**17.11.21 Учебная группа 4ТО**

Преподаватель Павлова Светлана Ивановна
МДК 03.01 Транспортно-экспедиционная деятельность на автомобильном транспорте
Тема 1.7 Организация транспортно-экспедиционного обслуживания

населения

Лекция №28

Цели занятия:

* образовательная – изучение транспортно-экспедиционного обслуживания пассажиров, предварительного заказа легковых автомобилей-такси, бронирование мест в гостиницах;
* воспитательная – воспитание интереса к выбранной специальности;
* развивающая – развитие умения анализировать полученную информацию по ТЭО пассажиров, по предварительному заказу легковых автомобилей-такси, бронированию мест в гостиницах.

Задачи занятия: рассмотреть вопросы ТЭО пассажиров, предварительного заказа легковых автомобилей-такси, бронирование мест в гостиницах.

Мотивация: полученные знания и умения необходимы для дальнейшего изучения МДК 03.01 и найдут практическое применение при трудоустройстве по специальности, в частности при организации перевозок грузов автомобильным транспортом.

Задание студентам:

1. Записать в тетрадь и выучить конспект лекции.
2. Ответить на контрольные вопросы. Фотографию конспекта и ответы на контрольные вопросы в текстовом документе в формате Word или в тексте электронного письма прислать на электронный адрес pva30011955@mail.ru в срок до 16.00 17.11.2021.

План:

1. Транспортно-экспедиционное обслуживание пассажиров.

2. Предварительный заказ легковых автомобилей-такси.

3. Бронирование мест в гостиницах.

Литература: Гаранина Л.И. Организация ТЭО населения. Учебное пособие для автотранспортных техникумов. М.: Транспорт. – 192 с.

Конспект лекции:

Вопрос №1 Транспортно-экспедиционное обслуживание пассажиров

Транспортно-экспедиционное обслуживание пассажиров характеризуется выполнением сопутствующих услуг при поездках на различных видах транспорта. В число услуг, оказываемых пассажирам, входят: предварительная продажа билетов и бронирование мест на различные виды транспорта, доставка билетов на дом, бронирование мест в гостиницах, предварительный заказ легковых автомобилей-такси, доставка багажа на вокзалы, выполнение различных услуг владельцам индивидуальных транспортных средств, организация поездок в зрелищные предприятия и др.

Характер выполнения транспортно-экспедиционных услуг и потребность пассажиров в них определяются видами поездок (внутригородскими, пригородными, междугородными), их назначением и другими факторами. Основную группу по объему выполнения составляют услуги, относящиеся к междугородным перевозкам пассажиров.

Объемы транспортно-экспедиционных услуг, оказываемых пассажирам, постоянно растут. Это объясняется возрастающей подвижностью населения, увеличением объемов перевозок пассажиров всеми видами транспорта, ростом материального благосостояния трудящихся.

Предварительная продажа проездных билетов, бронирование мест на различные виды транспорта. Одним из основных видов услуг в транспортно-экспедиционном обслуживании пассажиров является предварительная продажа проездных билетов на различные виды транспорта, которая производится агентствами и приемными пунктами по договорам с предприятиями соответствующих видов транспорта – аэропортами, вокзалами или их вышестоящими, организациями-объединениями, отделениями, управлениями.

Предварительной продажей билетов на железнодорожном, автомобильном и водном транспорте считается продажа билетов за определенное время до отправления подвижного состава (поезда, автобуса), а на воздушном транспорте – продажа билетов вне аэропортов. На железнодорожном транспорте предварительная продажа билетов начинается за 11 дней и заканчивается за 24 ч до отправления поезда, на автомобильном – за 7 дней и заканчивается за 12 ч до отправления автобуса и т. д. Время предварительной продажи билетов объявляется каждым видом транспорта в Правилах перевозок пассажиров. По истечении времени предварительной продажи билетов непроданные места передаются в кассы текущей продажи.

Объем предварительной продажи билетов агентствами в общем объеме реализации билетов основными перевозчиками составляет в целом около 2.5%. При этом наибольший объем продажи билетов через агентства приходится на автомобильный и воздушный виды транспорта и значительно меньший – на водный и железнодорожный. Небольшой процент продажи билетов через агентства объясняется тем, что каждый вид транспорта (кроме автомобильного) старается самостоятельно продавать билеты через свою сеть касс предварительной продажней передают агентствам продажу билетов в отдаленных районах с небольшим потоком пассажиров. Поэтому предварительная продажа осуществляется агентствами параллельно с действующими кассами предварительной продажи билетов железнодорожными, автобусными, речными вокзалами и агентствами аэропорта. Предварительная продажа билетов производится в соответствии с правилами, тарифами и инструкциями, действующими на каждом виде транспорта по выполнению этих операций.

Агентства осуществляют следующие формы организации предварительной продажи билетов.

Выполнение от начала до конца всего технологического процесса. В этом случае за агентствами постоянно закрепляются места на определенные рейсы автобусов, самолетов и выдаются бланки для оформления билетов. Такая форма продажи билетов в большей степени относится к автомобильному транспорту. Старший кассир ведет установленные карточки наличия и выдачи мест по конкретным рейсам. В карточке делается отметка о продаже билета на данное место и указывается шифр кассира, который запросил билет на это место. О нереализованных за определенное время местах старший кассир должен сообщить в кассы текущей продажи билетов.

