

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к практическим занятиям
по дисциплине
«Организация транспортных услуг»

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата

по направлению подготовки **43.03.01 Сервис**

с направленностью (профилем)

Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Формы обучения: *очная, заочная*

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-23

Тула 2023 год

Разработчик методических указаний

Жаркова В.Л., доцент каф. ТИГ, к.т.н., доцент
(*ФИО, должность, ученая степень, ученое звание*)



Зав. каф. ТИГ

И.Ю. Пономарева

« ____ » _____ 20 ____ г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Транспорт - одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны. Он обеспечивает нормальное функционирование экономики, повышение эффективности общественного производства, позволяет развивать все отрасли народного хозяйства и т.д. Транспорт является ведущим фактором развития туризма.

Важным для туристских организаций и туристов является точная и исчерпывающая информация о правилах перевозок пассажиров и багажа на международных и внутренних маршрутах, системе тарифов, льгот и скидок, порядке предъявления и удовлетворения претензий, защите интересов туристов при нарушении условий перевозок.

Знания в этой отрасли индустрии туризма позволят будущим специалистам квалифицированно организовать перевозку туристов в различные точки мира, а также грамотно и с комфортом разместить их в гостиницах.

Так как на изучение курса для студентов согласно учебному плану отводится 34 часа лекционных занятий, то в лекционном курсе преподаватели рассматривают наиболее важные и сложные вопросы дисциплины, а остальной материал студентам рекомендуется изучить самостоятельно, в случае необходимости обращаясь за консультацией к преподавателю.

После изучения каждой темы курса рекомендуется устно или письменно (для лучшего запоминания) ответить на вопросы, помещенные в настоящих Методических указаниях в конце каждой темы.

Целями освоения дисциплины «Организация транспортных услуг» являются знакомство с основами менеджмента транспортных услуг; приобретение умений по организации турперевозок; использование полученных знаний и умений в профессиональной деятельности работника сферы туризма.

Задачами освоения дисциплины являются

- ознакомиться и разобраться во взаимоотношениях туристических фирм с транспортными предприятиями при организации автобусных, железнодорожных, авиационных и морских и речных путешествий;
- изучить правила пользования транспортными средствами;

- умение обеспечить безопасность при транспортном обслуживании туристов.

№ занятия	Тема	Кол-во часов
1	Вопросы выполнения курсовой работы. Распределение заданий для выполнения курсовой работы и тем докладов. Обсуждение графика защит курсовой работы. Презентационные материалы примеров выполнения курсовой работы.	2
2	Тема: Характеристика видов транспорта Задание: «Дать характеристику развития транспортной системы региона»	2
3,4	Групповая дискуссия на тему: «Технология обслуживания туристов при авиаперевозках. Обеспечение безопасности при авиаперевозках». Доклады студентов по теме 2. Проведение контрольных мероприятий	4
5,6	Деловая игра «Технология обслуживания туристов при авиаперевозках»	4
7	Групповая дискуссия на тему: «Атрибуты сервиса для пассажиров»	2
8,9	Деловая игра «Разработка концепции и маршрута железнодорожного тура»	4
10	Деловая игра «Работа руководителя группы на маршруте»	2
11,12	Групповая дискуссия на тему: «Перевозка туристов водными видами транспорта». Доклады студентов	4
13-17	Презентационные материалы по темам курсовой работы. Разбор конкретных ситуаций. Проведение контрольных мероприятий	10
	Итого	34

Практическое занятие 1

Вопросы выполнения курсовой работы. Распределение заданий для выполнения курсовой работы и тем докладов. Обсуждение графика защит курсовой работы. Презентационные материалы примеров выполнения курсовой работы.

Практическое занятие 2

Тема: Характеристика видов транспорта

Изучение этого раздела начинается с ознакомления с данными по перевозке туристов в 1991 году, когда в бывшем СССР существовала единая транспортная система туризма. Она включала в себя автомобильный, речной, морской, железнодорожный транспорт. Эта система обеспечивала как внутренний, так и международный туризм. При этом на долю транспортного обслуживания приходилось 40% от всех туристских услуг, входящих в общую структуру обслуживания.

Согласно данным бывшего Центрального Совета по туризму и экскурсиям в 1991 году наибольшее количество туристов перевозилось автомобильным транспортом: на автобусах — 9,2 млн. человек, на поездах — 5,3 млн. человек, на самолетах — 1,8 млн. человек, на речных судах — 1,4 млн. человек, на морских — 0,1 млн. человек, на комбинированных транспортных маршрутах — 0,2 млн. человек.

По количеству разработанных транспортных маршрутов первое место также занимали автобусные маршруты — 9600; на втором месте — железнодорожные маршруты — 9000; на третьем — авиационные — 5100 и на последнем — морские и речные — 497.

Достаточно развита была и мощность транспортной системы. Она включала в себя 10550 автобусов, 2600 туристских поездов, 136 речных судов и 69 морских судов.

В результате развития рыночных отношений в России, а также с развитием антимонопольного законодательства произошел процесс децентрализации туризма, и в частности децентрализации его транспортной системы. При этом часть транспортных предприятий обанкротилась, часть перепрофилировала свою деятельность. В настоящее время потребность в перевозках туристов регулируется спросом по каждому виду транспорта.

Статистика использования транспортных средств при туристских перевозках определяется рядом факторов: рейтингом популярности транспортных средств, степенью развития транспортной системы в стране, видом путешествий, протяженностью маршрута, благосостоянием населения, туристско-рекреационными ресурсами, демографической структурой населения и др. факторами.

Из приведенных данных видно, что к концу 1997 года спрос на туристские транспортные услуги в России изменился — удельный вес автомобильного, железнодорожного и водного транспорта снизился, в то время как число туристов, пользующихся воздушным транспортом увеличилось почти в 2 раза.

Такое изменение популярности туристских видов транспорта связано с развитием в нашей стране шоп-туров, бизнес-туров, деловых поездок, где определяющим фактором является скорость доставки до цели.

Транспортное путешествие — это путешествие организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств.

Чаще всего в транспортном путешествии используется несколько видов транспорта — авиационный и автомобильный, автомобильный и речной (морской). При этом автомобильный вид транспорта (имеется в виду автобус и легковые автомобили) используются и на самостоятельном маршруте и как вспомогательное (трансферное) средство по доставке туристов с вокзала, из аэропорта в гостиницу и обратно.

В основу классификации маршрутов перевозок положен ряд признаков: способ передвижения по маршруту (железнодорожный, авиационный, автомобильный, речной, морской, комбинированный, прочие виды); вид транспорта (поезда, самолеты, воздушные шары, автобусы, мотоциклы, теплоходы, лодки, паромы и т.д.); сезонность действия маршрута (круглогодичные, сезонные, разовые); вид трассы туристского маршрута (линейная, кольцевая, радиальная, комбинированная); продолжительность путешествия (кратковременное, типа "Уик-Энд", многодневное).

На популярность перевозок оказывают влияния следующие факторы: безопасность, стоимость (с учетом наличия различных льгот), комфортабельность, скорость доставки в пункт назначения, возможность перевозки багажа и его вес, условия питания, уровень шума и вибрации, возможность остановки в пути следования, возможность широкого обзора во время поездки, условия сна и отдыха в пути и др.

Чем больше положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия. Однако, ни один вид транспорта не удовлетворяет полностью всем положительным требованиям.

Например, автомобильный транспорт имеет высокую мобильность, возможность достаточно широкого обзора, возможность остановки в пути, но невысокую пассажироместимость, более низкий уровень безопасности-

Авиационный транспорт имеет высокую скорость доставки, высокий уровень сервиса, но и высокий уровень тарифов.

Морские и речные суда отличаются высокой пассажироместимостью, комфортом путешествия, но низкой скоростью сообщения, невысокой мобильностью.

Излагая вопрос, связанный с классификацией путешествий, следует привести примеры различных видов путешествий, их маршрутов из личного опыта или литературных источников.

