Курсовая работа по дисциплине

«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»

**Тема Организация транспортного обслуживания в гостиничных комплексах**

**Содержание**

Введение

1. Теоретическая часть

1.1 Развитие транспортной отрасли

1.2 Трансфер

1.3 Экскурсионное обслуживание

1.4. Заказ такси

1.5 Аренда автомобилей

2. Практическая часть

2.1 Отель «Grand Hotel Europe»

2.2 Трансфер

2.3Прокат автомобилей, экскурсионное обслуживание

2.4 Заказ такси

2.5 Парковка

Заключение

Приложения

Список литературы

**Введение**

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные.

Конечно же, список услуг может варьироваться и выбирается руководителем отеля по своему усмотрению. К тому же какая-то часть услуг может быть платной или предоставляться бесплатно, в зависимости от того какие цели преследует отель.

Следует учитывать, что большинство малых отелей в силу своих размеров не могут предоставлять широкий спектр услуг.

Сотрудники **гостиниц**делают все, чтобы гостям было как можно удобнее. Гостиницы предлагают своим клиентам сервисы, призванные сделать пребывание у них максимально комфортным.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг [18]:

* вызов скорой помощи;
* пользование медицинской аптечкой;
* доставка в номер корреспонденции по ее получении;
* побудка к определенному времени;
* предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории.

Наиболее распространенные:

* + - * экскурсионное обслуживание;
      * заказ услуг гидов-переводчиков;
      * организация продажи билетов на все виды транспортов;
      * организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
      * заказ автотранспорта по заявке гостей; вызов такси;
      * прокат автомобилей;
      * заказ мест в ресторанах города;
      * покупка и доставка цветов;
      * продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
      * ремонт обуви;
      * ремонт и глажение одежды;
      * стирка и химчистка одежды;
      * пользование сауной;
      * услуги парикмахерской;
      * услуги буфетов, баров и ресторанов;
      * аренда конференц-зала, залов переговоров;
      * услуги бизнес-центра.

К дополнительным услугам транспортного назначения относятся:

* Заказ билетов на поезд, самолет, теплоход.
* Консьерж или портье, обеспечивающий заказ билетов на необходимый вид транспорта.
* Автостоянка, подземный гараж. Сотрудники: охранники, навигация, видеонаблюдение.
* Вызов такси (портье, консьерж): бланк заказа, договор с фирмой.
* Аренда автомобилей (транспортная служба в гостинице, договор с прокатной фирмой)
* Трансфер
* Экскурсионное обслуживание

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. 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.

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 [17].

Целью написания данной курсовой работы являлся анализ транспортного обслуживания туристов.

**1.Теоретическая часть**

**1.1 Развитие транспортной отрасли**

Важной проблемой отечественной индустрии туризма наряду с морально устаревшей гостиничной сетью является проблема трансфера и перевозки туристских потоков. В стоимости турпакета затраты на транспорт составляют большую часть, поэтому развитие транспортной отрасли как важнейшей составной части индустрии туризма представляет особый интерес. Анализ подтверждает, что в последние десятилетия отечественная индустрия перевозок претерпела значительные изменения. Большинство транспортных перевозчиков перестали быть государственными, о чем свидетельствуют статистические материалы. Вместе с изменением структуры собственности начал формироваться конкурентный рынок транспортных услуг. Только на рынке авиаперевозок в настоящее время работает более 200 авиакомпаний. В последние годы преимущественное развитие получили крупные столичные авиакомпании и аэропорты, что объективно подтверждается рейтинговыми данными. Серьезной проблемой является физический и моральный износ основных средств, старение авиапарка, повышение экологических требований рядом европейских стран привело к тому, что европейские аэропорты не принимают отечественные самолеты из-за их технической не оснащенности и шумности [3;4].

Схожие проблемы существуют и в других видах транспортных перевозок. Вместе с тем, железные дороги, сумели под патронажем государства консолидировать ресурсы для модернизации подвижного состава. Однако в России в принципе отсутствует система высокоскоростных перевозок европейского уровня. В результате снижается доступность туристских ресурсов. Замедлено сооружение скоростных магистралей всех видов автомобильных и железнодорожных, что при огромных пространствах России снижает эффективность туризма. Показательна и проблема оснащения автодорог англоязычными указателями и дорожными знаками. К сожалению даже в крупных российских туристских центрах это проблема не решена, что никак не содействует развитию въездного автотуризма [5].

