная, комбинированная)

-продолжительности путешествия (кратковременные, многодневные) сезонности (круглогодичные, сезонные, разовые).

Применяемый для целей туризма транспорт классифицируется на три вида:

сухопутный, водный, воздушный.

Среди сухопутных средств передвижения наибольший интерес для целей туризма представляет применение автомобильного и железнодорожного транспорта.

Автомобильный транспорт наиболее широко используется в туризме, поскольку обеспечивает доставку туристов «от дверей до дверей».

Железнодорожный транспорт обеспечивает достаточно высокую скорость перевозки туристов на среднее расстояние в комфортных условиях при умеренных ценах.

Среди водных транспортных средств различают: подводные (экскурсионные подводные лодки) и надводные (теплоходы, круизные суда, морские паромы, прогулочные суда, яхты) средства.

Воздушные транспортные средства включают в себя самые разнообразные транспортные средства: от самолетов гражданской авиации до таких экзотических, как воздушные шары, дельтапланы.

В системе транспортного обеспечения в туризме различают:

-туристские перевозки, входящие в основной комплекс туристских услуг, включаемых в тур: доставка туристов от места их постоянного проживания к месту назначения и обратно;

-трансферт – предоставление транспортных средств для обеспечения встреч – проводов туристов;

-транспортное обслуживание программных мероприятий по турам:экскурсионное обслуживание, выезд на программные мероприятия, посещение окрестностей, перемещение по маршрутам.

При планировании своего путешествия турист учитывает такие факторы, как скорость доставки до цели поездки, комфорт путешествия, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, возможность остановки в пути следования, условия питания, уровень шума, вибраций, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие неблагоприятных экологических факторов и, конечно – безопасность.

По приоритетам эти требования распределяются в такой последовательности:

- безопасность путешествия;

-стоимость и наличие различных льгот;

-комфортабельность;

- доставки;

-прочие факторы.

Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия, однако ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований.

**Глава 2. Перевозка туристов воздушным транспортом**

Воздушный транспорт является одной из наиболее быстро и динамично развивающихся отраслей мирового хозяйства. Авиакомпании рассматриваются как один из составных элементов, формирующих систему туризма в целом.

Принято считать, что первый самолет был изобретен братьями Уилбуром и Орвиллом Райт и поднялся в воздух в 1903 г. А.Ф. Можайский разработал проект летательного аппарата тяжелее воздуха и в 1881 г. получил на него патент.

Во время первого испытания самолет оторвался от взлетной полосы и, пролетев несколько десятков метров, накренился и ударился крылом о землю. Денег на восстановление самолета и доработку прототипа изобретателю не выделили. Лишь через десять лет более примитивный по конструкции американский аэроплан поднялся в воздух и пролетел 37 м за 12 с.

Пройдя более чем столетний путь развития, авиация стала самым эффективным средством доставки пассажиров и грузов на большие расстояния.

Воспользоваться услугами авиакомпаний – оптимальное решение для путешествий на большие расстояния. Преимущества:- расширенная география путешествий, сокращение сроков путешествия в пользу их частоты (рост краткосрочных туров на дальние расстояния), самый быстрый и удобный вид транспорта при переездах на дальние расстояния, привлекательный для туристов сервис. Недостаток: высокая стоимость билета.

В настоящее время ведущие авиакомпании предлагают вполне приемлемый уровень комфорта и сервиса. Благодаря своему быстрому развитию, продвижению авиационных услуг, средствам новейших систем бронирования и продаже электронных билетов, повышению комфорта обслуживания и оснащения авиалайнеров авиация сохраняет свои позиции, постепенно наращивая долю на рынке транспортных услуг, эффективно конкурируя с другими видами транспорта.

Существует большое количество разновидностей класса обслуживания. Набор предоставляемых авиакомпаниями услуг, прежде всего, зависит от класса обслуживания.

Существует обычно три класса обслуживания: первый класс, бизнес класс, экономический класс. Главное отличие классов – в комфортабельности кресел, качестве питания, и размере бесплатно провозимого багажа.

Пассажирам первого класса большинство авиакомпаний, в том числе Аэрофлот, дарят в конце полета сувениры, часто довольно дорогие. Для комфорта пассажиров высших классов на дальних направлениях выдаются тапочки, которые они могут забрать с собой в качестве сувенира. Фантазия авиакомпаний безгранична - набор дополнительных услуг, которые предлагаются пассажирам более дорогих классов, самостоятельно выбирает каждая авиакомпания. На многих направлениях первого класса не существует вообще - только бизнес-класс и экономический. При этом уровень обслуживания в бизнес-классе зачастую не уступает уровню обслуживания в первом классе. В экономическом классе пассажира могут ожидать приятные неожиданности: блюда на выбор, горячие освежающие салфетки, спиртное без ограничений и т.п. Таким образом, услуги, считавшиеся привилегией более дорогих классов, в результате конкуренции предлагаются пассажирам экономического класса.

Важными атрибутами комфорта являются уровень шума и вибрации в салоне самолета, наличие специальных отсеков для ручной клади, квалификация обслуживающего персонала.

Отели Orient-express предлагают персональные самолеты.

