

Методическая разработка

Лекция на тему:

«Менеджмент транспортных услуг»

План лекции:

1. Введение
2. Классификация видов транспорта.
3. Мотивации выбора транспорта.
4. Правовые основы работы различных видов транспорта.
5. Заключение.

Цель: активизировать учебно-познавательную деятельность студентов и сформировать у студентов комплекс знаний об организации обслуживания туристов различными видами транспорта.

Задачи:

1. Рассмотреть классификацию транспортных средств, используемых в туризме.
2. Изучить виды транспортных средств и их характеристики.
3. Выявить основные и дополнительные мотивации при выборе транспортных средств.
4. сформировать представление о правовых основах работы различных видов транспорта.

1. Введение.

Транспорт является ведущим фактором развития туризма. Велика роль транспорта в решении социальных проблем, обеспечении деловых, куль-турных и туристских поездок населения, развитии культурного обмена внутри страны и за рубежом. Транспорт обеспечивает развитие междуна-родных экономических отношений, способствуя осуществлению взаимо-выгодного обмена между различными странами. Технический прогресс и изобретательность человека постепенно создали тысячи различных спосо-бов и технических средств, помогающих ему перемещаться в пространстве по земле, под землей, по воде и под водой, а также в воздухе и космосе. Исторически на формирование транспортных систем различных госу-дарств оказывало влияние их географическое расположение, природный потенциал, а нередко и климатические, и ландшафтные характеристики.

Этап перевозки (перемещения) является одним из важнейших в организации туризма, поскольку любое путешествие всегда начинается и заканчивается этапом перевозки. Перевозка может составлять суть турист-ского бизнеса или являться его важной составляющей.

Транспортные услуги - один из основных видов услуг в туризме. На них приходится и основная доля в структуре цены тура. В зависимости от продолжительности, дальности путешествия эта доля (в большинстве слу-чаев) колеблется от 20 до 60 %.

Современные транспортные средства позволяют людям преодолевать гигантские расстояния достаточно быстро.

Поскольку задача у современного туриста — в кратчайший срок при-быть к месту или в страну путешествия и совершить это путешествие по данному туристскому центру или региону, то этап перемещения должен быть минимизирован по времени его совершения. Этап перевозки на междуна-род-ных туристских маршрутах — достаточно нервный для туриста, он обычно многократно сопровождается таможенными, пограничными, фискальными и санитарными формальностями, которые пугают, раздражают туриста, меша-ют ему настроиться на желанный отдых и процесс получения удовольствия. К тому же на этом этапе имеет место определенный дискомфорт, связанный с переноской багажа, неудобствами сидения в транспорте, непривычными условиями, которые кроме стесненности, часто вызывают осложнения в силу непереносимости взлета и посадки, качки и других последствий, неблаго-приятно сказывающихся на состоянии самочувствия пассажира. Поэтому турист обычно

стремиться минимизировать время перемещения на условиях предоставления определенного комфорта, адекватного расходам.

Имеющиеся в арсенале туристических фирм средства перевозки предоставляют современному туристу широчайший выбор.

2. Виды и средства перевозок в туризме.

Перемещения человека в процессе путешествия разделяются на:

- **активные** — с помощью мускульной силы человека: пешеходные, скалолазание, альпинизм, велосипедные, плавание, гребля и другие, и
- **пассивные** — с помощью различных устройств, движимых механическими или иными приводами.