**1.2 Трансфер**

Какой вопрос чаще всего беспокоит человека, когда он сходит с поезда или покидает салон самолета? Правильно, как быстрее и проще добраться до гостиницы. Если вы не хотите метаться по вокзалу или аэропорту в поисках такси, то имеет смысл заказать трансфер.

**Трансфер** (от англ. transfer — переносить, перемещать) — используется в русском языке в туристической, банковской, инновационно-экономической, спортивной, швейной и иных тематиках [6].

Термин достиг России из Европы разными каналами:

* от франкоговорящих (трансферт, с буквой «т» на конце) - чаще всего используется в профессиональной лексике банковских и бухгалтерских работников;
* от англо-говорящих (трансфер, без буквы «т» на конце) - используется в наукоемком бизнесе (трансфер технологий) и иных сферах.

**Что касается туристического трансфера**:

Трансфером называют заранее заказанную поездку туда, куда нужно заказчику, и оттуда, откуда ему нужно. Чаще всего от гостиницы - в аэропорт или на вокзал, и из аэропорта или с вокзала - в гостиницу. Как правило в туристический поездках трансфер выполняется в оба конца. Это все должно обязательно быть отражено в туристическом договоре. [см. приложение 1]

Трансфер бывает групповой и персональный:

* групповой подразумевает встречу группы туристов в аэропорту либо на вокзале и доставку туристов в отель, на заранее заказанном автобусе.

Когда нужен групповой трансфер?

* Для путешествий и экскурсий.
* Для деловых поездок.
* Для доставки группы деловых партнеров из аэропорта к желаемому месту назначения.
* Для протокольных событий.
* Для конференций и конгрессов.
* персональный трансфер – востребованная услуга среди туристов. Разработав заранее свой маршрут – водитель будет сопровождать Вас, и перевозить в нужные Вам места. Вы собрались посмотреть достопримечательности, совершить шоппинг или посетить различные выставки? Персональный водитель доставит Вас, куда Вам будет необходимо. В незнакомой стране обращаться к местным водителям не всегда выгодно. Потому как местные водители, видя, что Вы турист, могут в несколько раз завысить цену. А если Вы не знаете языка, то Вам будет трудно объяснить, куда же Вы все-таки хотите попасть [7].

При заказе персонального трансфера водитель будет сопровождать вас по всему маршруту, и ожидать вас, пока вы не посетите выставку, или не осуществите шопинг. Во время поездки водитель расскажем вам о тех местах, которые вы будете проезжать. Так же сможете получить ответы на вопросы, которые могут возникнуть в течение поездки.

Не стоит экономить деньги на персональном трансфере, ведь безопасность и гарантии – это самое главное в поездке в другую страну.

Воспользоваться услугой трансфера гораздо удобнее, чем ловить такси на вокзале или в аэропорту. Трансфер - это намного удобнее, надежней и нисколько не дороже, а в некоторых случаях даже дешевле. И уж точно, добираться до гостиницы на заранее заказанном автомобиле с профессиональным, отлично знающим город водителем, гораздо удобнее, чем на общественном транспорте. Особенно трансфер актуален, если город большой и знаком вам в лучшем случае по карте.

Заказав трансфер, вы можете забыть обо всех беспокойствах, связанных с процессом транспортировки себя и своего багажа с вокзала или из аэропорта в гостинцу. Вас встретит водитель (если вы оговорите этот момент заранее, то при нем будет опознавательная табличка, на которой будет написано название фирмы или ваша фамилия) и на заранее заказанном автомобиле отвезет туда, куда вам нужно. Даже если ваш рейс или поезд задержится, вас гарантированно дождутся, какой бы длительной ни была задержка. Точно также, в любое нужное вам время, вас доставят от порога гостиницы, в какой бы точке города она ни находилась, практически к самому трапу или входу в вагон [8].

Также бывает и водная разновидность трансфера, в случае когда пассажира, либо туриста доставляют к месту назначения на катере, это часто практикуют, если тур лежит на острова [9].