Учитывая спрос, которым пользуются авиачартеры у деловых путешественников, гостиничная цепь Orient-express Hotels ввела для своих постояльцев необычную услугу под названием Orient-express Private Jet Experience. Воспользовавшись этой услугой, можно посетить многие экзотические места, до которых сложно добираться с помощью самолетов, следующих по расписанию.

Услуга предусматривает возможность перелета из любой точки США по любому маршруту, выбранному клиентом. Также предлагается широкий выбор подготовленных маршрутов. Воспользовавшись одним из предложений, клиент может провести выходные дни в Ботсване, на Мадейре или Бора-Бора и других, не менее интересных и загадочных местах.

**Глава 3. Морские и речные путешествия**

Современный водный транспорт – стратегически важная для экономики отрасль. Обладая неоспоримыми преимуществами надежности и безопасности, высоким уровнем комфорта, данный вид транспорта составляет основу для целой подотрасли в индустрии гостеприимства – водного туризма.

Доля водного транспорта во внутренних и международных перевозках невелика. Это связано прежде всего с высокой стоимостью морских туров и круизов, а также вытеснением этого вида транспорта другими, более дешевыми и быстрыми средствами доставки туристов.

Преимущества: высокий уровень комфорта, большой объем единовременной загрузки, возможности реализации различных видов и целей туризма (познавательный, бизнес-туризм, учебный, шоп-туризм и др.), полноценный отдых, полный комплекс жизнеобеспечения.

Недостатки: невысокая скорость передвижения транспортных средств, высокие тарифы, ограничение мобильности, подверженность некоторых людей «морской болезни»

Водный и главным образом круизный туризм остается элитным видом отдыха. Перевозка туристов на внутренних водных артериях производится специализированными речными (в ряде случаев река – море) комфортабельными теплоходами вместимостью 250, 300 и 400 пассажиров. Каюты подразделяются на одноместные, двухместные, 3-4-местные и семейные.

Теплоходы данного класса оборудованы всеми атрибутами комфорта и отдыха: мягкой удобной мебелью в каютах, кондиционерами, холодильниками, мини-баром; к услугам пассажиров солярии, рестораны, бары, сауны, музыкальные салоны, видео-кинозалы.

На морских международных линиях работают многопалубные высококомфортабельные круизные суда, вместимостью от 96 до 788 пассажиров.

К вышеперечисленным атрибутам комфорта здесь следует добавить оборудованные бизнес-классы для семинаров и симпозиумов, бассейны, лифты, спортивные комплексы, возможность приема на борт туристов с автомобилем, телефонизацию, комплексы бытовых услуг и т.д.

«Плавающий остров» — высказывание преувеличенное, но круизное судно несомненно — «плавающий отель». Корабль обеспечивает туристу сервис курортного отеля и удовольствие от отдыха на сухой земле.

Так как пассажиры не могут покинуть корабль, когда он в море, надо удостовериться, есть ли там все, что может понадобиться пассажирам на борту. Основные нужды пассажиров, конечно, еда и место для сна. Многим понадобятся услуги прачечной и парикмахерской. Другие пассажиры будут ожидать наличие спортзала или центра здоровья на борту. Некоторым могут понадобиться услуги религиозных служб. Бизнесмены захотят поддерживать связь с сушей по телефону, использовать компьютер на борту. Короче говоря, корабль должен обеспечивать широкий спектр услуг, особенно во время длительных путешествий.

Вряд ли удивительно то, что большинство кораблей имеют большую судовую команду. Существует разделение между судовой командой и персоналом гостиницы. На многих судах приходится один служащий на двух пассажиров, т.е. соотношение 1:2. В целом, чем это соотношение выше, тем лучше обслуживание.

Туристы-инвалиды. Пассажиры-инвалиды имеют специальные потребности. Им часто может потребоваться индивидуальное внимание и уход. Некоторые круизные суда снабжены специальными скатами, лифтами и другими устройствами, которые минимизируют препятствия для инвалидов. Может быть оборудовано несколько кают, которые модифицированы для пассажиров на креслах-каталках. Вместе с тем не все круизы имеют необходимые условия для размещения инвалидов. Многие компании оповещают в проспектах, что они оставляют за собой право отказать пассажирам, которые требуют специального лечения и ухода.

Водные туристские путешествия и экскурсии осуществляются также на других транспортных средствах: речных "трамваях", яхтах, подводных лодках, парусниках, катамаранах, лодках, байдарках, плотах и др.

Водные виды транспорта можно классифицировать по разным показателям:

1) виду;

2) типу;

3) назначению судна.

В зависимости от уровня комфорта и сервиса на борту, технической оснащенности корабля выделяют суда:

1) речные;

2) морские;

3) океанские.

Водный транспорт подразделяется на:

1. Морской каботажный транспорт - плавание в определенных водах, бассейне

2. Круизные суда

3.Внутренний водный транспорт (катера, паромы)

4. Внутренний водный транспорт с размещением (яхта)

5. Субмарина

Круизы, наряду с экскурсионными и прогулочными рейсами, являются основными видами туризма, основанными на использовании водного транспорта.

Круиз представляет собой комплекс услуг, включающий проживание, трехразовое питание, обслуживание и развлекательные программы на теплоходе. В стоимость такого тура могут включаться экскурсии и иные мероприятия в портовых городах.