Контрольные вопросы

1. Какие факторы влияют на статистику использования транспортных средств при туристских перевозках?
Раскройте понятие "транспортное путешествие".
2. По каким признакам и как классифицируются маршруты транспортных путешествий?
3. Охарактеризуйте факторы, определяющие рейтинг популярности туристских путешествий.

Задание: «Дать характеристику развития транспортной системы региона»

Практическое занятие 3.4

Групповая дискуссия на тему: «Перевозка туристов авиатранспортом».

Доклады студентов по теме 2.

Проведение контрольных мероприятий

Воздушный транспорт играет значительную роль в пассажирских перевозках. Это объясняется большими расстояниями перевозок, а также недостаточной развитостью транспортной инфраструктуры в некоторых регионах.

Основными технико-экономическими особенностями воздушного транспорта в пассажирских перевозках являются: высокая скорость доставки пассажиров, манёвренность в организации пассажирских перевозок, большая беспосадочная дальность полётов и более короткие расстояния воздушных маршрутов по сравнению с пассажирскими маршрутами на других видах транспорта (на отдельных направлениях они на 25% короче, чем на железнодорожном транспорте и на 50% — чем на морском и речном; между некоторыми пунктами расстояние сокращается в 2-3 раза).

Авиационные перевозки пассажиров регулируются рядом правил, утвержденных международными организациями, национальными законами, правительственными постановлениями и кодексами.

В международном авиационном сообщении действуют правила Варшавской Конвенции "Соглашение для унификации основных правил международных воздушных перевозок", принятых 12 октября 1929 года с изменениями и дополнениями 1955 и 1975 гг. Условиям этой конвенции должны подчиняться все воздушные перевозки пассажиров и багажа, которые предоставляются перевозчиком как за полную стоимость, так и с учетом различных льгот.

В России, кроме этого, действует Воздушный Кодекс Российской Федерации, вступивший в силу с 1 апреля 1977 года, где изложены правила перевозки пассажиров и багажа в нашей стране.

Если воздушные перевозки носят чартерный характер, то они регулируются чартерным соглашением, которое не должно вступать в противоречие с Варшавской Конвенцией и национальным законодательством.

Существует несколько международных организаций, которые определяют основные правила, процедуры, рекомендации, методические указания по стратегическим направлениям, согласно которым осуществляется развитие международной гражданской авиации.

Наиболее важными, значимыми из них являются две организации — ИКАО и IATA.

ICAO — (International Civil Aviation Organization) основана в декабре 1944 года в Чикаго. Условия этой Конвенции подписали 52 страны. С октября 1947 года ICAO стала специализированным агентством ООН в рамках комитета по экономике и социальным вопросам.

IATA — (International Air Transport Association) основана в Гаване (Куба) в апреле 1945 года. Эта организация создавалась с целью объединения усилий авиакомпаний по повышению безопасности полетов, надежности авиатехники и экономической эффективности на благо всех, кто пользуется авиатранспортом. В настоящее время в состав этой организации входит 230 членов из 130 стран мира.

Две российские авиакомпании "Аэрофлот - Российские международные авиалинии «Трансаэро» - являются членами этой организации.

Обе эти международные организации решают вопросы совершенствования туристских перевозок воздушным транспортом совместно с ООН и ВТО (Всемирная туристская организация). Кроме этого, они занимаются прогнозированием развития воздушного транспорта.

В рамках "Европейского Экономического Сообщества" — ЕЭС — созданы органы, которые занимаются вопросами совершенствования авиаперевозок. Это постоянно действующая Комиссия по вопросам транспорта и Конференция министров транспорта.

Согласно документам, разработанным международными и национальными организациями по авиаперевозкам, приняты следующие определения.

Внутренняя воздушная перевозка - перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

Международная воздушная перевозка - перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: а) на территории двух государств; б) на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

Воздушная перевозка пассажира включает в себя период с момента прохождения пассажиром самолета предполетного досмотра для посадки на воздушное судно, до того момента, когда пассажир под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром.

Регулярные перевозки пассажиров и багажа выполняются в соответствии с установленным расписанием. Помимо регулярных перевозок авиакомпании осуществляют чартерные перевозки. Чартерные перевозки выполняются в соответствии с соглашением о чартерной перевозке (договором фрахтования воздушного судна) и с соблюдением общих правил перевозки, если иное не оговорено в указанном соглашении между фрахтователем и перевозчиком.

Пассажир принимает условия перевозки, обусловленные соглашением о чартерной перевозке, независимо от того, является ли он прямым участником такого соглашения или нет, и обязуется соблюдать все условия соглашения и правил перевозки.

Воздушная перевозка осуществляется на основе заключения договора о воздушной перевозке.

Раскрывая сущность договора о воздушной перевозке, следует подробно остановиться на правах и обязанностях перевозчика и пассажира; охарактеризовать основные документы, удовлетворяющие этот договор (пассажирский билет, багажная квитанция, квитанция об оплате сверхнормативного багажа, авиагрузовая накладная), а также уточнить положения, не являющиеся условием договора о воздушной перевозке (время отправления и прибытия воздушного судна, пункты посадки и тип воздушного судна).

Следует иметь в виду, что в ряде случаев перевозчик в одностороннем порядке может расторгнуть договор воздушной перевозки. Если прекращение действия договора произошло по инициативе перевозчика, пассажиру возвращается сумма денег, уплаченная за перевозку.

Пассажир имеет право сам отказаться от перевозки в аэропорту или по пути следования. При этом он может получить от перевозчика обратно плату за перевозку или за неиспользованную ее часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов.

Различают вынужденный и добровольный отказ пассажира от перевозки. Необходимо разобраться, какие причины лежат в основе этих отказов.

При вынужденном отказе пассажира от перевозки перевозчик обязан отправить пассажира одним из очередных рейсов на условиях, указанных в билете, или вернуть пассажиру стоимость билета за неиспользованную перевозку без учета штрафных санкций. При этом: если перевозка не была выполнена ни на одном участке, то возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку; если перевозка была выполнена частично, то возвращается сумма, соответствующая стоимости оставшейся невыполненной части перевозки.

Добровольным считается отказ, вызванный личными причинами пассажира. При этом из возвращенной суммы перевозчик вправе удержать все причитающиеся ему суммы. В частности, если пассажир отказывается от полета менее, чем за 24 часа, то перевозчик может удержать с него до 25% суммы, уплаченной за перевозку.

Перевозчик обязан страховать ответственность за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира воздушного судна, а также за вред, причиненный багажу и находящимся при пассажире вещам.

Страховая сумма на каждого пассажира воздушного судна, предусмотренная договором страхования жизни и здоровья, устанавливается в размере не менее чем 1000 минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день продажи билета.

За утрату, недостачу или повреждение багажа, принятых к перевозке с объявлением ценности страховая сумма устанавливается в размере объявленной ценности.

Страховая сумма, предусмотренная договором страхования багажа, принятого без объявленной ценности, устанавливается в размере его стоимости, но не более чем 2 минимальных размера оплаты труда за 1 кг багажа.

Страховая сумма, предусмотренная договором страхования вещей, находящихся при пассажире, устанавливается в размере их стоимости, а в случае невозможности установить ее, не более чем 10 минимальных размера оплаты труда.

Ответственность перевозчика на международных авиалиниях за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, согласно Варшавской Конвенции составляет 10000 \$ США. Некоторые перевозчики несут ответственность за смерть, травмы и телесные повреждения до 75000 \$ США, если в соответствии с контрактом перевозки включают США как начальный пункт, пункт размещения или согласованное место остановки.

В США в ряде штатов такое ограничение составляет 58000 \$ (эта сумма исключает судебные расходы и издержки).

В случае повреждения зарегистрированного багажа при международных перевозках ответственность перевозчика согласно Варшавской Конвенции составляет 17 \$ за 1 кг багажа, а в случае повреждения незарегистрированного багажа - 332 \$ на одного пассажира.