По видам и разновидностям услуги перевозки можно разделить на:

(а) наземные виды перевозок:

- перемещение и перевозки с помощью мускульной силы человека (пешеходные, лыжные, велосипедные, рикши);
- с помощью животных (вьючные, тяловые, под седлом);
- механические средства:
- автомобильный транспорт (колесный, шнековый, гусеничный и иной);
- рельсовый транспорт — железные дороги, метро, трамваи, фуникулеры, канатные дороги;
- средства транспорта на воздушной подушке;

(б) воздушные виды перевозок:

- воздушные шары и дирижабли, планеры и дельтапланы, парашюты;
- вертолеты;
- самолеты малой авиации, гидросамолеты, широкофюзеляжные самолеты, сверхзвуковые лайнеры;
- космические аппараты;

(в) перевозки водным речным и морским транспортом:

- плоты и гребные лодки;
- парусные суда;
- лодки и суда маломерного флота с механическим приводом;
- речные и морские суда;
- суда на воздушной подушке;
- подводные суда.

Все виды и подвиды перевозок имеют множественные варианты их использования и технические средства реализации.

Становление и интенсивное развитие технических средств перевозок происходит последние два столетия. Совершенствование конструкций технических средств и методов, создание новых видов перевозок осуществляется в направлениях:

- увеличения скорости передвижения и сокращения времени на путешествие (скоростные дороги и магистрали, скоростные средства передвижения);
- повышения безопасности перевозок;
- повышения комфорта поездки;
- введения классности (автобусы, железные дороги, самолеты);
- увеличения пассажироместности транспортной единицы (автобус до 70 чел., железнодорожный поезд 1500 чел., самолет 300–900 чел., морское судно до 2500–3500 чел., речное судно — 300–500 чел.);
- удешевления стоимости перевозки за счет массовости;
- создания новых, в том числе скоростных транспортных магистралей.

В силу специфики финансирования нередко военные цели развития технических средств опережают иные, и лишь спустя некоторое время эти средства, машины и агрегаты направляются на гражданские цели. Изобретение автомобиля связано с поиском лучшего способа передвижения артиллерийских орудий. Многие самолеты гражданской авиации имеют исходные прототипы, используемые для военных целей. Известный пассажирский самолет *Boeing* — это пассажирский вариант мощного бомбардировщика. Аналогом разработанного в Евросоюзе аэробуса А-330 является военный самолет-дозаправщик. И таких примеров можно привести множество.

В процессе генерации и потребления услуги участвуют самые разнообразные средства и применяются множественные методы и способы перевозки.

Средства перевозки также могут служить:

- местом размещения (ночевки) — круизные суда, туристские поезда, спальные автобусы — услуга размещения;
- объектом развлечения — зрелищные мероприятия, катание в целях развлечения, спортивные соревнования, шоу и выставки — услуга развлечения;
- объектом товарной покупки — натурные образцы, модельные экспонаты — покупки;
- индивидуальным транспортным средством — прокат автомашин, фрахт яхт и т. д. — услуга проката или фрахта.

Предоставление транспортных услуг и транспортных средств может быть

- (а) включено в состав тура (путевки, ваучера),
- (б) зарезервировано организатором туризма и предоставлено туристу за плату на месте,
- (в) турист может самостоятельно купить такие услуги на месте пребывания.

3. Мотивации выбора транспорта.

Каждый из видов перевозок имеет свою историю, этапы становления и развития способов, методов, конструкций аппаратов и средств. Вид и средство перевозки выбирается и применяется по необходимости и рациональности — согласно особенностям условий среды, рельефа местности, климатических условий, целей и назначения, скорости и пассажироплощадности средств перемещений и перевозок, а также и уровня платежеспособности потребителя.

По состоянию туристских и пассажирских перевозок в мире можно дать примерную оценку распределения транспортных потоков перевозок механическими средствами:

- автомобильные перевозки 41%
- воздушные перевозки 44%
- железнодорожные перевозки 7%
- морские и речные перевозки 8%

Важное значение имеет удаленность места назначения путешествия. При равных возможностях выбора вида перемещения эффективность выбора способа передвижения весьма различна. Значение имеют скорость перемещения и время, необходимое для достижения цели путешествия, что не одно и то же. Наиболее оптимальный вариант — путешествие по железной дороге. При этом пассажир садится в поезд на вокзале в центре одного города и прибывает на вокзал в центре другого. При железнодорожных вокзалах имеются станции метро, трамвая и такси, позволяющие быстро добраться в любой район назначения. Можно выбрать вариант путешествия на самолете. Скорость движения самолета более высокая и полет (с учетом времени взлета-посадки и рулежки) может занимать не более 45 минут. Но трансфер от аэропорта до места размещения может занять такое же время.