**1.3 Экскурсионное обслуживание**

Если Вы приехали в любой из городов мира за впечатлениями и наметили обширную экскурсионную программу, рекомендуем остановиться в гостиницах, предоставляющих своим клиентам экскурсионное обслуживание. Гостиницы с возможностью заказа экскурсий, пожалуй, норма в любом цивилизованном государстве. Тем проживающим, кто хочет познакомиться с культурным наследием страны или города, не нужно искать экскурсионное бюро в запутанных городских лабиринтах. Вам не придется ни о чем беспокоиться, не нужно даже выходить из гостиничного комплекса, ведь все необходимые заявки на экскурсии можно сделать прямо в отеле за считанные минуты. Общение с квалифицированными специалистами оставит после себя только приятные впечатления. Гостиницы предоставляют собственные экскурсионные туры и транспорт или сотрудничают только с проверенными фирмами, поэтому заказанная экскурсия пройдет гладко и доставит массу удовольствия. Сэкономленное время тоже не может не принести радость каждому клиенту. Отдых должен быть приятным и запоминающимся.

Любая поездка может стать настоящим праздником, если над экскурсионным обслуживанием работали профессионалы своего дела [1;10]!

В распоряжении клиентов всегда автомобили, минивэны, автобусы и микроавтобусы.

Также есть возможность проведения экскурсионного обслуживания на водных видах транспорта. К речным и морским транспортным средствам, доступным и для перемещения туристов, относятся:

* лодки и суда маломерного флота с механическим приводом;
* речные трамвайчики, теплоходы, суда на подводных крыльях или на воздушной подушке;
* морские суда на подводных крыльях, теплоходы, лайнеры, паромы.

Популярен такой вид экскурсий как круизы, они могут быть однодневными или рассчитаны на больший срок. Круиз обладает лечебным воздействием, а уровень предоставляемых услуг и их качество превосходят показатели других видов транспортных путешествий. В длительном путешествии судно для круизеров является одновременно средством передвижения и местом проживания, питания и организованного отдыха (досуга). Обширная экскурсионная программа предоставляется участникам круиза в портах стоянки судна. Круизы на сезонно работающем речном и озерном транспорте по внутренним водным путям проводятся на реках, озерах, крупных водохранилищах, включая переходы по каналам и шлюзам.

Экскурсии проводят только аккредитованные гиды-переводчики с большим опытом работы.

**1.4 Заказ такси**

Нередко гость просит заказать для него такси, так как этот вид транспорта является для него привычным. Сделать это можно на службе приёма и размещения (reception) или обратиться к консьержу.

Консьерж (фр. Concierge) — человек, в чьи обязанности входит обеспечение постояльцев в [гостинице](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B0) всем необходимым и создание для них комфортных условий [11]. Перевозка пассажиров автомобильным транспортом, в данном случае такси, реализуется на основании договоров, заключённых между гостиницей и автотранспортным предприятием (АТП). По договору перевозки пассажира автотранспортное предприятие или организация обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа – также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу. Пассажир обязан уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа – и за провоз багажа.

Гостиницы предоставляет гостю возможность заказа такси двумя способами:

- в городской службе такси

-представляя собственные такси гостиницы.

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

Карточку выписывает 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 [12].

Заботясь о комфорте своих клиентов, некоторые включают в набор услуг и некоторые нестандартные. Это может быть все что угодно - от перевозки мебели (грузовое такси) до встречи важного гостя на вокзале, перевозка животных или перевозка детей без сопровождения родителей (автоняня). Также это курьерская перевозка ценных документов и важных грузов небольшого объема, услуга "автопилот" либо "трезвый водитель", когда автовладелец не имеет возможности сесть за руль, а это крайне необходимо. Это может быть вызов такси на свадьбу, трансфер в аэропорт, либо встреча в аэропорту, междугороднее такси, услуга гид-переводчик, такси для корпоративных заказов и многое другое. Как мы можем убедиться, спектр услуг очень широк, и все они пользуются спросом. Службы такси заботятся о том, чтобы удовлетворить даже самые изысканные требования своих клиентов, завоевывая доверие с их стороны и возможность упростить жизнь, что очень важно в нынешнее время, когда дорога каждая минута.

Автомобили могут быть любого класса - начиная, эконом, и заканчивая бизнес-авто или лимузином, если Вам необходимо блеснуть на каком-либо мероприятии и предстать во всей красе, соблюдая к тому же оговоренное время [13].