Если в багажной квитанции не указан вес багажа, то считается, что общий вес зарегистрированного багажа не превышает допустимую неоплачиваемую величину для данного класса.

Жалоба по вопросу о повреждении зарегистрированного багажа должна быть направлена в письменном виде немедленно или в течение 7 дней после его получения -

Если перевозка осуществляется последовательными перевозчиками, то перевозчик отвечает за багаж только на собственной линии. Однако, пассажир вправе выставить иск против первого или последнего перевозчика.

Контрольные вопросы

1. Перечислите основные документы и международные организации, регулирующие перевозки пассажиров и багажа авиационным транспортом.
2. Раскройте понятие внутренней и международной воздушной перевозки.
3. Дайте характеристику регулярным и чартерным перевозкам.
4. В чем заключается сущность договора о воздушной перевозке?
5. Перечислите основные перевозочные документы, в каких случаях они выдаются?
6. Укажите, в каких случаях возможно расторжение договора о перевозке авиаперевозчиком.

7. Каковы причины вынужденного и добровольного отказа пассажира от перевозки?
8. Перечислите основные права и обязанности пассажира воздушного судна.
9. Какова ответственность перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна?
10. Какова ответственность перевозчика за утрату, недостачу или повреждение багажа и вещей, находящихся при пассажире?
11. Дайте характеристику основным атрибутам авиационного билета.
12. Какие документы удостоверяют личность граждан РФ, СНГ и иностранных государств?
13. Уточните, в каких случаях можно продлить срок годности билета без доплаты и с доплатой.
14. Каковы действия перевозчика в случае утери пассажиром авиабилета?
15. Назовите причины, по которым авиабилет может быть признан перевозчиком недействительным. Каковы действия перевозчика при этом?
16. Какие нетрадиционные способы приобретения авиабилетов Вам известны?
17. Из каких составляющих складывается цена авиабилета?
18. Охарактеризуйте правила применения базовых и льготных тарифов.
19. Изложите условия применения отдельных видов специальных тарифов (РЕХ, АРЕХ, молодежных, экскурсионных, групповых).
20. Что представляют собой рекламные тарифы?
21. Перечислите основные международные правила применения.

Практическое занятие 5,6

Деловая игра «Технология обслуживания туристов при авиаперевозках»

Бронирование перевозки. Бронирование является необходимым условием перевозки авиапассажиров. Бронирование перевозки осуществляется в аэропортах, представительствах и агентствах перевозчика, а также туристических агентствах, имеющих право оформления перевозок.

При рассмотрении этого вопроса следует уяснить, что бронирование действительно только в том случае, если оно внесено в автоматизированную систему бронирования (АСБ), и если оно отвечает установленным правилам перевозчика. Бронирование может быть осуществлено как при непосредственном обращении пассажира к агенту по продаже перевозок, так и по телефону.

Необходимо помнить, что бронирование и оформление перевозки производится в соответствии с правилами применяемого тарифа и ограничивается как правило, определенными сроками (от 1 года до 7, 14, 28 суток в зависимости от тарифа).

Бронирование считается предварительным до тех пор, пока перевозчиком не выдан пассажиру должным образом оформленные перевозочные документы. По истечении срока действия предварительного бронирования оно может быть аннулировано без предупреждения, если кли-

ент не выполнил обязательств по оплате или просто не использовал его и не смог предупредить перевозчика об этом.

Нужно иметь в виду, что при бронировании билета пассажир должен предоставить агенту полную информацию о маршруте, дате вылета, количества мест, классе обслуживания, гражданстве и особых условиях перевозки (наличие сверхнормативного или негабаритного багажа, наличие животного или птицы, несопровождаемый ребенок от 2 до 12 лет, слепой или глухой пассажир, инвалид и т.д.).

Особое внимание следует обратить на то, что место на указанный клиентом рейс, дату и класс обслуживания считается забронированным, если автоматизированной системой бронирования выдается статус, подтверждающий бронирование (либо статус постановки заявки клиента в режим ожидания свободного места на лист ожидания), и он записывается в билет.

В связи с этим необходимо иметь представление о том, что собой представляют автоматизированные системы бронирования авиакомпаний индивидуального и коллективного пользования (АСБ Аполло, Сейбр, Амадеус, Гали-лео, Габриэль, Сирена).

Административные формальности

При изучении этого вопроса следует помнить, что пассажир обязан прибыть в аэропорт заблаговременно для прохождения предполетных административных формальностей. На международных рейсах это время составляет, как правило, 2,5 часа; на внутренних — 2 часа.

При этом пассажиры международной перевозки проходят таможенный досмотр, санитарно-карантинный досмотр (при необходимости), паспортно-визовый контроль и специальный контроль безопасности полетов. На внутренних перевозках пассажиры проходят специальный контроль безопасности и досмотр багажа. Ответственность за прохождение таможенного и пограничного контроля возложена на должностных лиц таможенных и пограничных органов и службу безопасности аэропорта и авиаперевозчика.

Уясните, в чем заключается сущность каждого из этих видов контроля, их цели и порядок прохождения для вылетающих и прилетающих пассажиров.

Регистрация пассажиров на рейс

Прежде всего следует уяснить, что эта операция осуществляется, как правило на разных стойках регистрации для пассажиров бизнес- и экономического классов. Если же регистрация производится на одной стойке, то она проводится в приоритетном отношении пассажиров бизнес класса.

Особое внимание обратите на порядок регистрации несопровождаемого ребенка. Регистрация осуществляется на основании «Соглашения с перевозчиком о перевозке несопровождаемого ребенка». Она производится в присутствии родителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность родителя и нотариально заверенного разрешения от обоих родителей на перевозку ребенка.

Кроме этого, внимательно изучите перечень операций, входящих в обязанности диспетчера на линии регистрации, порядок оформления зарегистрированного багажа, правила распределения мест в салоне самолета. Регистрация должна заканчиваться за 40 минут до отправления международного рейса и за 30 минут до отправления на внутренних авиалиниях.

Посадка пассажиров в автобус и доставка их на воздушное судно

Ознакомьтесь с правилами посадки пассажиров на автобус и доставки их на воздушное судно. Обычно первыми к автобусу и самолету приглашаются пассажиры с детьми, инвалиды и пассажиры преклонного возраста, затем остальные пассажиры экономического класса. После посадки в самолет последней группы пассажиров эконом-класса к самолету доставляются пассажиры бизнес-класса. Доставка и посадка несопровождаемого ребенка на борт самолета осуществляется по окончании посадки основной массы пассажиров. Передача несопровождаемого ребенка шефу экипажа пассажирской кабины производится под роспись в соответствующем документе. В последнюю очередь доставляются пассажиры категории VIP.

Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения

Обратите внимание, что после прилета в порт назначения первыми к выходу приглашаются пассажиры категории VIP, затем пассажиры бизнес-класса и трансферные пассажиры, которых ожидают на стыковочном рейсе, а затем все остальные пассажиры экономического класса.

Пассажиры, прибывшие с внутренних рейсов, проходят в зону выдачи багажа. Пассажиры, прибывшие с международных рейсов, проходят паспортно-визовый и санитарно- карантинный контроль, затем идут в зону выдачи багажа, а затем — в таможенную зону.

Перевозка отдельных категорий пассажиров

При изучении этого вопроса следует уяснить, что организация обслуживания отдельных категорий пассажиров отличается от обслуживания обычных пассажиров предоставлением им дополнительных услуг и удобств, обеспечением надлежащего уровня безопасности их перевозки, а также применением специальных тарифов и выполнением требований государственных органов страны въезда и выезда.

Знакомясь с правилами перевозок отдельных категорий пассажиров, следует подробно остановиться на особенностях обслуживания пассажиров категории VIP, бизнес-класса, трансфертах пассажиров, детей (в т.ч. несопровождаемых), больных и инвалидов, беременных женщин, слепых и глухих пассажиров при регистрации, посадке, в полете и высадке.