С введением скоростных железнодорожных маршрутов создается весьма острая конкуренция авиаперевозкам.

На близкие расстояния выгодно перемещаться либо пешком, либо на велосипедах. На расстояния от 5 до 500 км рационально использовать авто-мобильные виды транспорта, от 30 до 1500 км — железнодорожный транспорт, а авиация нерентабельна на расстояниях менее 500 км.

Мотивации выбора вида перевозки. Для нормального человека любое значимое перемещение, отличное от каждодневного или часто совершаемого в обыденной жизни — серьезная моральная и физическая нагрузка. Это непривычно всем, за исключением достаточно немногочисленной группы населения, благосклонно (терпимо) относящихся к процессу перевозки и перемещения или привычным к таковым в силу образа жизни и деятельности.

При выборе вида перевозки главными являются:

- главная и спутные цели путешествия;
 - направление и месторасположение дестинации;
- а при наличии альтернативы выбора будут иметь место и значимое влияние факторы:
- сезонности;
 - времени и скорости доставки в пункт назначения;
 - комфортности, информативности;
 - безопасности;
 - наличия багажа;
 - платежеспособности потребителя;
 - физического состояния путешественника, его возраст, способность переносить специфические нагрузки.

Как правило, в любом путешествии используется сочетание самых различных видов перевозки, особенно на дальние расстояния или в условиях сложного рельефа местности, при наличии и необходимости преодоления водных пространств, передвижения в городах.

К наиболее популярным и эффективным средствам передвижения в туризме относятся следующие: велосипеды, мотоциклы, автомобили, авто-бусы, поезда, самолеты, речные и морские суда.

4. Правовые основы работы различных видов транспорта.

Авиaperезовки. Воздушный транспорт регулируется тремя способами:

- 1) национальное регулирование - лицензирование авиаперевозчиков, работающих как на внутренних, так и на международных маршрутах;
- 2) межправительственное регулирование - когда регулярные воздушные маршруты основываются на соглашениях между правительствами соответствующих стран;
- 3) международное регулирование - когда тарифы на регулярные авиарейсы устанавливаются (для членов авиалиний) на основе взаимных договоров между участвующими авиакомпаниями при посредничестве Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) или третьего лица.

Одним из видов международного регулирования авиаперевозок являются планы создания пула, соединяющего авиакомпании, действующие на определенных международных маршрутах. Пул-договор соединяет авиакомпании, действующие на одних международных маршрутах, в целях оптимизации расписания движения самолетов, уменьшения направления и регулирования пассажиропотоков в пиковые часы и периоды, а также в целях увеличения прибыли на этих маршрутах и ее дальнейшего распределения между авиалиниями. Пул-договор в принципе может привести к уничтожению конкуренции на маршруте. Но это также означает сохранение возможности участия в перевозках на линиях компаниям разной величины. Пул-договоры часто заключаются между авиакомпаниями, не сравнимыми по величине, для того, чтобы обеспечить им наилучшие провозные возможности и прибыли. Финансовые соглашения между перевозчиками, объединенными в пул, обычно лимитируют максимальный размер выручки, передаваемой от одного перевозчика к другому, для уменьшения возможности

поддержки правительством неэффективных перевозчиков. В некоторых странах, однако, пул-договоры на сегодня запрещены (например, в США).

Международное регулирование авиаперевозок осуществляется на основе международных соглашений, подписанных между странами за много лет.