Основным видом морских и речных перевозок являются круизы. Круизинг – это международный бизнес представляющий собой комплекс рыночных структур и соединяющий несколько определенных международных рыночных сегментов.

На всех маршрутах круизов предлагаются гибкие цены, чтобы привлечь туристов с разным уровнем дохода, а также различные скидки: например, в несезонный период или в случае предварительного бронирования поездки.

По технической оснащенности и комфортабельности флота, уровню сервиса на борту, размерам базовых тарифов, и ряду других показателей круизные компании подразделяются на четыре основные категории:

-стандартные (их обычно обозначают \*\*\*);

-первоклассные (\*\*\*\*);

-престижные (\*\*\*\*\*);

-суперлюкс (\*\*\*\*\*\*).

Круизы классифицируются:

-экономичные круизы;

-классические круизы преобладают на международном уровне. Полностью отвечают современным требованиям по дизайну, комфорту и сервису;

-премиум – круизы ориентированы на взыскательных клиентов, предъявляющих повышенные требования к сервису и комфорту. Туристам предлагается персональное обслуживание;

-круизы – люкс и эксклюзивные предназначены для очень богатых туристов, занимающих высокое положение в обществе. Это своеобразные закрытые клубы.

География круизов этой категории тяготеет к экзотическим направлениям.

В отличие от морских речные круизы менее подвержены влиянию погоды, более информативны, так как имеют береговой обзор.

Для речных круизов используются как однозвездочные суда, так и комфортабельные теплоходы класса люкс.

Морские круизы - один из наиболее комфортабельных, а поэтому и наиболее дорогих видов отдыха. Цены же на российские водные путешествия в три-пять раз ниже общемировых благодаря более низкой фрахтовой ставке судов и более дешевому сервису. По этой причине конкуренция на отечественном круизном рынке существует только между «своими» турфирмами и почти отсутствует с иностранными. Занимающие более высокое положение, зарубежные круизные фирмы не предпринимают особых попыток внедрения на российский рынок. И даже открытие в России представительства известной западной турфирмы «Роял Кариббиэн Круиз Лтд», работающей во многих водных бассейнах мира, не создает для наших круизных операторов конкуренции Оснащенные для морских путешествий суда высших разрядов (люкс и суперлюкс) представляют собой самые настоящие «плавучие города» с пятью-шестью палубами, десятками магазинов, баров, ресторанов, несколькими бассейнами, спортивными и оздоровительными комплексами. Так, на одном из самых дорогих лайнеров в мире «The World» американской компании «Residence», плавающем по кругосветному маршруту, имеются бассейны, теннисные корты и даже поля для гольфа. Жилая часть корабля включает 110 апартаментов размером от 70 до 300 м2 для постоянного проживания и 88 кают, которые можно арендовать на срок от трех дней.

Самый большой в мире лайнер «Queen Mary 2» высотой с 21-этажное здание принадлежит компании «Cunard Lines». Даже десятибалльный шторм не прерывает работу казино и развлекательных центров. На борту имеются зимний сад и аукцион, где выставляются на торги картины, среди которых были работы Пабло Пикассо и других известных мастеров, включая российских художников.

По продолжительности специалисты выделяют кругосветные (свыше 14 дней) плавания, морские путешествия (10-14 дней) и недельные круизы. Недельные плавания наиболее популярны у клиентов, на их долю приходится около половины всех круизных путешествий.

Кругосветные круизы — это максимальное путешествие, каникулы всей жизни для тех, кто может позволить себе соответствующие расходы и время. Три месяца пассажиры избалованы первоклассным обслуживанием, роскошной кухней, международными развлечениями и береговыми экскурсиями в экзотических портах. Цена может варьироваться от $25000 до более чем 125000 за апартаменты де люкс для корабля «Королева Елизавета II». Не удивительно, что с этими ценами рынок кругосветных круизов относительно ограничен.

Различают два вида круизов: путешествия с заходом в морские порты (европейская система, предусматривающая проведение в припортовых городах экскурсий и иных мероприятий) и американская система, допускающая отдых туристов на пляжах при заходе лайнера в порт по маршруту.

В последнее время набирают популярность и кратковременные круизы без захода в порты. Продолжительность таких путешествий обычно не превышает нескольких суток.

Основные регионы морского туризма – это Карибские острова (зимний сезон), Средиземное море (лето, осень) и круизы вокруг Европы и Скандинавии (лето, осень).

Страны Юго-Восточной Азии прилагают в последнее время большие усилия для того, чтобы стать четвертым популярнейшим круизным регионом. Так, например, Сингапур хочет стать вторым Майами в своем регионе: построенные дорогостоящие круизные стоянки привлекают западные круизные компании базировать на них свой флот, организовывать круизные маршруты.

Речные круизы отличаются большей доступностью, независимостью от погодных условий и более насыщенной программой мероприятий для туристов, проводимых на берегу. Это экскурсионные программы, дискотеки, отдых на пляжах и др. Маршрутами таких путешествий являются реки, их притоки, речные каналы, а также озера. Наиболее популярны в Европе круизы по рекам Рейн, Дунай, Эльба, Сена. Популярны и широко используются для организации речных путешествий и русские реки – Волга и Дон. Среди круизных рек популярны Нил, Амазонка и Янцзы. Для речных круизов, как правило, применяются относительно небольшие одно и двухпалубные теплоходы с низкой осадкой и складными мачтами. Это связано с необходимостью преодолевать низкие неразводные мосты и неглубокие реки.