Перевозка багажа

Прежде чем приступить к изучению вопроса об организации перевозки багажа, следует уяснить, что в зависимости от способа перевозки вещи пассажира разделяются на зарегистрированный багаж и ручную кладь.

Зарегистрированный багаж пассажир сдаёт под ответственность перевозчика, и его провозят в багажном отделении воздушного судна. Ручную кладь пассажир перевозит в салоне самолета под свою ответственность.

Существуют нормы провоза зарегистрированного багажа и ручной клади. Масса ручной клади не должна превышать 5 кг, а максимальные размеры не должны превышать 60x50x30 см, количество мест не более одного-двух. Размер одного места зарегистрированного багажа в сумме трех измерений, как правило, не должен превышать 164 см, масса одного места — не более 30 кг.

Следует помнить, что каждый пассажир имеет право перевезти бесплатно багаж массой 10 — 40 кг (в зависимости от типа воздушного судна, конкретного маршрута, оплаченного тарифа). Перевозка сверхнормативного багажа должна быть оплачена по установленному тарифу для сверхнормативного багажа, действующему на день перевозки.

Учтите, что существует перечень предметов и веществ, не принимаемых к перевозке, и принимаемых к перевозке в ограниченном количестве. Ознакомьтесь с этими перечнями.

Особенно внимательно необходимо рассмотреть правила перевозки отдельных групп багажа — оружия и боеприпасов; оптики и аппаратуры; драгоценностей; денег и документов; животных и птиц; негабаритного багажа; багажа в салоне самолета.

Обратите также внимание на правила перевозки багажа с объявленной ценностью, требования, предъявляемых к упаковке багажа и порядок получения багажа.

Ознакомьтесь с условиями, определяющими хранение багажа и его реализацию при невостребованности.

Следует помнить, что в случае повреждения или недостачи багажа, задержки его доставки или утрате пассажир вправе подать претензию или иск к перевозчику. Сроки подачи претензий и исков установлены в зависимости от

вида перевозки (международная или внутренняя) и характера нарушения договора о перевозки.

Перевозка туристов чартерными рейсами. Под словом "чартер" понимается коммерческий рейс, специально зафрахтованный для перевозки туристов по определенному маршруту в конкретный период времени. Известно, что условия авиачартера являются наиболее выгодными для туристов при международной перевозке. Поэтому они широко используются в организации массовых туристских путешествий по серийным маршрутам. Ответственность за заполнение

чартерного рейса несет консолидатор — им может быть как турфирма, так и сама авиакомпания (этот вариант, правда, встречается реже).

Следует помнить, что чартерные рейсы обычно организуются в тех случаях, когда с туристскими потоками в сезон не справляются плановые рейсовые самолеты, когда перевозка туристов связана с пересадками или когда путешествие организуется в места, где рейсовые маршруты отсутствуют.

Учтите, что турфирма, которая работает с чартерами в качестве консолидатора, может иметь ряд преимуществ в организации путешествий по сравнению с другими фирмами. Во-первых, она не зависит от случайного стечения обстоятельств (выберут все билеты на регулярные рейсы или нет); во-вторых, у нее появятся возможность долговременного планирования деятельности своей компании. Однако, и ответственность у такой фирмы больше — если она завезла туристов в страну чартером, то надо их и привезти обратно. В связи с этим надежность чартерной программы в значительной степени определяется надежностью альянса авиакомпании и консолидатора.

Изучая данный вопрос, уясните, какими факторами определяется цена авиачартерной перевозки одного пассажира, ознакомьтесь с авиакомпаниями, которые наиболее активно принимают участие в чартерных программах, приведите примеры международных и внутренних чартерных рейсов.

Следует помнить, что осуществление чартерных маршрутов требует очень большой подготовительной работы, которая заключается в планировании маршрута, заполнении холостых полетов, получении всех разрешений на воздушный коридор, обеспечении максимально допустимой стоянки в аэропортах прибытия и отправления и др.

Обратите внимание, что в мае 1998 года на рынке чартерных перевозок начала работу новая Московская туристская транспортная компания (МТТК), которая планирует стать крупным консолидатором Московского и Санкт-Петербургского регионов.

Контрольные вопросы

1. В чем состоит сущность бронирования авиаперевозки?
2. Как устанавливаются сроки бронирования?
3. Какая информация должна быть представлена пассажиром агенту по бронированию билета?
4. Как можно судить об осуществлении процесса бронирования?
5. Дайте характеристику некоторым автоматизированным системам бронирования (АСБ Аполло, Сейбр, Амадеус, Галилео, Габриэль, Сирена).
6. Какие услуги предоставляют АСБ туристским фирмам?
7. Перечислите основные операции, определяющие технологию обслуживания туристов при авиаперевозках.
8. Раскройте цель, сущность и порядок прохождения таможенного досмотра пассажиров.
9. В чем заключается санитарно-карантинный контроль пассажиров?
10. Как и кем осуществляется специальный контроль безопасности полетов?
11. Изложите цель и порядок проведения паспортно-визового контроля.
12. Раскройте сущность процесса регистрации и порядок его проведения для пассажиров бизнес-класса и экономического класса.
13. Каковы правила посадки пассажиров в автобус и доставки их на борт воздушного судна?
14. Каковы особенности обслуживания пассажиров при прибытии в порт назначения?
15. Изложите особенности обслуживания пассажиров категории VIP при авиаперевозках.
16. В чем заключаются особенности организации перевозок пассажиров бизнес-класса?

17. Дайте характеристику организации авиаперевозок трансферных пассажиров.
18. Каковы особенности перевозки детей (в т.ч. несопровождаемых)?
19. Каковы условия перевозки инвалидов и больных пассажиров, беременных женщин, слепых и глухих пассажиров?
20. Раскройте понятие "зарегистрированный багаж" и "ручная кладь" -
21. Укажите нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади.
22. Что представляет собой платный багаж и как оформляется свободная перевозка?
23. Назовите предметы и вещества, не принимаемые к перевозке.
24. Назовите предметы, принимаемые к перевозке в ограниченном количестве.
25. Расскажите о правилах перевозки оружия и боеприпасов.
26. Каковы особенности перевозки оптики и аппаратуры?
27. Как перевозятся драгоценности, деньги, документы?
28. Изложите особенности перевозки животных и птиц на воз-
29. Каковы условия перевозки негабаритного багажа?
30. Что представляет собой "багаж в салоне самолета"?
31. Укажите особенности перевозки багажа с объявленной ценностью.
32. Какие требования предъявляются к упаковке багажа?
33. Каковы правила получения багажа?
34. Каковы условия хранения и реализации багажа в случае его невостребованности?
35. Какова ответственность перевозчика за повреждение, недостачу, задержку в доставке и утрату багажа?
29. Каковы сроки подачи претензий и исков к перевозчику со стороны пассажиров при повреждении, недостаче, задержке в доставке и утрате багажа?
36. Раскройте понятие "чартерный авиарейс". В каких случаях организуются чартерные рейсы?
37. В чем заключаются особенности работы турфирмы, организующей чартерные перевозки?
38. Какие факторы влияют на цену чартерной перевозки одного пассажира?
39. Дайте краткую характеристику авиакомпаний, наиболее активно принимающих участие в чартерных программах.
41. Приведите примеры международных и внутренних чартерных рейсов.
42. Приведите примеры наиболее известных турфирм-консолидаторов.

Практическое занятие 7

Групповая дискуссия на тему: «Атрибуты сервиса для пассажиров»

Приступая к изучению данной темы, необходимо уяснить, что уровень сервиса и комфорта авиапассажиров определяется рядом факторов технического, технологического, социального характера, а также культурой поведения обслуживающего персонала.

Прежде всего, изучите многообразие технических составляющих сервиса: типы пассажирских кресел, обеспечение клиентов видео- и радиотехникой, телеграфной и телефонной связью, возможность пользования различной оргтехникой во время полета.