Варшавская конвенция 1929 г. была первым общим соглашением между авиакомпаниями, касающимся вопросов обеспечения ответственности авиакомпаний за безопасность пассажиров в случае их смерти, ранений или потери багажа во время перевозки. (Монреальским протоколом в дальней-шем было определено, что максимальная ответственность будет периодичес-ки пересматриваться в силу инфляционных процессов. На сегодня ответ-ственность авиакомпании перед пассажиром составляет максимально 20 тыс. долл. США.) Это соглашение является основой для страхования пассажиров, почты и багажа на международных авиаперевозках.

Чикагская конвенция по гражданской авиации 1944 г., в дискуссии по принятию которой принимали участие 80 стран, содержит соглашение по стандартизации миграционных процедур воздушного сервиса между страна-ми. Эти принципы были приняты для обеспечения основы для двусторонних соглашений между странами. В соглашении было оговорено не регулировать чартерные перевозки, разрешая странам применять индивидуальное регу-лирование и условия, по которым они принимают и обслуживают чартерные рейсы.

Бермудское соглашение 1946 г. англо-американское по трансатлантическим рейсам регулировало двусторонние соглашения по этим маршрутам. В 1977 г. Бермудское соглашение было пересмотрено (и рати-фицировано в 1980 г.), в 1986 г. новое соглашение расширило фактическую нагрузку на маршруты через Атлантику, ограниченную двумя британскими и двумя американскими перевозчиками. Поскольку воздушный транспорт с каждым годом занимает все более прочные позиции в общемировой транспортной системе, уже давно возникла необходимость в его общеми-ровой координации и регулировании. Этими вопросами занимаются между-народные авиационные организации. Наиболее влиятельные и известные из них:

- Международная организация гражданской авиации (International Civil Aviation Organization) - ICAO - одна из первых наиболее солидных и авторитетных мировых структур. Членами ICAO являются 183 государства. ICAO работает в тесном контакте с другими организациями, такими, как United Nations Community, World Meteorological Organization, International Union of Electrical Communications, World Post Union, World Health Organi-zation, International Sea Organization.

- Международная ассоциация воздушного транспорта (International Associa-tion of Air Transportation) - IATA - создана для координации действий мировых авиакомпаний, направленных на обеспечение безопасности и повышение эффективности воздушных перевозок во всех регионах земного шара. Основанная в 1919 г. и преобразованная в 1945 г. IATA представляет собой профессиональную ассоциацию авиационных компаний, осуществляющих международные рейсы. Главная функция, выполняемая Ассоциацией, - упорядочение международного коммерческого авиационного сообщения, введение единых для всех членов правил и процедур и установление согласо-ванных тарифов на пассажирские перевозки на международных маршрутах Туристские агентства участвуют в деятельности IATA через ее специальное отделение - International Travel Agents Network (IATAN), Международную организацию агентов авиакомпаний, а также через международные организа-ции гражданских аэропортов.

Автобусные перевозки. Движение на регулярных международных маршрутах регламентируется двусторонними правительственными соглаше-ниями, а транзит через третьи страны требует разрешения Комитета по транспорту при Европейской экономической комиссии ООН (ЕЭК) Для упрощения договоров на международные перевозки в рамках Женевской конвенции от 1 марта 1973 г. принята Конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа. Дальнейшие упрощения международных перевозок зафиксированы Гаагской (1989 г.) декларацией по туризму и Шенгенским соглашением для членов Европейского союза. Организация туристских перевозок в рамках стран СНГ

регулируется поста-новлением Межпарламентской ассамблеи государств - участников СНГ «Об основных принципах сотрудничества государств - участников СНГ в области туризма» от 29 октября 1994 г. и другими актами В соответствии с Евро-пейским соглашением о нерегулярных международных перевозках пасса-жиров автобусами (АСОР), принятым в Дублине 26 мая 1982 г., для нерегулярных международных пассажирских перевозок в странах Восточной и Западной Европы используется контрольный документ (листы поездок), который должен находиться на борту автобуса.