**1.5 Аренда автомобилей**

Если путешествуя за рубежом Вы стремитесь увидеть и испытать больше, быть независимым и хотели бы посетить такие места, о которых другие туристы и не подозревают, то самый подходящий способ для этого - взять автомобиль напрокат. Часто встречается, что гостиницы сотрудничают с фирмами по прокату автомобилей. Услуги по предоставлению автомобилей в аренду («Rent – a – car») являются во всём мире одним из доходных видов деятельности, сопровождающей туристский бизнес. Суть их состоит в том, что любой гражданин, достигший определённого возраста, может получить во временное пользование машину либо с водителем, либо ( при наличии водительских прав /международного водительского удостоверения) без него. Арендовав автомобиль в любой стране, перед вами открываются безграничные возможности. Вы можете посетить самые отдаленные уголки страны, увидеть быт местных жителей и прочувствовать эту жизнь изнутри. Испытайте незабываемые впечатления и получите максимум удовольствия от своей поездки. Когда хотите остановиться, чтобы выпить чашечку кофе - останавливайтесь, когда хотите поменять свой маршрут - меняйте его, если хотите встать пораньше и двинуться дальше - сделайте это. Арендованный автомобиль - это Ваша свобода принимать любые решения во время Вашего путешествия.

Международные прокатные компании предлагают три основных тарифа: стандартный, с неограниченным пробегом и с лимитированным пробегом в сутки. На стоимость проката транспортного средства влияют длительность его аренды, срок эксплуатации и класс автомобиля. С увеличением срока аренды суточная цена проката снижается. Практически во всех компаниях существуют правила, ограничивающие возраст водителя, который хочет взять автомашину напрокат. Этот возраст в разных странах составляет от 21 до 25 лет при водительском стаже не менее одного года. Для того чтобы оформить документы на аренду автомобиля, клиент должен предоставить паспорт, водительское удостоверение, а также денежный залог, величину которого каждая компания определяет самостоятельно в зависимости от класса машины [1;14].

**2. Практическая часть**

транспортный турист трансфер экскурсионный

**2.1 Отель «Grand Hotel Europe»**

Гранд Отель Европа - одна из старейших гостиниц России, первый в стране пятизвездочный отель. Здание отеля строилось в 20-е года 19 века. В 1824 году на нынешней территории гостиницы было построено первое здание, обращенное фасадом к Невскому проспекту. В 1825 году на Михайловской улице были построены еще два здания, а в 1830 году все три строения были объединены общим фасадом, созданным по проекту знаменитого архитектора Карло Росси. В 1872 году было создано Акционерное общество гостиницы «Европейская». Общество реконструировало здание и открыло в нем новую фешенебельную гостиницу «Hotel de l’Europe». Работы проводились под руководством архитектора Л.Ф. Фонтана и были завершены в 1875 году. В трудные для города пост революционные годы отель был переименован в «Дом советских служащих», позднее здесь размещался приют для бездомных детей. Вскоре здания вновь были переоборудованы, и в них разместилась гостиница «Европейская». C 1932 по 1934 гг. просторные апартаменты превратились в скромные гостиничные номера для совслужащих.

В первую блокадную зиму здесь размещался госпиталь. В январе 1989 г. старинное здание гостиницы «Европейской» было закрыто на реконструкцию. В декабре 1991 г. гостиница вновь открыла свои двери для гостей после генеральной реконструкции.

Во многих номерах, ресторанах и холлах сохранились старинная мебель, скульптуры, лепнина, картины, украшавшие интерьеры гостиницы еще до революции. Здание, представляющее художественную и историческую ценность, охраняется государством. В 1999 году Гранд Отель Европа был удостоен награды Американской Академии Гостеприимства – Пять Алмазных Звезд. Впервые этой престижной награды удостоена российская гостиница [15].

В январе 2000 года Гранд Отель Европа отметил свое 125-летие.

К услугам гостей гостиницы Гранд Отель Европа:

* Парковка
* 24-часовое обслуживание в номерах
* Система видеоконтроля и безопасности
* Бизнес-центр
* Консьерж
* Депозитные сейфы на рецепции
* Обмен валюты
* Рестораны
* Бары
* Тренажёрный зал
* Бассейн
* Солярий
* Сауна
* Массаж
* Прачечная
* Химчистка
* Заказ такси
* Заказ ж/д и авиабилетов
* Заказ экскурсий
* Магазины
* Медпункт
* Почтовое отделение

Персонал Гранд Отеля Европа готов приложить все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в Санкт-Петербурге превзошло Ваши ожидания: от встречи у трапа самолета с русским хлебом-солью, шампанским и черной икрой до разнообразных культурных мероприятий - посещения музеев и театров города.