Ознакомьтесь со способами организации развлечений и досуга пассажиров на борту воздушного судна: проведение выставок, создание небольших библиотек, представление массажа в спецкабинетах, разработка спецпрограмм для детей, организация подарков от авиакомпаний в виде различных предметов и услуг и т.д.

Особое внимание обратите на питание пассажиров на борту самолета. По мнению специалистов 70% от впечатления, составленного пассажиром об авиакомпании, приходится на питание. По существующим правилам горячее питание на трансконтинентальных рейсах подается каждые 4 часа. На некоторых рейсах при покупке билета можно заказать специальное питание

— вегетарианское, мусульманское, питание из морепродуктов, питание национальных кухонь, детское, диабетическое и т.д.

Рассмотрите особенности организации питания для пассажиров различных категорий: бизнес-класса, эконом-класса, VIP.

Имейте в виду, что непосредственное приготовление пищи для авиапассажиров осуществляется на предприятиях (цехах) - бортового питания (Аэромар, Внуково-Eurest, Домодедово – Эр-Сервис, Алазани Эдем). Изучите основные принципы, лежащие в основе организации питания на этих предприятиях.

Следует иметь в виду, что в последнее время расширяются услуги по обслуживанию авиапассажиров в аэропортах. С этой целью на их территории создаются салоны и клубы отдыха, бизнес-центры, специальные службы по организации регистрации пассажиров в отелях, по доставке пассажиров из отеля к трапу самолета, специальные консьержные службы и др.

Учтите, что с начала 90-х годов по инициативе ИКАО на всех международных пассажирских рейсах началась борьба с курением. Рассмотрите ограничительные меры, направленные на осуществления этой программы.

Контрольные вопросы

1. Перечислите технические факторы, влияющие на уровень комфорта и сервиса авиапассажиров.
2. Какие формы организации досуга на борту воздушного судна Вам известны?
3. Расскажите об организации питания пассажиров на борту самолета.
4. Охарактеризуйте основные принципы работы предприятий бортового питания.
5. Назовите известные Вам дополнительные услуги по обслуживанию авиапассажиров в аэропортах.
6. Что Вам известно о борьбе авиакомпаний с курением на борту воздушного судна?

Практическое занятие 8.9

Деловая игра «Разработка концепции и маршрута железнодорожного тура»

Основные железнодорожные туристские маршруты

Наибольшей популярностью среди турфирм, организующих путешествия по железным дорогам, пользуются туристские фирмы "Окдайл" (Санкт-Петербург) и "Русь-Рейл" (Москва). Ими разработаны регулярные маршруты: Санкт-Петербург — Москва через старинные русские города Псков и Новгород; "Великий шелковый путь" на "Восточном Экспрессе" Москва - Бухара - Самарканд ~ Ташкент -Алма-Ата; континентальный маршрут Москва - Омск - Новосибирск - Иркутск - Улан-Батор - Пекин и др.

Кроме того, особой популярностью пользуется железнодорожный туризм по Финляндии. В настоящее время в Хельсинки можно доехать тремя фирменными скорыми поездами: "Лев Толстой" из Москвы, "Репин" и "Сибелиус" из С.-Петербурга. К 2000 году предполагается пустить суперэкспресс "Пендолино" между С.-Петербургом и Хельсинки, который позволит сократить время в пути до 3-х часов. Между Москвой и С.-Петербургом организовано движение высокоскоростных поездов ЭР-200- Помимо этого, разработаны проекты транспортных коридоров Москва - С.-Петербург, Москва - Минск -Брест, Москва - Н. Новгород - Екатеринбург, транспортной магистрали "Аляска - Сибирь" (от Якутска к Берингову проливу, далее - через тоннель на Аляску). Россия готова принять участие в разработке трансконтинентальной железнодорожной магистрали по двум возможным направлениям: Пекин -Улан-Батор - Трансиб и Трансиб - Пекин - Казахстан - Туркменистан - Иран -Турция.

Поезда специального назначения

К поездам специального назначения можно отнести чартерные и туристские поезда. Чартерные поезда - это поезда, забронированные турфирмами или другими частными компаниями. Организация чартерных рейсов основана на использовании подвижного состава в специальных рейсах вне графика движения поездов. В Великобритании, например, широко распространены два вида таких рейсов - путешествие к морю и доставка футбольных болельщиков.

Имейте в виду, что зачастую для чартерных рейсов используется модернизированный подвижной состав. При этом внутреннее устройство вагонов позволяет использовать их в качестве традиционного ресторана со столиками для двоих, четверых или для восьми человек с центрально расположенным большим столом; для проведения совещания с показом слайдов или применением видеомагнитофона; для проведения дискотек, показа кинофильмов, проведения выставок, для использования в качестве кухни и т.д.

Большой популярностью за рубежом пользуются туристические поезда, специализирующиеся на определенных маршрутах. Наиболее известные из них "Orient Express" (Париж ~ Страсбург - Мюнхен - Вена - Будапешт - Бухарест - Стамбул), экспресс Лондон - Венеция, экскурсионный поезд "Panorama", обслуживающий многие страны Европы, французские туристские поезда "Мистраль", "Обрак", "Сэвеноль", японские "Нанива" и "Евролайн" (с полностью застекленной передней частью вагонов для лучшего обзора) и др.

Туристские и чартерные поезда могут быть оборудованы грузовыми платформами для перевозки личных автомобилей пассажиров.

Во многих странах Европы курсируют специальные экскурсионные поезда, расписание которых увязано с расписанием морских и речных судов. При этом сухопутное путешествие по железной дороге сочетается с морским путешествием через пролив на пароме.

Железнодорожные паромные переправы

Следует иметь в виду, что железнодорожные паромы возникли в результате развития кооперации в сфере транспортной деятельности. Необходимость их создания была вызвана изобретением такого способа передачи грузов с одного вида транспорта на другой, который был бы не слишком трудоемким, достаточно быстрым и обеспечивал сохранность груза в пути следования.

Первый в мире железнодорожный паром был введен в эксплуатацию в 1851 г. в заливе Ферт-оф-Форт (Шотландия).

В настоящее время существует достаточно большое количество железнодорожных паромных переправ, которые осуществляют перевозки пассажиров и грузов на международных и внутренних линиях. К числу первых относятся Дувр (Великобритания) - Дюнкерк (Франция) через Ла-Манш, Путгарден (Германия) - Редбю (Дания) через пролив Ферман-Бельт, Любек (Германия) - Хельсинборг (Швеция) через Балтийское море. Пуна - Гуаки - Хагуэ (Перу - Боливия - Аргентина) через озеро Титикаке, Сиэтл (США) - Руперт (Канада) через регион Тихого океана и др. К паромным переправам, действующим на внутренних линиях, относятся: Пто-борг - Корсер (Дания) через пролив Большой Бельт, Крым - Кавказ (СНГ) через Черное море. Баку - Красноводск (СНГ) через Каспийское море, Аомори - Хакодате (Япония) через Сангарский пролив и др.

Протяженность паромных переправ различна. Переправы самой большой протяженности действуют на американском континенте - 2620 км (Сиэтл - Руперт) и 2000 км (Канада - Аляска). На этих переправах работают океанские буксиры, которые могут тянуть до трех барж, вместимость каждой из которых составляет 50 грузовых вагонов.

Самой короткой считается паромная переправа протяженностью 2 км (Сир-кели — Хайдер в Турции) через пролив Босфор.