В Европе в законодательном порядке устанавливаются общие для всех требования безопасности при организации автобусных туров.

Туроператору, организующему автобусные туры, при планировании маршру-тов в страны Европы необходимо учитывать скоростные и другие ограниче-ния, существующие в разных странах. Для совершения туристских поездок в страны Европы необходимо также оформление специальной страховки (помимо медицинской) - так называемой зеленой карты (страхование авто-гражданской ответственности в пользу третьих лиц при виновности застра-хованного - International Motor Insurance Card).

В Европе серьезное внимание уделяется состоянию автобусов, используемых под туристские перевозки. Так, во многих странах запрещена работа автобусов на туристских маршрутах, если их срок эксплуатации превышает 8 лет. В соответствии с европейским законодательством автобусы также должны проходить всесторонний технический контроль каждые шесть месяцев. И хотя по закону таможенники стран Европейского союза и восточно-европейских стран не могут проверить состояние дорожного транспорта и продолжительность пребывания за рулем шофера, в случае больших сомне-ний они могут прибегнуть к помощи полиции и жандармерии, работающих на таможенном пункте.

В соответствии с решениями Европейской конвенции по работе экипажей транспортных средств с 24 апреля 1995 г. все автобусы с числом мест более 9 должны быть обязательно оборудованы тахографами. Это требование относится ко всем транспортным средствам, участвующим в международных перевозках. В случае его невыполнения эксплуатация авто-буса будет запрещена. Тахограф - это бортовой прибор для объективного контроля и учета работы автомобиля и водителя. Он автоматически показы-вает и записывает скорость движения, текущее время, пробег, различные периоды труда и отдыха водителя. Записи производятся на именных диа-граммных дисках (тахограммах) и дают полную картину всего рабочего дня водителя.

Права и обязанности перевозчика и туристов регламентируются договором на перевозку, договором на туристское обслуживание.

Железнодорожные перевозки. Железнодорожное сообщение регулируется целым пакетом национальных и международных соглашений, конвенций и договоров.

В РБ действуют: Устав железных дорог; Правила перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам; ведомственные нормативные акты, издавае-мые в периодических сборниках; Правила перевозок и тарифов; Соглашение о международном пассажирском сообщении; Единые пассажирские тарифы; инструкции по ведению коммерческой отчетности; Правила перевозок воин-ских пассажиров, багажа и грузов; Правила выдачи бесплатных билетов для проезда по железным дорогам и метрополитенам; Тарифное руководство; указатели маршрутов и сообщений.

Главный орган, регулирующий железнодорожные перевозки в РБ, - это Министерство путей сообщения (МПС)

Перевозки пассажиров и товаробагажа, осуществляемые по террито-рии не менее чем двух стран на одних и тех же условиях и по одному проезд-ному или перевозочному документу, именуют перевозками в прямом между-народном пассажирском сообщении (существуют еще так называемые пере-садочные и перегрузочные сообщения, когда пассажиры пересеживаются на пограничных станциях, а багаж и товаробагаж перегружаются из вагонов дороги одной страны в вагоны дороги другой страны). Туристов, как прави-ло, перевозят в вагонах и поездах

прямого международного беспересадочного сообщения. Условия перевозки в прямом международном сообщении публикуют, и они действуют в равной мере на всех дорогах, подписавших Соглашение о прямом международном сообщении.