Просто сделайте свой выбор из перечня дополнительных услуг во время бронирования номера. Таким образом персонал гостиницы поможет организовать не только проживание, но и разнообразные виды досуга, встретить и проводить Вас в аэропорт. С приездом в Санкт - Петербург Вы будете свободны от этих хлопот и сможете в полной мере получить удовольствие от путешествия.

**2.2 Трансфер.**

Сотрудники Службы Консьерж будут рады помочь Вам в организации групповых и индивидуальных трансферов на встречу и отбытие в международный и внутренний терминалы аэропорта, и на железнодорожный вокзал. Вы можете забронировать трансфер онлайн или связавшись [с отделом бронирований](http://www.grand-hotel-europe.com/web/stpetersburg_ru/opet_t1a_contact_us.jsp). Гранд Отель Европа предлагает Вам услуги по оформлению необходимых миграционных документов (fast track), ускорению прохождения пограничной и таможенной служб (Зеленый коридор), услуги Бизнес-салона в аэропорту Пулково. Также мы осуществляем трансферы в отель из аэропорта и железнодорожных вокзалов.

После бронирования этих услуг Служба бронирования свяжется с Вами для прояснения всех подробностей бронирования.

Трансфер Гранд Отель Европа:

**Лимузин марки BMW**

Водитель встретит Вас в аэропорту и доставит в Гранд Отель Европа.

3.500 рублей - за трансфер в одну сторону.

**Мercedes Viano**

Водитель встретит Вас в аэропорту и доставит в Гранд Отель Европа.

4.200 рублей - за трансфер в одну сторону [16].

**2.3 Прокат автомобилей, экскурсионное обслуживание**

Гранд Отель Европа предоставляет своим гостям услуги проката автомобилей, экскурсионного обслуживания на любом виде транспорта. В распоряжении клиентов всегда автомобили, минивэны, автобусы и микроавтобусы с профессиональными гидами. А также лимузины марки BMW.

Ряд туров и экскурсий, идеальных для включения в туристические программы, был разработан специалистами Гранд Отеля Европа. Многочисленные дворцы Санкт-Петербурга и его окрестностей - прекрасные места для проведения элегантных вечеров с шампанским, живой музыкой, барбекю, вкусными десертами, чаем или кофе. Речные прогулки популярны в летний период Белых ночей, особенно с коктейлями на Неве или с ланчем на Ладожском озере.

Гранд Отелю Европа принадлежит крупнейший в Европе парк лимузинов.

На сегодняшний день Гранд Отель Европа является единственным в Европе отелем, владеющим столь многочисленным автопарком.

В отеле действует программа корпоративного сотрудничества между отелем и компанией "BMW Russland Trading", стартовавшая в мае 2005 года. Обновление парка автомобилей стало доброй традицией отеля.

Генеральный директор Гранд Отеля Европа Томас Нолл и Президент компании «BMW Russland Trading» Кристиан Кремер подписали договор на пополнение автомобильного парка отеля. В дополнение к 11 новым лимузинам BMW 7 серии в распоряжение отеля поступили еще два автомобиля: единственные в своем роде BMW Гран Туризмо. Теперь самый крупный автопарк среди отелей Европы насчитывает 13 автомобилей BMW. Основная идея Гран Туризмо – путешествовать со стилем, – совпадает и с философией Гранд Отеля Европа.

**2.4 Заказ такси**

Согласно требованиям к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий [19], обязательным для отеля категории 5 звёзд является предоставление такси. Заказать его можно на службе приёма и размещения (reception) или обратиться к консьержу.

Отель предоставляет гостю возможность заказа такси двумя способами:

- в городской службе такси

-представляя собственные такси гостиницы (машины имеют фирменный знак гостиницы).

При заказе такси администратор гостиницы ( или консьерж), принявший заказ, выписывает карточку, содержащую следующие сведения: название гостиницы, № комнаты, № машины, время, место назначения.

Карточку выписывает 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.

**2.5 Парковка**

Наличие парковки в отеле – это один из важных составляющих элементов гостиничных услуг, обеспечивающих туристов максимальным комфортом в период пребывания в отеле. Парковка является бесплатной.

