

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/81884>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Туризм

Содержание

Введение 3

1. Теоретические основы организации транспортного обеспечения в сфере туризма 6

1.1. Методологические подходы к организации транспортного обеспечения в туризме 6

1.2. Материально-техническая база транспорта, обслуживающего туризм и принципы управления туристским транспортом 13

1.3. Правовое регулирование транспортных перевозок в туризме 20

2. Анализ организации автотранспортных услуг ООО «ТУРКОМПАНИЯ «МИР» 26

2.1. Общая характеристика предприятия 26

2.2. Исследование организации предоставления автотранспортных услуг ООО «ТУРКОМПАНИЯ «МИР» потребителю 33

2.3 Оценка конкурентоспособности ООО «ТУРКОМПАНИЯ «МИР» на рынке туристских перевозок Санкт-Петербурга 44

3. Рекомендации по совершенствованию организации автотранспортных услуг ООО «ТУРКОМПАНИЯ МИР» 65

3.1. Рекомендации по совершенствованию качества транспортного обслуживания 65

3.2. Разработка экскурсионной программы «Корабль знаний» 69

3.3. Социально-экономическая оценка предложенных мероприятий 79

Заключение 91

Список использованной литературы 95

Приложения 100

Введение

Актуальность исследования. В современных условиях, в связи с формированием рыночных отношений, наряду с развитием промышленности, медицины и науки туризм привлек к себе особое внимание, став самостоятельной и динамично развивающейся отраслью. Ритм современной жизни общества напрямую зависит от таких составляющих как урбанизация, глобализация и виртуализация. Расширение границ, рост городов, стремление государств к упрощению въезда на территорию иностранным гражданам способствуют динамичному развитию туризма. На сегодняшний день, в нашей стране динамика выездного туризма неуклонно растет, за последние пять лет число туристов, выехавших за рубеж, увеличилось в 3,3 раза (в 2018 году выездной туризм составил 70% от общего турпотока). Внутренний туризм по-прежнему недостаточно развит, доля принятых туристов в общем туристском потоке сократилась почти в два раза (2008 год – 30% от общего турпотока, 2018 год – 16% от общего турпотока) [47]. Данная статистика связана с тем, что развитие внутреннего и въездного туризма в России происходит неравномерно не только в связи с местной спецификой территорий, но и с организацией обслуживания и предоставления качественного сервиса.

Основной составляющей, которая оказывает существенное влияние на уровень сервиса в туризме, выступает транспортное обслуживание. Динамика развития туризма напрямую зависит от развитости и уровня транспортных потоков, их скорости, безопасности, качества сервисных услуг, предоставляемых туристу во время его передвижения в рамках приобретенного турпродукта. Таким образом, туризм и транспорт – две отрасли, имеющие тесное взаимодействие между собой.

На сегодняшний день, одной из первостепенных проблем выступает недостаточная развитость транспортного обслуживания туристов на маршрутах, зачастую предложенный уровень сервиса не соответствует заявленному качеству услуг, на линию выходят транспортные средства не соответствующие уровню комфорта, у большей части нарушены стандарты безопасности, а замена одного вида транспорта на другой требует детального пересчета турпродукта и увеличению его затратной статьи. Таким образом, повышение эффективности организации автотранспортных перевозок в составе турпродукта на

сегодняшний день становится наиболее актуальной задачей, требующей детальной проработки.

Объектом исследования в работе выступает ООО «ТУРКОМПАНИЯ «МИР».

Предметом исследования является деятельность по организации транспортного обеспечения в сфере туризма.

Цель работы: проанализировать транспортное обслуживание в ООО «ТУРКОМПАНИЯ «МИР» и разработать рекомендации по его совершенствованию.

Данная цель потребовала решения следующих задач:

1. Изучить теоретические материалы, характеризующие основы организации транспортного обеспечения в сфере туризма.
2. Рассмотреть методологические подходы к организации транспортного обеспечения в туризме.
3. Исследовать принципы управления туристским транспортом.
4. Изучить правовое регулирование транспортных перевозок в туризме.
5. Проанализировать транспортное обслуживание в ООО «ТУРКОМПАНИЯ «МИР».
6. Разработать рекомендации по совершенствованию транспортного обслуживания в ООО «ТУРКОМПАНИЯ «МИР».

Теоретическую и методологическую основу исследования составляют научные положения, содержащиеся в трудах ведущих отечественных ученых в области экономики, менеджмента и маркетинга туризма (Биржаков М. Б., Бутко И. И., Джаладян Ю. А., Кусков А. С., Осипова О. Я., Рябчинский А.И. и др.), а также монографии, научные статьи, прикладные разработки, труды общетеоретического и общеметодологического характера в области транспортного обеспечения в туристской отрасли.