Круизный туризм. По всему миру насчитывается несколько десятков специализированных круизных компаний, эксплуатирующих от 1-2 до 15-20 пассажирских судов. Большая часть операторов круизов объединена в профессиональную международную ассоциацию - Cruise Line International Association (CLIA). Она осуществляет координацию круизного бизнеса в международном плане. Многие туристские агентства, особенно те, что специализируются на отдыхе и круизах, также являются членами этой Ассоциации. CLIA объединяет около 33 турфирм, специализирующихся на продаже круизов и более 20 тыс. туристских агентств, занимающихся продажей круизных поездок. Хотя CLIA трудно сравнить по функциям и степени влияния с IATA, она все же является важным международным органом, деятельность которого направлена на пропаганду индустрии морских круизов как среди потребителей-туристов, так и среди турагентств. CLIA оказывает помощь турагентствам в подготовке специалистов, связях с общественностью и рекламе. Благодаря специальной профессиональной подготовке турагентов и умело проводимой рекламной кампании CLIA удалось превратить морские круизы в «классический» вид отдыха. 95 % всех круизов продается через туристские агентства. Ассоциации, причем реализация данного туристского продукта стоит на втором месте после продажи авиабилетов.

Заключение. На многих туристских маршрутах для привлечения туристов, повышения attractiveness путешествия и в других целях используются перемещения с помощью животных. Животные используются для перевозки грузов (вьючные), как тягловые (перемещения повозок, плуга и др.), крупные животные способны нести человека под седлом или иным приспособлением. В других местах при отсутствии дорог и иных условий, требуемых для механического транспорта, животные являются основным средством наземной перевозки людей и грузов. Элементы перевозки с помощью животных используются в системе аттракций и зрелищных мероприятий.

На отдельных участках туристских маршрутов для перемещения туристов и для аттракций используют также и такие средства как: лыжи, коньки, гребные лодки, подводные лодки; яхты; плоты, метро, трамвай, фуникулер, парашюты, парaplаны, паланкины, носилки и некоторые другие. А с недавних пор состоятельные туристы могут планировать путешествие на космическом корабле. Уже открываются специализированные туристические агентства, разрабатываются транспорты, предназначенные исключительно для перевозки в космос туристов. Об успешном испытании «лайнера» для космических туристов доложила Virgin Galactic. Корабль, рассчитанный на использование для туристических маршрутов поднялся на высоту 89,9 км. На борту находились пилоты, а также руководитель группы подготовки персонала. Поднявшийся «лайнер» разработан исключительно для туристических целей. Стоимость примерно двухчасового полета, во время которого пассажиры, как предполагается, смогут испытать невесомость и увидеть Землю из космоса, составляет около \$250 тыс. Работники сферы туризма должны хорошо ориентироваться в средствах передвижения в туризме, следить за их совершенствованием и развитием. Также следует знать альтернативные возможности передвижения и национальные варианты известных транспортных средств. Это даст возможность разнообразить туристический продукт и достойно конкурировать на рынке туристических услуг.

Анализируя данные таблицы №1, следует отметить, что рейтинг перечисленных транспортных средств по десяти основным требованиям отличается незначительно. Здесь (как уже было отмечено) играет определенную роль влияние взаимно противоположных факторов (стоимости, эксплуатационные скорости, вместимости, капитальных затрат и др.)

Таблица 1. Оценка привлекательности транспортных средств.

Критерии оценки	Виды транспортных средств					
	Реч-ные суда	мор-ские суда	Железная дорога	Авто-бусы	Легко-вые автомобили	Само-лёты
Безопасность движения	7	5	6	4	5	7
Экологическая безопасность	6	6	7	5	6	8
Стоимость перевозки *	8	6	9	8	2	1
Эксплуатационная скорость	1	2	6	4	6	10
Мобильность	1	1	1	8	10	5
Возможность остановки по пути следования по желанию туристов	2	1	1	8	10	1
Возможность длительного жизнеобеспечения в пути	8	10	5	3	2	5
Вместимость	7	10	6	4	1	7
Удельные капитальные затраты *	2	1	5	8	10	2
Уровень комфорта	8	10	2	4	6	6
Всего баллов	50	52	48	56	58	52
*Наиболее низкий балл соответствует наиболее высокой стоимости						

Методическую разработку
предоставила:
старший преподаватель кафедры
теории и методики физической культуры

И.С. Аринович