Отличительной характеристикой прогулочных и экскурсионных поездок на водных судах является их небольшая продолжительность. Она не превышает 24 ч и может совершаться не только на теплоходах, но и на малых речных судах, таких как катера, парусные яхты, пассажирские ялики, суда на подводных крыльях (типа «Ракета», «Метеор») и др. Туристам не предоставляется услуга размещения в отдельных каютах, и гости располагаются на открытых палубах судна, которые совмещают в себе функции кафе-ресторана.

В нашей стране морские и речные перевозки пассажиров и грузов контролируются Министерством транспорта и Федеральным агентством морского и речного транспорта. Основными нормативными правовыми актами, регулирующими морские и речные перевозки, являются Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации и Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации.Морские и речные перевозки туристов осуществляются, как правило, в виде пассажирских перевозок, экскурсионных путешествий, путешествий на паромах и круизов.

Круизы:

1. Теплое летнее море и стремление людей провести неделю в атмосфере праздника и комфорта делают круизы по Крымско-Кавказской линии невероятно популярными для туристов и привлекают своей несравнимой природой и ландшафтом Черноморского побережья.

Судоходная компания "Укрферри"выполняет круизные рейсы по знаменитому маршруту исторической Крымско-Кавказской линии: Одесса - Ялта - Сочи - Стамбул - Одесса. Предложенный классический 7-ми дневный круиз выгодно отличался от других туристических предложений интересным маршрутом, огибающим берега Черного моря, полным сервисом на борту вне зависимости от категории каюты, большим количеством экскурсий в портах захода, а также очень разнообразной и насыщенной развлекательной программой во время рейса.

2. В 2012 году туристам предложат отправиться в круиз, как два капли воды повторяющий плавание печально знаменитого «Титаника» с той лишь разницей, что туристическая фирма, организующая это путешествие, надеется довести его до благополучного конца. 8 апреля 2012 года, как 100 лет назад, огромный Новый круиз повторит маршрут "Титаника"океанский лайнер отправится в путь к берегам Америки из Саутгемптона, а к 15 апреля прибудет в то место Северной Атлантики, где затонул «Титаник», передает РБК.

Организаторы «титанического тура» обещают туристам практически полное соответствие обстановки, царящей на борту, той, что была на знаменитом корабле. Меню обедов будет восстановлено в точности, а подавать его будут под музыку прошлого тысячелетия. Танцы также обещают реконструировать старомодные. Кроме того, когда круизер прибудет на место трагедии, на его борту пройдут поминальные службы. После этого корабль направится в Галифакс и путешественники смогут посетить три кладбища, на которых захоронены пассажиры и экипаж «Титаника». А затем круизный лайнер доставит туристов в Нью-Йорк.

12-дневное путешествие обойдется туристам не меньше, чем в 4400 долларов, однако, как сообщают представители Miles Morgan Travel, организотора тура, все недорогие размещения - внутренние каюты невысоких классов уже проданы. Туристов не смутило даже то, что пассажиры, отправившиеся в путь на «Титанике» в похожих каютах, в большинстве своем, погибли.

**Глава 4. Железнодорожные туристские путешествия**

Появление железных дорог в первой половине XIX века повлекло настоящую революцию в путешествиях. Пройдя долгий путь развития, является сегодня стратегически важной транспортной отраслью для любой национальной экономики.

Железнодорожный путь появился раньше паровозов. Еще в середине XVIII в. в рудниках Алтая использовались рейсовый путь и вагонетки с конной тягой, а первая железная дорога (тоже промышленного назначения) появилась на Александровском заводе в г. Петровске в 1788 г. Позже получила свое развитие пассажирская железная дорога на конной тяге. Первая рельсовая дорога между разными населенными пунктами была построена в Англии в 1801 г.

Первый паровоз появился в 1804 г. Железная дорога предлагала дешевые и быстрые скорые перевозки в сравнении с гужевым и морским транспортом, способствовала повышению мобильности населения.

Железная дорога является удобным средством сообщения для транспортировки любых категорий туристов, начиная от туристов индивидуалов, больших и малых туристских групп на рейсовых регулярных линиях и чартерных поездах, организации специальных туристско-экскурсионных маршрутов местного и дальнего сообщения, так называемых железнодорожных туров, когда передвижение состава осуществляется преимущественно ночью, туристы проводят ночь в спальных вагонах, а днем совершают экскурсии по туристским центрам по ходу следования поезда.

Железные дороги - важный элемент транспортных международных сообщений и соединяют многие государства.

Железнодорожные перевозки представляют собой эффективный инструмент транспортного обеспечения в туризме. Достаточно высокий комфорт путешествия, высокая скорость и возможность компактного размещения группы туристов при умеренных ценах делает этот вид транспорта конкурентоспособным при передвижении на малые и средние расстояния. Наибольшее применение железнодорожный транспорт находит при организации внутреннего и приграничного туризма, а также познавательных и, экскурсионных туров и туризма выходного дня.