Информационной базой выпускной квалификационной работы служат теоретические разработки и другие исследования в области экономики и маркетинга туризма, характеризующие основы организации транспортного обеспечения в данной сфере, нормативно-правовые акты РФ в области транспортного регулирования в туристской отрасли, данные государственной и ведомственной статистики, аналитические данные предоставлены ООО «Туркомпанией МИР».

Методы исследования. В основу написания выпускной квалификационной работы положен системный подход, приемы и методы статистического анализа, был использован метод интервью, метод обобщения.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников, приложения. Во введении обоснована актуальность выбранной темы, рассмотрен предмет и объект исследования, определена цель и задачи работы, охарактеризована теоретико-методологическая и информационно-эмпирическая база исследования, определены методы исследования.

В первой главе рассмотрены основы организации транспортного обеспечения в туризме, изучены методические подходы к организации транспортного обеспечения и его регулирования в туризме. Во второй главе представлен анализ организации предоставления автотранспортных услуг в ООО «ТУРКОМПАНИЯ «МИР» потребителю, проведена оценка конкурентоспособности компании на рынке туристских перевозок Санкт-Петербурга. В третьей главе представлены основные методы совершенствования транспортного обеспечения ООО «ТУРКОМПАНИИ «МИР». В заключении приведены самостоятельные выводы и рекомендации.

1. Теоретические основы организации транспортного обеспечения в сфере туризма

1.1. Методологические подходы к организации транспортного обеспечения в туризме

Одной из важнейших составляющих экономической системы любого государства и мировой экономики в целом является транспорт. Результат работы этой отрасли крайне важен не только для нужд производства, но и для непромышленной сферы, поскольку, подобно работе кровеносной системы в человеческом организме, транспорт способен перемещать потоки - необходимое количество ресурсов и людей - в указанное место тогда, когда это необходимо, и тем самым поддерживать нормальное функционирование экономики. Туризм и транспорт - две тесно взаимосвязанные отрасли. Общепринято считать, что именно развитие транспорта послужило катализатором активного развития туризма. Действительно, строительство железных дорог, налаживание паромных путей, а также создание автомобилей и воздушных судов стало предпосылкой для обретения туризмом массового характера. Эту взаимосвязь отмечают как отечественные, так и зарубежные авторы.

Так, В.Б. Сапунова в своей книге «Туризм: Эволюция, структура, маркетинг» отмечает, что изобретение

парохода и паровоза можно считать революционными изменениями в развитии транспорта. Их развитие напрямую связано с развитием туризма [45, с. 25].

По мнению В.Г. Герасименко «при исследовании взаимосвязи в системе «туризм — транспорт» обычно уделяют больше внимания роли и значению транспорта как решающему фактору в развитии туризма [19, с. 87]. Ученый из Великобритании Дж. Уокер даже делит всю историю становления и развития туризма на две части и поворотной точкой считает появление и массовое использование транспорта. Период развития туризма после внедрения транспорта он подразделяет на отдельные этапы, непосредственно связанные с появлением новых видов транспорта [25, с. 71].

Однако утверждать, что транспорт явился причиной возникновения туризма нельзя. Эволюция транспорта лишь стимулировала трансформацию видов и форм туризма и спровоцировала ускорение темпов его развития. Допуская, что совершенствование процесса организации транспортного обеспечения туристских потоков может существенным образом повлиять на интенсивность потоков туристов, а интенсификация потоков туристов простимулирует развитие инфраструктуры туристского и соседних регионов, целесообразно рассмотреть основные понятия, среди которых «транспортное обеспечение», «туристский поток», «процесс организации», а также выявить взаимосвязи между ними.

Так, определяя понятие «транспортное обеспечение», К.В. Хлопов и А.М. Голубчик основываются на принципах системного подхода: «Транспортное обеспечение (ТО) - это система, представляющая собой совокупность технических, технологических элементов, экономических, правовых и организационных воздействий, а также форм и методов управления транспортными процессами и операциями» [20, с. 31].

Т.А. Джум и соавторы определяют транспортное обеспечение преимущественно в отношении внешнеэкономической деятельности как «перемещение товаров между двумя или более странами мирового сообщества» [26, с. 68]. Большинство авторов, рассматривающих транспортное обеспечение в отношении туризма, сходны в том, что это понятие включает в себя несколько составляющих: туристские перевозки (основная часть ТО в туризме), трансфер, а также транспортное обслуживание программных мероприятий по туру. При этом нужно отметить, что понятие «транспортное обеспечение» нельзя приравнивать к транспортному обслуживанию, что зачастую происходит, когда речь идет о пассажирских перевозках. Рассмотрим понятие «транспортное обслуживание» в таблице 1.