Контрольные вопросы

1. Каковы основные направления развития скоростного железнодорожного движения за рубежом?
2. Дайте характеристику организации системы продажи железнодорожных билетов за рубежом.
1. Каковы основные принципы, используемые при модернизации железнодорожных вокзалов за рубежом?
2. Приведите примеры совершенствования системы услуг при обслуживании пассажиров на железных дорогах мира.
3. Перечислите основные виды льгот и скидок, действующих на зарубежных железных дорогах.
4. Охарактеризуйте основные технические усовершенствования, используемые для повышения комфортности поездок при пользовании железнодорожным транспортом.
1. Дайте характеристику конструктивным особенностям и уровню сервиса при перевозках в высокоскоростных поездах типов TGV, ЮЕ, ETR; Ectetra.
2. Что собой представляют чартерные поезда?
3. Какие Вы знаете зарубежные туристские поезда? Назовите основные их маршруты.
4. Что собой представляют железнодорожные паромные переправы?
5. Какие железнодорожные паромные переправы Вам известны ?

Практическое занятие 10

Деловая игра «Работа руководителя группы на маршруте»

При планировании фонда заработной платы руководителей туристских групп следует исходить из 41 часа работы их в неделю. Сюда включается время на выполнение подготовительной работы по обслуживанию туристов, оформлению отчетов и других документов.

Руководители туристских групп на транспортных маршрутах обеспечиваются бесплатно проездом, а при продолжительности маршрутов более одних суток - ночлегом и питанием по нормам, установленным для туристов. В связи с этим суточные и квартирные им не выплачиваются. За те дни, когда туристам питание не предоставляется, руководителям туристских групп выплачивается надбавка в размере 1,5% их месячного должностного оклада за сутки.

Перед отправлением на маршрут руководитель тургруппы обязан: детально ознакомиться с программой обслуживания в каждом пункте маршрута, правилами и порядком проезда, резервирования мест и оформления комиссионного сбора в пунктах пересадки и обратного выезда, местом размещения, питания туристов, планом экскурсионного обслуживания, калькуляцией стоимости предоставляемых услуг, иметь адреса и телефоны принимающих организаций и т.п.

Перед отправлением на маршрут руководитель группы получает в туристской организации следующие документы:

- 1) план-задание к наряду с указанием всех реквизитов группы (№ группы, № маршрута, № путевок, количество человек, сроки обслуживания, наименование, телефон и адрес организации, купившей путевку, место встречи с группой, дата и время отправления, № поезда и № вагона, ее держание и график обслуживания, адрес принимающего бюро. Ф.И.О. и телефон ответственного лица) за подписью работника турбюро,
- 2) памятку руководителя группы,
- 3) копию калькуляции принимающей туристской организации,
- 4) копию расчета стоимости путевки,
- 5) накладную на выдачу проездных документов,
- 6) проездные документы в направлениях "туда" "обратно",
- 7) бланк списка туристов,

8) доверенность на подписание акта-счета обслуживания принимающей организации,

9) бланк отчета о расходах по обслуживанию туристской группы,

10) бланк отзыва туристов о маршруте. После получения документов и ознакомления с ними руководитель группы связывается с представителем организации, приобретшей путевку, и еще раз детально уточняет с ним все подробности встречи и путешествия.

При задержке отправления транспорта (поезда) или отказе группы от дальнейшего путешествия и других изменениях на маршруте руководитель тургруппы обязан сообщать об этом в диспетчерский пункт железнодорожного вокзала в свою туристскую организацию.

Руководителю группы необходимо контролировать на маршруте выполнение программы обслуживания и добиваться исполнения ее в полном объеме.

Руководитель группы обязан обеспечивать безопасность группы на маршруте; принимать меры по соблюдению туристами порядка и правил поведения на маршрутах: проводить разъяснительную и информационную работу с туристами. Он должен постоянно находиться с группой во время путешествия, оказывать содействие в проведении организационных и других мероприятий по приему и обслуживанию туристов. В течение трех дней после окончания путешествия руководитель группы обязан сдать письменный отчет о расходах и об обслуживании группы на маршруте. Сказать в нем о качестве выполнения предусмотренной программы обслуживания, а также о допущенных нарушениях программы по вине принимающей организации либо туристов.

В случае заболевания туристов на маршруте тура руководитель группы обязан принять меры по оказанию медицинской помощи, а при необходимости - содействовать их госпитализации и сообщить об этом в туристскую организацию.

Руководитель туристской группы имеет право пользоваться телетайпной, телефаксной, телефонной связью принимающей организации для связи со своей фирмой,

Ну и, кроме всего сказанного, руководитель тургруппы должен быть человеком контактным, психологом, уметь находить общий язык с группой туристов и с каждым в отдельности.

Практическое занятие 11,12

Групповая дискуссия на тему: «Перевозка туристов водными видами транспорта».

Доклады студентов

Перевозка туристов водным транспортом в России имеет небольшой удельный вес (около 5 %) и снизилась по сравнению с 1991 годом почти вдвое.

В бывшем СССР в 1991 году функционировало около 500 речных и морских маршрутов, которые обслуживали около 200 судов. Снижение объема водных туристских путешествий обусловлено тем, что после распада СССР целый ряд портов водных артерий и бассейнов (Одесса, Измаил, Николаев, Сухуми, Почти, Рига, Таллин, Венспилс и др.) отошли от России. Это же касается и судостроительных заводов.

Перевозки туристов водным транспортом включают в себя: морские перевозки и круизы; речные путешествия и ручные круизы; путешествия на паромах, катамаранах, яхтах, лодках; морские и речные прогулки (экскурсии); прочие виды водных путешествий.

Правовые основы перевозок пассажиров водным транспортом Основные документы

Изучение данной темы необходимо начать с ознакомления с основными документами, которые регламентируют международные перевозки пассажиров водным транспортом-

Международные морские перевозки пассажиров осуществляются в рамках межгосударственных соглашений и Афинской "Конвенции о перевозке морем пассажиров и багажа" от 13 декабря 1974 г. Афинская конвенция применяется к любой международной перевозке, если судно плавает под флагом государства, являющегося стороной настоящей Конвенции или зарегистрировано в таком государстве; договор перевозки заключен в государстве, являющемся стороной настоящей Конвенции; если в соответствии с договором перевозки место отправления или назначения находится в государстве, являющемся стороной настоящей Конвенции.

Кроме того, при морских перевозках действуют следующие документы: Международная "Конвенция об охране человеческой жизни на море", принятая в Лондоне в 1974 г.. Международная "Конвенция об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и багажа", принятая в Брюсселе в 1967 г.

Ответственность перевозчика в случае смерти пассажиров по причине нанесения ему телесных повреждений не должна превышать 700 тыс. франков. Однако, законодательством стран-участниц Конвенции в ряде случаев может быть уставлен более высокий предел ответственности. При утери багажа возмещение составляет 12500 франков на пассажира.

Учтите, что перевозки пассажиров по внутренним водным артериям и бассейнам России регламентируется водным кодексом РФ и Уставом внутреннего водного транспорта Союза СССР (1959 г.). Применение данного документа на территории РФ было разъяснено постановлением ВС РФ (03.03.93 г.) и постановлением Правительства РФ (12-02 94 г.).

Согласно Уставу внутреннего водного транспорта Пароходства должны обеспечивать потребность населения в пассажирских перевозках по внутренним водным путям, необходимые удобства для пассажиров, культурное обслуживание их на вокзалах и судах, своевременную перевозку багажа.

Рассмотрите классификацию судов, предназначенных для перевозки пассажиров, в зависимости от скорости движения (экспрессные, скорые, почтовые, пассажирские, экскурсионно-туристские) и в зависимости от дальности следования (транзитные, местные, пригородные, внутригородские, работающие на переправах).

Права и обязанности пассажиров

Изучая данный вопрос, рассмотрите правила провоза детей и ручной клади, возможность изменения условий поездки (перевод на место в высшем классе), право на отказ от поездки в определенных случаях.

Обратите внимание, что сумма денег, возвращаемая пассажиру при отказе его от поездки, зависит от срока сдачи билета.

Рассмотрите случаи, в которых пароходства обязано продлить срок годности билета (при не предоставлении пассажиру места по вине пароходства, при несвоевременном прибытии судна в пункт пересадки, при болезни пассажиров, при остановки в пути).