В железнодорожном туристском сообщении используются специализированные туристские составы, работающие как в графиковом, так и в специальном режиме движения. Как правило, они состоят из 12 пассажирских вагонов, 2-3 вагонов ресторанов, вагона-клуба и т.д.

Реализация железнодорожных туристских путешествий связана со строительством пунктов длительного отстоя поездов и их снабжения средствами жизнеобеспечения. Обычно железнодорожные туристские путешествия планируются в режиме кольцевого маршрута.

В России перевозка туристов на ж/д транспорте осуществляется по трем основным группам маршрутов: групповые маршруты, туристско-экскурсионные поезда, поезда «Здоровье».

Групповые путешествия реализуются, как правило, к месту отдыха и обратно по предварительно спланированному маршруту. На маршруте движения принимающие бюро организуют обслуживание туристов (питание, экскурсии, проживание, трансфер и др.)

Туристско-экскурсионные поезда представляют собой полный комплекс обслуживания в поезде (проживание, питание, досуг и др.) за исключением экскурсионного обслуживания. Групповые путешествия и туристско-экскурсионные поезда реализуются как по радиальным, так и по кольцевым маршрутам.

Поезда «Здоровье» («Грибник», «Лыжник», «Ягодник» и др.) - это однодневные маршруты с оздоровительными или спортивными целями. К числу таких маршрутов относятся и культурно-просветительные, например вывоз жителей сельских местностей в города для посещения театров, кино, выставок, ярмарок и т.д.

Сегодня железнодорожный транспорт хранит свою популярность при проведении туристических путешествий в Западной Европе. На его долю приходится 38% общего объема перевозок всеми видами транспорта.

Большую популярность у туристов имеют фирменные поезда и эксклюзивные фешенебельные туристские пассажирские составы. Путешествия на поездах с высоким уровнем комфорта иногда даже называют круизами. Это самые настоящие отели на колесах. В них есть все – от кондиционеров до мраморных ванн. К услугам пассажиров предоставляются вагоны-рестораны с меню из нескольких европейских кухонь, вагоны-бары, вагоны-клубы и т. д. Экскурсии и другие мероприятия устраиваются во время остановок поезда. Такие туристические составы имеют свои собственные имена, самые знаменитые из которых принадлежат компании «Orient-Express» (один из ее поездов пересекает Европу от Парижа до Стамбула, другой ходит вдоль южного побережья Австралии, третий – по Таиланду и Малайзии.) Поезд «The Blue Train» возит туристов по африканским саваннам и к водопаду Виктория. Знаменитый эдинбургский туристический поезд «The Royal Scotsman» регулярно возит туристов через зеленые долины и горы Шотландии.

Между Москвой и Петербургом ходит несколько фирменных поездов, в частности, «Аврора», «Красная стрела», «Николаевский экспресс», «Гранд Экспресс», «Мегаполис».

Всемирно известный поезд «Восточный экспресс» (принадлежит компании «Orient-Express») был спроектирован в 1883 г. бельгийским инженером Ж. Нагельмакерсом. Пассажирами этого фешенебельного поезда в свое время были император Франц-Иосиф, Елизавета II, Шарль де Голль, Н.С. Хрущев, Агата Кристи и др. Изначально поезд курсировал по маршруту Париж – Стамбул. С 1993 г. после передачи части его вагонов в Россию функционировал в качестве туристического поезда между Москвой и Пекином.

В 2004 г. после реставрации состав вернулся на маршрут. В салонах вагонов были восстановлены интерьеры начала XX в., объединяющие историческую обстановку и современное техническое оснащение.

Самыми популярными маршрутами на американском континенте являются: Канада (Ванкувер-Мон-реаль) Транса, Америка (Вашингтон-Лос-Анжелес) Транса и Атлантика Транса (Манагуа-Пуерто-Монт).

Таким образом, маршруты ж/д туров разнообразны по географии, форме и содержанию. Они могут быть довольно увлекательными, интересными и неутомительными. Достигается это благодаря созданию высококомфортабельных поездов, организации экскурсионных мероприятий во время путешествия и высокому уровню сервисного обслуживания, обеспечиваемого проводниками вагонов туристского поезда.

**Глава 5. Роль автобусных перевозок в путешествиях**

Автомобильные перевозки являются одним из основных видов туристских перевозок. К достоинствам автомобильных перевозок относятся мобильность, относительно высокая скорость, невысокая стоимость, гибкость в установлении графиков движения.

Преимущества: -транспорт всеобщего применения (трансферы, экскурсии, внутримаршрутные перевозки автобусами, аренда малолитражных автомобилей туристами для личного пользования на отдыхе), экономический вид транспорта, доступный широким слоям населения, сезонность при организации туров не играет такой большой роли, как в других поездках.

К Автомобильным перевозкам относится:

- международные автобусы

- тур. автобусы для поездки на дальние расстояния

- городские и пригородные пассажирские автобусы

- чартерные и экскурсионные автобусы

- автомобили с водителями и без (прокат)

- такси

Автоуслуги, используемые в туристском обслуживании, включают три основных направления:

-организация автобусных путешествий;

-организация путешествий на личном автотранспорте туристов;

-прокат автомобилей

Международный автобусный туризм является сравнительно молодым видом туризма. Начало его развития можно отнести к 70-м гг. XX в. До этого в разных странах автобусы использовались в основном для трансферов, экскурсий и местных поездок.