Согласитесь, что подобному тому, как представление о театре у посетителя начинает формироваться с гардеробной, так и знакомство туристов-автолюбителей с выбранной гостиницей начинается с парковки. Гранд Отель Европа предоставляют возможность путешественникам полностью погрузиться в отдых, забыв обо всех проблемах, связанных со стоянкой автомобиля. Парковка на территории отеля снабжена камерами видеонаблюдения и круглосуточной охраной, а значит, автовладельцам не стоит переживать за сохранность автомобиля. К тому же наличие парковки является свидетельством того, что в отеле Вас ждёт высокий уровень обслуживания.

Гранд Отель Европа.

* Организация встречи и проводов (в аэропорту , на вокзале и т.д.)
* Вызов такси : тел. 400-24-00
* Аренда (прокат) автомобилей : тел. 400-24-00
* Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта.

**Заключение**

Подводя итоги можно сделать ряд практических выводов:

* Гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта
* (в т.ч. автобусов), вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан - вывеску с его названием.
* Повысить уровень конкурентоспособности гостиницы можно, развивая в ещё большей степени, уровень транспортного обеспечения.
* Повышение уровня и качества, предоставляемых транспортных и экскурсионных услуг гостиницы, позволяет привлечь ещё большее количество потенциальных клиентов сохраняя уже существующих.

В связи с кризисом отечественной автомобильной отрасли отдельной проблемой является использование современных туристских и экскурсионных автобусов. Таким образом, можно сделать вывод о необходимости масштабной модернизации и реконструкция материально-технической базы авиастроения, автомобилестроения, транспортной отрасли в целом, а решение проблем туристских перевозок - возможно лишь на основе существенного роста капиталовложений в данный сегмент индустрии туризма страны [5].

**Приложения**

**Приложение 1**

Пример туристического договора, заключаемого гостиницей на трансфер.

Договор №

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

г. Мытищи «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2010 г.

ИП Виноградов Александр Александрович, именуемый в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ, действующий на основании Свидетельства с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. ЗАКАЗЧИК покупает транспортные услуги, ИПОЛНИТЕЛЬ продает транспортные услуги, обязуясь организовать перевозку пассажиров, в пункт назначения, указанный ЗАКАЗЧИКОМ, согласно предоставляемым заявкам и графикам в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.2. ИПОЛНИТЕЛЬ предоставляет ЗАКАЗЧИКУ имеющиеся в наличии технически исправные транспортные средства определенной марки с водителем для перевозки пассажиров и их багажа по маршруту и в сроки, согласованные Сторонами на основании письменных Заявок.

2. Общие положения

2.1. Минимальное время заказа транспортного средства (далее по тексту ТС) – четыре часа, плюс 1 час подачи (возврата) ТС. При заказе ТС более четырех часов ЗАКАЗЧИК оплачивает фактическое время работы ТС, плюс 1 час подачи (возврата) ТС.

2.2. Простой ТС по вине ЗАКАЗЧИКА оплачивается полностью и входит в фактическое время работы ТС.

2.3. Фактическое количество часов работы ТС исчисляется с момента подачи под посадку до окончания работы.

2.4. За каждый неполный час работы авто оплата производится как за полный час.

2.5. Перевозки автотранспортом выполняются в соответствии с графиками и маршрутами движения автотранспорта, не противоречащими российскому законодательству.

2.6. В салоне ТС строго запрещается распитие спиртных напитков, курение и действия противоречащие нормам поведения пассажиров, указанных в памятках ТС.

3. Права и обязанности сторон

3.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан:

3.1.1. Определить и согласовать с ЗАКАЗЧИКОМ количество ТС и их типы для осуществления перевозки.

3.1.2. Подать технически исправные ТС, отвечающие санитарным и иным требованиям в соответствии с характером перевозки.

3.1.3. Сообщить (по телефону, либо любым другим способом) ЗАКАЗЧИКУ о прибытии ТС с указанием цвета, номерных знаков и марки.

3.1.4. Доставить Пассажиров в пункт назначения в согласованные с ЗАКАЗЧИКОМ сроки и по согласованному маршруту.

3.1.5. При прерывании поездки по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ (поломка авто, и др.), ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется возвратить ЗАКАЗЧИКУ полную сумму за арендуемое ТС.

3.1.6. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе для исполнения принятых на себя обязательств использовать собственные транспортные средства, а также транспортные средства третьих лиц, имеющих необходимую лицензию для перевозки пассажиров

3.1.7. ИСПОЛНИТЕЛЬ самостоятельно несет расходы по коммерческой эксплуатации автотранспорта, включая оплату топлива, расходных материалов, ремонта, каких-либо сборов.