Подробно остановитесь на правилах провоза багажа (требование к упаковке, безопасности, сроками хранения в пункте назначения, нормам провоза багажа). Имейте в виду, что пароходство не несет ответственности за утрату и повреждение багажа в случаях: а) вины отправителя багажа или получателя багажа; б) сдачи багажа к перевозке без указания в накладной (квитанции) его особых свойств, требующих особых условий или мер предосторожности; в) особых естественных свойств перевозимого багажа вызвавших его поломку, внутреннюю порчу, ржавчину; г) сдачи к перевозке груза, влажность которого превышает установленную норму; д) недостатков тары или упаковки, которые не могли быть замечены по наружному виду при приемки багажа к перевозке.

Следует помнить, что жалоба по вопросу обеспечения перевозок, поступившая от пассажиров, начальник пароходства или начальник порта обязан рассмотреть в пятидневный срок и письменно уведомить заявителя о результатах рассмотрения жалобы и о принятых мерах. Претензии к пароходству могут быть предъявлены в случае утраты, порчи, повреждения или просрочки в доставке багажа. Претензии могут быть заявлены в течение 6-месячного срока, а претензии о выплате штрафа за просрочку в доставке багажа (груза) - в течение 45 дней. Иск к пароходству может предъявляться только в случае полного или частичного отказа пароходства удовлетворить претензию или после истечения срока, установленного для рассмотрения претензии.

Рассмотрите случаи уплаты штрафа пассажирам (за безбилетный проезд, за место в более высоком классе, чем указано в билете, за провоз излишней ручной клади).

Контрольные вопросы

1. Перечислите основные документы, регламентирующие международные перевозки пассажиров водным транспортом.
2. Какие документы регламентируют внутренние перевозки пассажиров водным транспортом?
3. Как классифицируются суда в зависимости от скорости движения?
4. Как классифицируются суда в зависимости от дальности следования?
5. Охарактеризуйте правила провоза детей на судах.
6. Каковы нормы провоза ручной клади на судах?
7. Каковы нормы провоза багажа на судах?
8. Каковы условия повышения класса обслуживания пассажиров в пути?
9. Каковы условия возмещения за неиспользованный билет при разных сроках сдачи его пассажиром?
10. Каковы сумма возмещения в случае прекращения поездки пассажира по болезни?
11. В каких случаях пароходство обязано продлить срок годности билета?
12. В каком случае пассажир имеет право сделать остановку в пути и на какой срок?
13. Каковы условия приемки багажа к перевозке на судах?
14. Какое время может багаж храниться в пункте назначения бесплатно?
15. После какого срока багаж может быть реализован в случае его невостребованности?
16. Какой багаж считается утраченным?
17. Какова ответственность перевозчика за утрату, недостачу и просрочку в доставке багажа?
18. Что такое коммерческий акт, и в каких случаях он составляется?
19. Каковы сроки подачи жалоб, претензий, исков к пароходству?
20. В каких случаях пассажир судна подвергается наложению на него штрафа.

МОРСКИЕ ПУТЕШЕСТВИЯ И КРУИЗЫ

Круизные компании

Известно, что в настоящее время в мире насчитывается более 100 круизных компаний, из них 24 наиболее крупных входят в Международную Ассоциацию Круизных Компаний - CLIA. Доминирует на рынке американские компании. К наиболее старым относятся Costa Cruises, Princess Cruises, Carnival Cruises Lines, Royal Caribbean International (эта компания появилась одной из первых на российском рынке). Средний тоннаж современных судов — 70-80 тыс. тонн. Весной 1997 г. был преодолен 100-тысячный рубеж и спущен на воду лайнер Density компании Carnival Cruises Lines водоизмещением в 101 тыс. тонн. В мае 1998 г. в плавание отправился самый большой и дорогой корабль в мире плавучий 17-палубный гигант Grand Princess водоизмещением 109-тыс. тонн, вмещающий 3 тыс. пассажиров.

Имейте в виду, что круизные компании и их флот подразделяются на категории по уровню сервиса. Так, например, Costa Cruises и Norwigean Cruise Line имеют категорию 4 звезды. Royal

Caribbean International и Princess Cruises - 5 звезд. В последней категории 6 звезд (супер-люкс) принадлежит в мире всего 4 судна. Судна такого класса небольшие, рассчитаны на 200-250 пассажиров и предлагают эксклюзивный, камерный отдых. На этих лайнерах нет стандартных номеров, только апартаменты. Питание здесь индивидуальное, с учетом конкретных запросов, привычек, традиций. Стоимость круиза данного класса 8-10 тыс. долларов в неделю.

Операторы

Обратите внимание, что в настоящее время на российском рынке работают лишь несколько фирм, профессионально предлагающих круизный отдых. Наиболее известные из них - "Ланта-тур" (генеральный представитель крупнейшей мировой компании "Royal Caribbean Cruises LTD"). Она осуществляет для российских туристов круизы по 54 маршрутам с заходами в 134 порта мира. Круизы западных компаний продают оператору "СВО туры и круизы", "Нептун"; продукт собственного производства предлагает украинско-кипрская компания "Примэкспресс" (круизы "Новый год в Ницце", "Райское наслаждение", "Карибская ривьера", "Мексиканская фиеста") и российская компания "Доброфлот".

Маршруты и сезонность

Основным регионом круизного бизнеса был и остается Карибский бассейн. Здесь сосредоточено 70% мирового круизного рынка. Главное преимущество этого бассейна — возможность организации всесезонного отдыха. Вторым по важности является регион Средиземного моря (около 20 %). Сезон длится с мая по ноябрь, т.к. климат не позволяет проводить здесь круизы круглогодично. Отдельные компании используют свои суда и в "зимний период", однако, маршруты в это время года пролегают по самой южной части Средиземноморья - Кипр, Израиль, Африка, Ближний Восток.

У зарубежных туристов большой популярностью пользуются круизы вдоль побережья Аляски, по Юго-Восточной Азии, островам Тихого Океана, вокруг Латинской Америки.

Спросом у клиентов пользуются и комбинированные туры: Карибы плюс Диснейленд; Сафари в национальных парках Африки плюс круиз по Индийскому Океану; путешествие по железной дороге через полуостров Аляска плюс тихоокеанский круиз по побережью и др.

Имейте в виду, что 90% всех предлагаемых морских путешествий имеют среднюю продолжительность 7 дней. Однако, некоторые компании предлагают краткосрочные круизы (3-х - 4-х дневные круизы на Багамы) и длительные круизы (кругосветное путешествие, продолжительность которого 4 месяца).

Особенности отдыха в круизных путешествиях

Известно, что круизы сочетают в себе морской и береговой отдых в том числе экскурсии. Пассажиры морских круизных судов при посещении зарубежных стран не пользуются услугами отелей, предприятий сферы питания и по статистике ВТО считаются экскурсантами с особым иммиграционным паспортным режимом. В большинстве случаев для стран транзита, где пассажиры выходят на берег, не требуется специальная виза, однако срок их пребывания ограничивается, как правило, 72 часами.

Ознакомьтесь с комплексом услуг, который предлагается отдыхающим пассажирам на круизном лайнере (в т.ч. услуги, входящие в стоимость билета и за дополнительную плату). Изучите классификацию кают, их категории (по размеру, местоположению, комфортности), атрибуты сервиса.

Учтите, что в настоящее время среди деловых людей пользуются спросом круизные конгресс-туры, круизные учебные туры, интенсив-программные языковые туры. На современных теплоходах таких туров оборудуются специальные конференц-залы с полным набором технических средств и оргтехники.

Морские путешествия на паромках

Паром представляет собой плавучее сооружение (судно, плот и т.д.) для регулярной перевозки сухопутных транспортных средств (автомобилей, железнодорожных вагонов), грузов и пассажиров через водные преграды между определенными береговыми пунктами.