Объединенные в громадные сети международных и городских маршрутов автобусы перевозят огромное количество людей. Они обслуживают больше населенных пунктов, чем поезда и самолеты вместе взятые. Автобусная индустрия зарабатывает миллиарды каждый ГД перевозя путешественников на дальние и короткие расстояния.

Сезонность при организации автобусных туров не играет такой большой роли, как в других поездках. Фактически автобусные туры осуществляются в течение всего года. Некоторый спад спроса наблюдается в январе-феврале. В течение этих двух месяцев обычно на одном маршруте «занят» один автобус.

По мнению специалистов, при всей важности ценового аспекта конкуренция на рынке автобусных туров наблюдается в области разнообразия маршрутов и качества обслуживания. Открытие движения на регулярных международных маршрутах регламентируется двусторонними правительственными соглашениями, а транзит через третьи страны требует разрешения Комитета по транспорту при Европейской экономической комиссии ООН (ЕЭК).

По российской классификации автобусом считается автотранспортное средство, используемое для перевозки пассажиров, вместимостью более восьми мест.

Основной привлекательной чертой автобуса по сравнению с другими видами транспорта долгое время остается более низкая стоимость проезда.

Определением качества и комфорта туристических автобусов занимается организация IRU – Международный союз автомобильного транспорта, который имеет классификационные комитеты в 18 странах. Совместно с организациями-членами IRU практикует сертификаты, присваивающие автобусу от одной до четырех звезд в зависимости от уровня комфорта. Сертификаты ежегодно обновляются после проверки качества оборудования и комфорта туристических автобусов.

Класс определяется количеством звезд (от одной до пяти), нанесенных на кузов автобуса у входной двери, служащих показателями уровня комфорта (аналогично гостиничной звездочной системе).

Важнейшим отличием туристических видов автобусов от других классов являются оборудование и комфорт салона. Главным показателем уровня комфортности салона являются кресла для пассажиров. Основными параметрами выступают: расстояние между сиденьями, высота спинки сиденья, обязательное наличие, начиная с третьего класса, двух подлокотников у каждого кресла, а также биотуалета, холодильника и мини-кухни. В четвертом и пятом классе комфорта обязательно наличие в автобусе кондиционера, гардероба и других средств обеспечения комфортного путешествия. Туристические автобусы отличаются друг от друга не только особым уровнем комфорта и оборудованием (например, аудио– и видеосистемами с мониторами, микрофоном для гида, персональными информационными панелями и т. д.), но и компоновкой. Туристические автобусы, как правило, полутора– и двухэтажные. Связано это не только с обязательным предоставлением по 0,5 м2 пространства для багажа каждого туриста, но и улучшением обзора для пассажиров.

Высококомфортабельные туристские автобусы используются на длинных маршрутах (например: Москва – Минск – Варшава – Берлин – Париж). При этом отдых туристов в ночное время обеспечивается, как правило, в отелях или мотелях (придорожный отель).

Для привлечения большего числа пассажиров многие автобусные компании предлагают пакеты туров и службу проката автобуса:

— Чартерные туры. Обычно используются клубами, организациями для обслуживания школьных вечеров или другими сформированными группами. Любая группа может взять напрокат или нанять автобус у оператора по прокату для однодневной поездки на спортивные соревнования, в музей, торговый центр или казино. Также существуют пакеты праздничных ту ров, длительностью неделя и более. В них обычно включаются размещение, питание, экскурсии. В чартерной поездке группу обычно никто не сопровождает;

— Сопровождаемые туры. Таковыми являются поездки запланированных групп, которые путешествуют, например, из основных городов США и Канады по туристическим местам всей Северной Америки. Многие компании в США также предлагают сопровождаемые туры в Европу. Сопровождаемые туры, которые могут длиться от 5 дней до 4 недель, включают в себя размещение в отелях, и в большинстве случаев питание. В течение всего путешествия группу сопровождает руководитель;

— Независимо сформированные группы. В туры входит посещение нескольких городов или интересных мест на автобусах, ходящих по расписанию. Включены экскурсии и размещение в отелях;

— Гибкие туры. Направление в индустрии автобусных туров, отличающееся переплетением с другими видами транспорта. Идея гибких туров появилась в 1974 г. в результате «билетного соглашения» о соединении маршрутов «Грейхаунда» с обслуживанием "Амтрака". Круизно-автобусные туры тоже стали популярными. Такой тур мог представлять из себя однонедельную автобусную поездку из Нью-Йорка во Флориду и затем однонедельный круиз по Карибскому морю.

**Глава 6. Организация транспортных услуг в Г и ТК**

Транспортные услуги – один из важнейших видов обслуживания клиентов в гостинице.

К ним относятся: бронирование билетов, заказ такси, прокат автотранпорта и другое.

**Бронирование билетов** на различные виды транспорта можно выполнять с помощью новейших информационных технологий. Некоторые глобальные компьютерные сети достигли в этом больших успехов.