3.2. ЗАКАЗЧИК обязан:

3.2.1. Отправить заявку на оказание транспортных услуг по телефону факсу или электронной почте не позднее, чем за сутки до времени подачи ТС.

3.2.2. Сообщить Перевозчику об аннулировании Заказа на ТС не позднее, чем за сутки до времени подачи авто.

В исключительных случаях время подачи заявки может быть сокращено по согласованию с ИСПОЛНТЕЛЕМ.

3.2.3. Самостоятельно оплачивать платные стоянки на вокзалах, в аэропортах, в гостиницах и других местах. В противном случае ТС ИСПОЛНИТЕЛЯ будет ожидать телефонного звонка ЗАКАЗЧИКА вблизи указанного в заявке места подачи.

3.2.4. При направлении ТС за пределы Московской области более чем на сутки, осуществлять за свой счет питание и размещение водителей в гостинице, а также парковку ТС на охраняемой стоянке.

3.2.5. Соблюдать в предоставляемых ТС порядок, возмещать причиненный ущерб на основании актов. Содействовать водителю в составлении акта о повреждении авто по вине пассажиров.

3.2.6. Не требовать от водителя остановки и стоянки в местах, запрещенных для этого Правилами дорожного движения и сотрудниками ГИБДД.

3.2.7. Своевременно производить оплату за автотранспортные услуги в соответствии с порядком, установленном настоящим Договором.

4. Стоимость услуги порядок расчетов

4.1. Стоимость Услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ определяется Приложением №1, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Расчет Заказчика с Исполнителем производится путем перечисления на счет Исполнителя суммы в размере 100% от предполагаемой работы, согласно выставленного счета. Окончательный расчет, при выполнении дополнительной работы не входящей в маршрут и время аренды ТС по заявке производится по окончании заказа в соответствии с фактически отработанным временем.

. 4.3. Выставленная сумма не облагается НДС, в соответствии со статьей 346.11 П3 НК РФ

5. Ответственность сторон

5.1. Стороны несут ответственность по настоящему Договору в соответствии с действующим Законодательством.

6. Порядок разрешения споров

6.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности решаться путем переговоров между сторонами.

6.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны после реализации предусмотренной Законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий передают их на рассмотрение Арбитражного суда.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению сторон или одной из них в случае нарушения другой стороной условий Договора.

Одностороннее расторжение Договора осуществляется путем письменного уведомления второй стороны не менее чем за 30 дней до даты расторжения.

7.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны надлежащими уполномоченными на то представителями сторон.

7.3. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую юридическую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего договора.

8. Действия непреодолимой силы

8.1. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств по настоящему договору, обусловленное обстоятельствами, возникающими по настоящему договору помимо воли и желания сторон и которые нельзя предвидеть или избежать.

8.2. Свидетельство, выданное соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия событий непреодолимой силы.

8.3. Сторона, которая не исполняет своего обязательства, должна дать извещение другой стороне о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по договору.

9. Срок действия Договора

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует в течение одного календарного года.

9.2. В случае, если ни одна из сторон за 30 дней до окончания срока действия настоящего Договора не выразила письменного желания о его расторжении, настоящий Договор считается продленным на следующий календарный год.

**Список литературы**

1. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: Учеб. Пособие.-М.: Изд-во «Академия», 2004.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. - М.: «Альфа-М», 2006.
3. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. Пособие.- М.: Изд-во РДЛ, 2005.
4. http://spu-spb.ru/index.php?useful&id=7
5. <http://www.turizm2.ru/transfer.html>
6. http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80
7. <http://efoli.ru/ptransfer.html>
8. http://www.autoluxa.ru/
9. <http://traveling.f1-soft.ru/all_traveling/chto_takoe_transfer_ili_nekotorye_cherty_sovremennogo_taksi.html>
10. http://viahotel.ru/hotels/services/45
11. <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%B5%D1%80%D0%B6>)
12. http://revolution./sport/00202874\_0.html
13. <http://www.taxi-puls.ru/articles/58869/>
14. http://www.yestravel.ru/car-hire/#quote )
15. <http://www.grandhoteleurope.ru/web/stpetersburg_ru/grand_hotel_europe_history.jsp>
16. http://www.grandhoteleurope.ru/web/stpetersburg\_ru/opet\_extras\_transfers.jsp
17. [http://revolution./sport/00202874\_0.html](http://revolution.allbest.ru/sport/00202874_0.html)