Таблица 1 - Определение понятия «транспортное обслуживание»

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что в литературе не существует систематизированного подхода к понятию «транспортное обслуживание», в зависимости от научных взглядов, многие авторы разнообразно трактуют данное понятие. Транспортное обслуживание - это процесс предоставления транспортных услуг потребителям, в соответствии с установленными нормами и требованиями [27, с. 8]. Из определения следует, что транспортное обслуживание выступает конечным результатом деятельности транспортных фирм, и это понятие уже, чем транспортное обеспечение.

Обращаясь к понятию туристского потока, рассмотрим несколько определений, предлагаемых различными авторами. «Туристский поток - это постоянное прибытие туристов в страну или данный регион» [9, с. 22]. «Туристский поток (турпоток) - число туристов, совершающих путешествие в те или иные туристские регионы в течение определенного периода времени» [30, с. 15]. «Поток туристов (туристский поток) - это совокупность людей, которые покидают место постоянного проживания, чтобы путешествовать в разнообразных направлениях пешком или на каком-либо транспорте в сроки от 24 часов до одного года без осуществления оплачиваемой деятельности и возвращаются назад» [33, с. 22].

Таким образом, очевидно, что туристский поток является одним из наиболее значимых показателей в сфере организации туризма. Он отражает интенсивность прибытия туристов в регион или страну, позволяет оценить уровень популярности отдельных регионов и получить данные для расчета необходимого количества транспорта, мест размещения и питания и других параметров индустрии гостеприимства. Немаловажно, что он имеет четкую привязку к временному интервалу и характеризуется интенсивностью в единицу времени, т.е. постоянно изменяется. Тем важнее правильность прогнозирования интенсивности турпотока в различные отрезки времени в течение года для организации комфортного и безопасного перемещения туристов к местам отдыха и обратно.

Если взять за основу предложенную трактовку транспортного обеспечения в туризме, изложенную выше, то число туристов сократится до тех лиц, которые пользуются транспортом, предоставляемым турфирмой. Но не все туры включают транспортное сопровождение, а также, как было отмечено ранее, туристы могут

путешествовать на личном и на общественном транспорте. Нельзя исключать из числа туристов и тех, кто отправляется на неорганизованный отдых.

Таким образом, определение транспортного обеспечения в туризме можно трансформировать следующим образом: «Транспортное обеспечение в туризме - это система, состоящая из совокупности технических, технологических элементов, экономических, правовых и организационных воздействий, а также форм и методов управления транспортными процессами и операциями, которая позволяет доставить туриста в нужное время и нужное место с минимальными затратами».

Транспортное обеспечение на сегодняшний день выступает широкой и многоаспектной темой для изучения, так как оказывает непосредственное влияние на многие отрасли экономики. Туризм не стал исключением. В зависимости от того насколько развита регулярность транспортных потоков, предоставлены качественные транспортные услуги туристам во время их передвижения в рамках тура зависит положительная динамика туристской отрасли.

Особенности транспортного обеспечения в туризме рассматривали в своих трудах многие отечественные ученые: Биржаков М. Б., Бутко И. И., Джаладян Ю. А., Кусков А. С., Осипова О. Я., Рябчинский А.И. и др., в большинстве работ которых дается комплексная оценка туристских перевозок, определяются особенности туристских перевозок отдельными видами транспорта. Следует отметить, что авторы, выделяя аспект транспортной составляющей туристской деятельности, применяют термин «транспортное обслуживание туризма» и «транспортное обслуживание туристов», но в то же время подчеркивают разницу с понятием «транспортное обеспечение» (см. таблицу 2).

Таблица 2 – Сопоставление понятий «транспортное обеспечение» и «транспортное обслуживание»

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что в литературе не существует систематизированного подхода к понятиям «транспортное обеспечение» и «транспортное обслуживание», в зависимости от научных взглядов, многие авторы разнообразно трактуют данное понятие.

Так, например, Кусков А.С. рассматривает транспортное обслуживание как предоставление отдельного ресурса в определенный момент времени [36, с. 25].

В свою очередь, Бутко И.И. под транспортным обслуживанием понимает однократный процесс предоставления транспортных услуг по перевозке пассажиров / грузов, с данным определением соглашается Джаладян Ю. А. и Рябчинский А.И [14, с. 36].