Гостиницы, подключившиеся к глобальным сетям бронирования, имеют возможность внести в их банк данных информацию о самой гостинице, о видах номеров, их описание и цены.

В 1987 году созданы два консорциума: «Галилео» и «Амадеус». Система «Галилео» объединяет системы бронирования следующих авиакомпаний « Алиталия», «Бритиш эйруейз», КЛМ, «Свиссэр», «Эйр Лижус», «Остриэн эйрлайнэ», «Сабена», «Олимпик эйруейз» и ТАП.

Система «Амадеус» включает в себя фирмы: «Эр Франс», «Зйр интер», «Иберия», «Люфтганза», « Адрия эйруейз», «ДЕАТ», «Братенс сейф», « Финнэйр», «Айсландэр», «Линьефлай».

В настоящее время крупнейшие гостиничные компании, турагентства и производители компьютерных систем стремятся создать суперглбальную единую компьютерную систему бронирования. Одновременно небольшие гостиничные фирмы и отдельные турагентства выражают тревогу по поводу создания такой системы, опасаясь ее монополизации.

Компания «World Span» открылась в 1994 г. И имеет свои представительства в Москве и Санкт-Петербурге.

По статистике, основная часть бронируемых билетов приходится на долю авиабилетов. «World Span» позволяет бронировать места на рейсах 327 авиакомпаний мира. Из российских авиакомпаний в " WorldSpan" имеется информация только о двух: "Аэрофлоте" и "Трансаэро".

"WorldSpan" при бронировании не делает никаких предпочтений никаким компаниям. Другое преимущество - работа в режиме реального времени. Это означает, что если, к примеру, в час дня авиакомпания KLM изменила тарифы на свои рейсы, то эта информация появится на терминалах пользователей почти немедленно, а не на следующее утро.

Еще одна возможность системы - бронирование автомобилей. Пользователям предлагается возможность проката автомобилей в 40 компаниях по аренде, в том числе и таких известных, как " Herts", "Alamo", "EuroDollar". Агентствам нет необходимости работать с гостиницами и авиакомпаниями по общим тарифам. Система дает возможность определенным агентствам или группам агентств работать по конфиденциальным и корпоративным тарифам.

Наиболее слабое место «World Span» - резервирование железнодорожных билетов, круизов и билетов на культурно-зрелищные мероприятия. Возможность бронирования на последнее пока отсутствует, а выбор железнодорожных поездок и крупных рейсов ограничивается предложениями нескольких компаний.

В Москве и Санкт-Петербурге бронирование билетов на различные виды транспорта осуществляется с помощью туристских компаний, находящихся обычно в холле гостиницы, или туристская компания имеет непосредственную связь с фирмами, предоставляющими услуги по бронированию.

**Заказ такси.**

Гостиница предоставляет гостю возможность заказа такси двумя способами:

- в городской службе такси

-представляя собственные такси гостиницы.

При заказе такси в городской службе администратор гостиницы, принявший заказ, выписывает карточку, содержащую следующие сведения: название гостиницы, № комнаты, № машины, время, место назначения.

Карточка выписывается администратор, который работает на первом этаже гостиницы. Заполненная карточка передается водителю, так как гость может быть иностранцем.

Оплата такси производится самим гостем водителю такси - в зависимости от маршрута поездки.

При наличии в гостинице собственной службы такси заказ гостя передается администратором непосредственно в службу. При этом также выписывается карточка, которая передается водителю. Собственная служба такси организуется при гостинице в том случае, если у гостиницы имеются собственные стоянка и гараж транспортных средств.

Все машины имеют фирменный знак гостиницы (наименование, эмблема, телефон службы такси и т.д.). Например, в Москве и Санкт-Петербурге отели высокого класса имеют собственные службы такси.

**Прокат машин.**

Процедура проката автомобилей проста: при условии, что возраст туриста не менее 21 года и не превышает 70 лет, достаточно предъявить паспорт и водительское удостоверение (российского или международного образца) работнику службы проката.

К моменту заключения договора удостоверение должно быть действительно не менее двух лет. В некоторых странах обслуживание клиентов ведется только при наличии кредитной карты.

Цена проката зависит от класса автомобиля. До подписания договора на прокат автомобиля рекомендуется подробно ознакомиться с тем, что входит в стоимость проката. Обычно в оплату проката включается:

-неограниченный пробег автомобиля

-доставка автомашины клиенту в черте города

-ремонт или замена автомобиля в случае технической неисправности, кроме поврежденных покрышек, ветрового стекла или двигателя

- полная страховка на случай дорожно-транспортного происшествия не по вине клиента; однако, если в момент дорожно-транспортного происшествия водитель находится в состоянии алкогольного опьянения, страховка не выплачивается. В большинстве стран абсолютно сухого закона нет, но содержание алкоголя в крови не должно превышать нормы.

-страховка, покрывающая ущерб, нанесенный автомобилю в дорожно-транспортном происшествии по вине клиента

-страховка пассажиров (кроме водителя) от несчастных случаев

-налоги.

Машину клиенту должны предоставить с полным баком, но и вернуть ее гость должен с полным баком.

За дополнительную плату можно приобрести право на вождение машины вторым водителем. Если клиент оставляет залоговую сумму (она берется на случай уплаты штрафов), заранее надо поинтересоваться, когда она будет возвращена.