Во многих странах мира популярны морские путешествия на паромках. К наиболее известным компаниям, осуществляющим круизы на паромках, относятся Silja Line и Viking Line.

При изучении данного вопроса ознакомьтесь с техническими характеристиками паромов (вместимостью, водоизмещением, грузоподъемностью), классификацией кают, атрибутами сервиса, условиями оплаты перевозок.

Обратите внимание, что число российских турфирм, напрямую сотрудничающих с паромными компаниями (в основном - с финскими), остается незначительным (не более 20). Основные клиенты турфирм, организующих круизы по Балтике - это жители С.-Петербурга и Северо-Запада России.

Контрольные вопросы

1. Какие флота круизных компаний Вы знаете?
2. Назовите круизные компании, работающие на российском рынке.
3. Перечислите основные регионы круизного бизнеса.
4. Какова сезонность основных морских круизных компаний Вам известны?
5. Дайте краткую характеристику круизных маршрутов?
6. Как различаются морские круизы по их продолжительности?
7. Какие комбинированные круизные туры Вам известны?
8. Перечислите комплекс услуг, предоставляемых пассажирам круизных лайнеров (в т.ч. за дополнительную плату).
9. Как классифицируются каюты на круизных теплоходах?
10. Назовите атрибуты сервиса на круизных теплоходах.
11. Какие современные специальные круизные туры Вы знаете? Каковы их особенности?
12. Что собой представляют путешествия на паромках?
13. Какие паромные компании Вам известны?
14. Какова особенность классификации кают на паромках?
15. Какие российские туристические компании, сотрудничающие с паромными компаниями Вы знаете?

РЕЧНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ И КРУИЗЫ

Классификация перевозок речным транспортом

Изучение данного вопроса начните с особенностей перевозок на речных судах. Эти перевозки менее подвержены влиянию погодных условий, более информативны (в виду широкого берегового обзора), дают возможность пассажирам воспользоваться многочисленными зелеными стоянками.

Рассмотрите классификацию речных путешествий: перевозка пассажиров и туристов регулярными рейсами; чартерными рейсами; на скоростных и экспрессных линиях; на паромных переправах; прогулочными и экскурсионными рейсами; перевозка водными видами транспорта самостоятельных туристов; организация специальных круизов (конгресс-круизы, бизнес-круизы, учебные круизы); использование плавательных средств в форме "плавающих отелей". При этом путешествия могут быть кратковременными и длительными.

Зарубежные речные круизы. Обратите внимание, что речные круизы наиболее популярны в странах, где имеются мощные речные и озерные системы, а также системы каналов. Речной круиз достаточно хорошо развит в США, Канаде, Финляндии, странах Западной Европы. Следует отметить, что речной флот, осуществляющий речные перевозки в этих странах, имеет свои особенности. Так, на Великих Озерах эксплуатируются суда типа "река-море", морские суда и даже океанские лайнеры. Основным типом судов в Западной Европе являются суда с низкой надводной и подводной частью, что позволяет им проходить по мелководью и под любыми мостами.

Речные круизы по России

Известно, что Россия обладает уникальными возможностями для речных путешествий. Водная система включает реки, озера, каналы, расположенные на Европейской и Азиатской части материка.

По географии речной круизный бизнес в России можно разделить на два направления: северное (прием иностранных туристов на 4-х палубных комфортабельных теплоходах 301/302 проектов) и южное (обслуживание россиян на 2-3-х палубных судах 305/588 проектов). Продолжительность навигации зависит от класса судна и составляет от 130 суток для высококомфортабельных судов до 100 для кораблей средней и малой комфортности.

Рассмотрите классификацию кают речных судов в зависимости от условий комфортности (количества мест в каюте, расположения мест в каюте, размещения кают по длине и высоте судна, площади и формы кают, оборудования кают, виду освещения, санитарных условий, системы вентиляции и др.)-

Подробно остановитесь на изучении маршрутов речных путешествий по европейской части России (по водной линии Москва - С.-Петербург; Москва-Углич - Кострома - Ярославль; С.-Петербург - Петрозаводск - Кижы; Казань -Н. Новгород — Самара; Москва - Ростов; Москва — Волгоград) и др.

Рассмотрите основные речные круизы, действующие на территории Сибири и Дальнего Востока - по рекам Обь, Иртыш, Енисей, Амур, озеро Байкал.

Обратите внимание, что доля отечественных туристов на внутренних российских маршрутах на сегодняшний день превышает 75%. Возрастной состав туристов - от 25 до 50 лет. Трехдневные маршруты, как правило, пользуются успехом у молодежи; длительные программы предпочитают семейные пары с детьми.

Среди операторов, работающих с иностранными туристами, конкуренция практически отсутствует. Каждый работает со своим западным партнером и формирует маршруты исключительно под требование заказчика, К наиболее известным туристским фирмам данного направления относятся "Ортодокс", "Вискруиз", московская фирма "Паллада". Некоторые пароходства непосредственно заключают договоры с иностранными фирмами.

Контрольные вопросы

1. Каковы особенности речных пассажирских перевозок по сравнению с морскими?
2. Как классифицируются речные путешествия?
3. Охарактеризуйте речные путешествия в зарубежных странах.
4. Каковы особенности речных путешествий по России?
5. Как классифицируются каюты речных судов по комфортабельности?
6. Какие факторы обуславливают понятие "комфортабельность" каюты?
7. Назовите основные речные маршруты европейской части России.
8. Назовите основные речные маршруты Сибири и Дальнего Востока.
9. Какова особенность работы туроператоров с российскими и иностранными туристами?
10. Какие туристские фирмы, занимающиеся речными круизами. Вам известны?

Практическое занятие 13-17

Презентационные материалы по темам курсовой работы. Разбор конкретных ситуаций. Проведение контрольных мероприятий.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

1 Основная литература

1. Сханова, С.Э. Транспортно-экспедиционное обслуживание : учебное пособие для вузов / С.Э.Сханова, О.В.Попова, А.Э.Горев .— 2-е изд., стер. — М. : Академия, 2008 .— 432с. : ил. — (Высшее профессиональное образование: Транспорт) .— Библиогр.в конце кн. — ISBN 978-5-7695-4780-5 /в пер./

2. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л. П. Шматько .— 4-е изд., испр. и доп .— Ростов-н/Д ; М : Феникс : МарТ, 2010 .352 с— (Туризм&Сервис) .— Библиогр.: с. 341-343 .— ISBN 978-5-222-15999-6 (Феникс) .— ISBN 978-5-241-00535-9 (МарТ) .

3.Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах : учеб. пособие / И. И. Бутко [и др.] ; под общ. ред. И. И. Бутко .— 2-е изд., перераб. и доп .— Ростов-н/Д : МарТ : Феникс, 2010 .— 333 с. — (Туризм и сервис) .— Библиогр.: с. 324-328 .— ISBN 978-5-241-00982-1 (Изд. центр "МарТ") .— ISBN 978-5-222-16548-5 (ООО "Феникс")

2 Дополнительная литература

1. Бутко И.И. Транспортное обслуживание туризма: учеб.пособие для вузов. М.;Ростов-н/Д : МарТ, 2006 . 336с.

3. Резго Г.Я. Транспортное обеспечение коммерческой деятельности: учеб.пособие для вузов. М. : Финансы и статистика, 2006. 128с.

Николашин В.М. Сервис на транспорте: учебное пособие для вузов. 2-е изд.,испр. М.: Академия, 2006. 272с.

3. Дехтярь Г.М. Деятельность компаний-перевозчиков. М. : Финансы и статистика, 2005. 112с.

3 Периодические издания

1. Отель: журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства

2. Турбизнес для профессионалов. — М.: ООО "Турбизнес"

3. Пять звезд: журнал для профессионалов

4. Туризм. Экономика и учет: журнал. — М.: ООО"Учёт". — 12 раз в год.

5. Туристический Олимп: журнал федерального агентства по туризму. — М.: ЗАО "Редакция журнала "Туристический Олимп"