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно прийти к заключению, что транспортное обеспечение туристской деятельности – это комплекс мероприятий (действий), направленный на осуществление перевозок туристов и багажа по определенному туристскому маршруту всеми видами транспорта и охватывающих подготовку, эксплуатацию, ремонт объектов транспортной инфраструктуры, а также выделение, распределение и подготовку транспортных средств и персонала.

Соответственно, транспортное обслуживание туристской деятельности – это комплекс мероприятий (действий) по предоставлению транспортных услуг и других сопутствующих транспортных услуг в процессе перемещения туристов и багажа по определенному туристскому маршруту.

Сущность транспортного обеспечения туристской деятельности заключается в двойственном характере его трактовки: с одной стороны, его можно понимать как процесс, связанный с подготовкой, осуществлением и завершением транспортировки туристов и багажа; с другой стороны, нередко под ним понимается количество транспортных средств, путей сообщений и объектов инфраструктуры (как ресурс), которые позволяют осуществить транспортировку туристов и багажа.

Таким образом, транспортное обеспечение включает весь спектр действий, связанных с перемещением туристов («до», «в процессе» и «после»). В свою очередь транспортное обслуживание, согласно определениям выше, представляет весь спектр действий только в ходе перемещения («в процессе»).

Следует отметить, что транспортное обеспечение туристского продукта происходит посредством договорных отношений между туроператором и транспортной компанией, по положениям которого оператор осуществляет бронирование и резервирование транспорта или отдельных мест посредством компьютерных технологий – систем бронирования, которые представляют собой специально разработанные программы, в которых хранится большая база о наличии мест на рейсы и предлагаемые транспортные средства.

Рассмотрим основные типы бронирования транспорта, используемые туроператорами в таблице 3.

Таблица 3. – Основные типы бронирования транспорта, используемые туроператорами

Таким образом, система бронирования и резервирования выступает в качестве автоматизированного

удаленного доступа к информации по планированию и резервированию транспортного обслуживания, а также отдельно составляющих его услуг для большинства участников туристского рынка, взаимодействующих между собой.

1.2. Материально-техническая база транспорта, обслуживающего туризм и принципы управления туристским транспортом

Как было отмечено в п. 1.1. настоящей работы, транспортное обслуживание играет ведущую роль в индустрии туризма, так как любая поездка или путешествие начинается и заканчивается транспортировкой пассажира или туристов и их багажа.

Транспортное обслуживание в туризме – это не только доставка туриста к месту отдыха, обучения и др., но и трансферы по программе тура, организация экскурсий, доставка туристов к местам занятий дайвингом или горнолыжным спортом и т.д. В связи с этим, транспортное обеспечение в туризме происходит посредством различных типов транспорта.

Рассмотрим материально-техническую базу транспорта, обслуживающего туризм на рисунке 1.

Рисунок 1 – Материально-техническая база транспорта, обслуживающего туризм

Согласно данным рисунка, материально-техническую базу, обслуживающую туризм, представляют:

1. Воздушный транспорт.

Является самым скоростным видом транспорта, используется для перевозки туристов на дальние расстояния, а также трансконтинентальные путешествия. К воздушному транспорту относятся транспортные средства, оказывающие туристам услуги передвижения по воздуху: самолеты, вертолеты, дельтапланы, парашюты, воздушные шары. Воздушный транспорт, а именно, – самолеты, наиболее часто и традиционно используются при перемещениях на дальние расстояния, при доставке в дестинацию. Вертолеты – демонстрационные полеты над городами, лесами, озерами, джунглями (обзорно-панорамные экскурсии, воздушные сафари). Иногда для данных целей используют воздушные шары. Для доставки дайверов, горнолыжников вне трасс к месту погружения, старта, которые могут быть труднодоступными, используют малую авиацию и вертолеты. Возможно использование воздушного транспорта для путешествия в летнее время года и на внутренних маршрутах.

Основными недостатками воздушного транспорта являются: постоянно растущая стоимость авиаперевозок, удаленность аэропортов, зависимость от метеоусловий, сложность процедур паспортно-таможенного контроля и специального контроля безопасности полетов, наличие транзитов [32, с. 24].

2. Наземный транспорт.

Список использованной литературы

1. ФЗ № 132 от 24.11.1996 г. (с изменениями 05.04.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
2. Постановления Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
4. ГОСТ Р – 50644 – 2009. Туристско - экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
5. Александрова А.Ю. Статистика туризма. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2015. – 414 с.
6. Анциферова Н.П. О методах и типах историко-культурных экскурсий. – М.: ЭСКМО, 2015. – 40 с.
7. Балабанов И.Т. Экономика туризма. – М.: ЭСКМО, 2015. – 343 с.
8. Бархаш Л. Особенности экскурсионного обслуживания. – М.: Альянс, 2015. – 329 с.

9. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2000. – 192 с.
10. Беликов Г.А. Менеджмент туризма. – М.: Алф, 2015. – 187 с.
11. Бобкова А. Маркетинговые исследования в туризме. – М.: ЭСКМО, 2019. – 155 с.
12. Бобкова А. Правовое обеспечение туризма. – М.: ЭСКМО, 2019. – 155 с.
13. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. – М.: Гриф УМО СПО, 2019 – 194 с.
14. Бутко И.И. Транспортное обслуживание туризма. – Киев.: Март, 2016. – 336 с.
15. Бутко И.И. Транспортные туры и круизы. – Киев.: Март, 2017. – 278 с.
16. Вахмистров В.П. Правовое обеспечение туризма. – М.: Атриум, 2014. – 248 с.
17. Ветинев А.М. Маркетинг туристических услуг. – М.: КНОРУС, 2014. – 471 с.
18. Воронцова М. Г. Образование как фактор развития современного туризма // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2014.-N 2. - С. 68-78.
19. Герасименко В.Г. Экономика туризма. – М.: Гриф УМО СПО, 2017. – 287 с.
20. Голубчик А.М. Транспортно-экспедиторский бизнес: создание, становление, управление. – М.: Алф, 2016. – 317 с.
21. Горшков С.А. Маркетинг: стратегии, планы, структуры. – М.: ВЛАДОС, 2014. – 346 с.
22. Гутников В. А. Экскурсионная деятельность и туризм – М.: ЭСКМО, 2015. – 120 с.
23. Даринский А.В. История Санкт-Петербурга. – СПб: Глагол, 2014. – 256 с.
24. Дмитриев М.Н. Экономика туристского рынка. – М.: Белый город, 2015. – 260 с.
25. Дж. Уокер. Экономика и организация туризма. – М.: ЮНИТИ, 2014. – 711 с.
26. Джум Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме. М.: - ИНФРА-М, 2016 – 368 с.
27. Докторов А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 208 с.
28. Дурович А.П. Организация туризма. – М.: ИНФРА-М, 2011 – 314 с.
29. Ермакова Ж.А. Экономика транспортного обслуживания в туризме. Конспект лекций. – Оренбург.: ФГБОУ Оренбургский Государственный Университет, 2019. – 120 с.
30. Жинкин И. Туризм. Экскурсионные маршруты: Метод. Пособие – М.: КНОРУС, 2015. – 185 с.
31. Жуков А.А. Технология и организация туроператорских услуг. – М.: КНОРУС, 2014. – 387 с.
32. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг. – М.: ЭКСМО, 2012. – 246 с.
33. Кабушкин Н.И. Организация туризма Учебн. пособие – М.: Новое знание, 2009. – 632 с.
34. Кудреватых С.А. Безопасность туризма. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2015. – 272 с.
35. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Транспортное обеспечение в туризме. – М.: КНОРУС, 2019. – 356 с.
36. Кусков А.С. Менеджмент транспортных услуг в туризме. – М.: КНОРУС, 2019. – 325 с.
37. Новиков В.С. Организация туристской деятельности. – М.: ЭСКМО, 2011. – 512 с.
38. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание в туризме. – М.: Академия, 2013. – 400 с.
39. Пилипук Н.Н. Транспортное обслуживание в туризме. Учебно-методич. комплекс. – Минск: Беларусь, 2015. – 256 с.
40. Писаревский Е.Л. Основы туризма. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2015. – 384 с.
41. Прозоров А.А. Управление качеством в туризме – М.: ИНФРА-М, 2015. - 454 с.
42. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма. – М.: Дашков и КО, 2015. – 132 с.
43. Рябчинский А.И. Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса. – М.: Атриум, 2014. – 315 с.
44. Сайт ООО «Туркомпании МИР». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.mirtc.ru/>
45. Сапрунова В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: Белый город, 2015. – 215 с.
46. Территориальный орган федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://petrostat.gks.ru/>.
47. Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gks.ru>.
48. Филлипов З.А. Интернет технологии как средство ведения бизнеса. – М.: Интел-синтез, 2015. – 344 с.
49. Хлопов К.В. Экономика и организация транспортного обеспечения внешнеэкономической деятельности. – М.: ВАВТ, 2016. – 235 с.
50. Чандлер А. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: ПРОФИ, 2015, - 312 с.
51. Яковлев Г.А. Политика продвижения в туризме. – М.: ИНФРА-М, 2012. - 309 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/81884>