Но прежде чем взять машину напрокат, желательно поинтересоваться условиями парковки и ценами на такси. Возможно, что поездка на такси окажется более выгодной как по деньгам, так и по затраченным нервам.

Необходимо предупредить клиентов о том, что в некоторых странах для проката автомобиля кроме документа, удостоверяющего личность, необходимо иметь и кредитную карту.

При прокате автомобиля следует предупреждать туристов о том что:

-парковка машин разрешается только в определенных местах

-имеются ограничения скоростей на автомагистралях и в городах данной страны

-при аварии необходимо расплагать следующей информацией:дата и время аварии, точное время, фамилия и адрес свидетелей, название и номер полицейского участка.

В Санкт-Петербурге существуют фирмы по прокату автомобиля. Через туристские компании турист может взять машину напрокат.

В системе транспортного обеспечения в туризме различают:

-туристские перевозки, входящие в основной комплекс туристских услуг, включаемых в тур: доставка туристов от места их постоянного проживания к месту назначения и обратно;

-трансферт предоставление транспортных средств для обеспечения встреч проводов туристов;

-транспортное обслуживание программных мероприятий по турам: экскурсионное обслуживание, выезд на программные мероприятия, посещение окрестностей, перемещение по маршрутам.

**Заключение**

В XX в. в России была создана мощная транспортная система. Протяженность сети сообщения всех видов транспорта составляет на сегодня около 5 млн км.

С развитием туризма транспортные пути постоянно расширяются, так как увеличение спроса на путешествия оказывает положительное влияние на развитие транспортной инфраструктуры. Транспорт же, в свою очередь, позволяет расширять географию путешествий. Происходит полезное и выгодное двум сторонам взаимовлияние.

К настоящему времени во многих странах сформировалась и стабильно развивается индустрия туризма. Деятельность гостиничной индустрии тесно связана с транспортными перевозками.

Перемещение представляет собой наиболее характерную черту туризма, а транспорт, обеспечивающий это перемещение, является важнейшей отраслью, оказывающей услуги туристского типа. Без транспорта нет туризма, если не говорить о пеших экскурсиях и походах, ограниченных как числом туристов, так и расстоянием.

Туристский транспорт подразделяется на: сухопутный (ж\д, автомобильный), водный (речной и морской) и воздушный.

При выборе пассажиром того ли иного вида транспорта учитываются многие факторы: скорость, комфорт, безопасность и другие. Наибольшей популярностью у туристов пользуются автобусные, авиационные и железнодорожные путешествия. Что касается воздушных перевозок, то они характеризуются высокой скоростью доставки туристов и высоким уровнем сервиса. Значение воздушных сообщений в туризме возрастало по мере увеличения провозной способности самолетов, повышения комфорта, сокращение времени полета.

Нужно отметить, что ж/д перевозки по скорости уступают авиаперевозкам. Железнодорожные маршруты очень разнообразны. Существуют маршруты различные по продолжительности и по дальности. Для перевозок пассажиров используются скорые, скоростные и пассажирские поезда. Спецификой ж/д путешествий в Европе является разграничение вагонов на классы, а купе на мужские/женские/семейные, курящие/некурящие и т.д. Комфортабельность ж/д перевозок повышается за счет использования специализированных туристских поездов, так называемых «отелях на колесах».

Автомобильный транспорт можно с полным правом назвать транспортом всеобщего применения, так как он используется повсеместно: от трансферов и экскурсий, внутримаршрутных перевозок автобусами до аренды малолитражных автомобилей туристами для личного пользования на отдыхе. Автобусы и автомобили транспорт местного и внутрирегионального значения.

Особой популярностью пользуются автобусные экскурсионно-познавательные туры с посещением нескольких городов и достопримечательных мест. Для туристов удобно, что они могут разъезжать по маршруту и в пределах города на своем транспорте. Правда, с парковкой возникают трудности во многих городах Европы и России.

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

Итак, туристские перевозки играют немаловажную роль в организации путешествий. Выбор туриста во многом определяется качеством и уровнем сервиса. Поэтому следует уделять особое внимание к повышению качества предоставляемых услуг.

**Список используемой литературы**

1. М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров. Индустрия туризма: перевозки. СПб.: Герда, 2001.

2. Е.Н. Ильина. Менеджмент транспортных услуг. М.: РМАТ, 1997.

3. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Ирина Юрьевна Ляпина; Под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2002.

4. Абдулов А.П. Транспортное обеспечение в туризме. – М., 2004.

5. Акуленок Д.Н. Туризм и гостиничное хозяйство. 2001.

6. Артемьев С.П. Международные перевозки автомобильным транспортом. – М.: Транспорт, 2004

7. Биржаков М.Б. и др. Автобусные туры. В справ. «Туристские Фирмы» вып. 14 – СПб.: ОЛБИС, 2002.

8. Биржаков М.Б. и др. Железнодорожные туры. В справ. «Туристские Фирмы» вып. 16 – СПб.: ОЛБИС, 2003. 9. Биржаков М.Б. и др. Речные круизы. В справ. «Туристские Фирмы» вып. 11 – СПб.: ОЛБИС, 2006.

9. Журнал «Отель» -№3 (51) 2003