Выполнение всего технологического процесса с запросом мест в центральных диспетчерских вокзалов, агентств аэропорта. По этой технологии кассир запрашивает в центральной диспетчерской по прямой местной или городской телефонной связи требуемый рейс, дату и количество мест, сообщает свой шифр, получает при наличии свободных мест конкретные места на нужный рейс и выписывает пассажирам билеты. Применение автоматизированных систем типа "Экспресс" на железнодорожном транспорте и "Сирена" на воздушном, позволяет полностью автоматизировать основные операции, связанные с продажей билетов.

Агентства или их приемные пункты заказывают билеты в кассах предварительной продажи, получают оформленные билеты и доставляют их заказчикам на дом. Такая форма применяется в отдаленных небольших населенных пунктах, а также в больших населенных пунктах, где нет железнодорожных касс предварительной продажи билетов.

В ряде случаев предприятия транспортно-экспедиционного обслуживания населения предоставляют за арендную плату свои производственные помещения для размещения кассиров железнодорожного транспорта и организации предварительной продажи билетов в салонах агентств,

В предварительную продажу билетов, кроме оформления проездных билетов, входит выполнение следующих дополнительных операций: получение бланков билетов у основною перевозчика, выдача бланков билетов кассирам, прием выручки от кассиров, сдача ее в банк, расчетные операции с основным перевозчиком и контроль за работой кассиров.

Первая форма, рассматриваемая выше, характерна для продажи билетов в небольшом объеме, вторая, наиболее прогрессивная, требует развития надлежащей связи и обученного штата кассиров, третья приемлема для отдаленных районов и населенных пунктов с незначительным спросом на билеты.

В организации обслуживания населения проездными билетами применяются такие прогрессивные формы, как прием заказов по телефону, почтовым открыткам с последующей доставкой билетов на дом, работу или выдачей заказанных билетов в агентствах. Предприятия, организации (в период проведения семинаров, конференций, съездов), дома отдыха, санатории, пансионаты обслуживают разъездные кассиры, выезжающие по разовым заказам или по определенным графикам. В этом случае кассир выписывает билеты на месте или принимает заказы с последующей доставкой заказанных билетов.

Для доставки билетов в районные агентства или отдаленные приемные пункты используются рейсовые автобусы, работающие на регулярных внутриобластных маршрутах и доставляют билеты в специальных опломбированных сумках. Заказанные билеты оформляют в кассе предварительной продажи и комплектуют в областном или районном центре на определенные автобусные маршруты. Работники агентств сдают сумки с билетами под материальную ответственность водителям автобусов, которые передают их агентам, встречающим автобусы в установленное время в промежуточных или конечных пунктах. Доставка опломбированных сумок оформляется соответствующими договорами с автотранспортными предприятиями и оплачивается по соглашению. Такую форму использования рейсовых автобусов можно применять для доставки и другой корреспонденции – билетов на зрелищные мероприятия, путевок и др.

Наряду с предварительной продажей проездных билетов применяется форма бронирования мест на различные виды транспорта (автобусы, самолеты, теплоходы, поезда), которая осуществляется параллельно с предварительной продажей билетов также за определенное время до выезда пассажиров. Бронирование мест производится следующим образом: предварительно на местах разрабатывают и утверждают правила па бронирование мест по каждому виду транспорта, в которых устанавливается порядок оформления и передачи заказов па бронирование мест, время и место выдачи билетов, расчет и оплата за билет н услуги по бронированию. При бронировании мест по заказу граждан работник агентства или приемного пункта напрямую или через центральное агентство запрашивает по телефонной или телетайпной связи требуемое место на определенный рейс и время в специально закрепленной для этих целей кассе. Получив запрашиваемое место, работник агентства записывает в журнал о сто выдаче и выписывает квитанцию разных сборов, в которой указывает фамилию, имя, отчество заказчика и данные о забронированном месте на автобус, самолет или поезд.

На основании выданной квитанции разных сборов заказчик получает билет на забронированное место в установленных кассах продажи билетов. Места могут бронироваться с выдачей билетов в кассах предварительной и текущей продажи. Учитывая, что кассы предварительной продажи билетов работают не более чем в полторы смены и прекращают выдачу билетов за определенное время (как правило, за одни сутки) до отправления подвижного состава, бронирование мест с получением билетов в таких кассах удобно для предварительного приобретения билета. Получение же билетов по забронированным местам в кассе текущей продажи билетов, к пример), не позднее, чем за 2 ч до отправления автобуса, поезда, вылета самолета, исключает предварительное приобретение билетов и имеет свои преимущества, так как освобождает жителей отдаленных районов от необходимости предварительного выезда для приобретения билетов. Получение билетов в кассах текущей продажи удобно также для пассажиров в пунктах пересадок, пользующихся при поездках различными видами транспорта.

Агентствами организуется доставка билетов по заказам граждан на дом или на работу. Для этих целей в агентстве специально выделяются работники, которые принимают заказы и осуществляют доставку билетов. Заказы на доставку принимаются по телефону или по почтовым открыткам. Работник агентства принимает и записывает заказы, передает заявку кассиру для выписки билетов, получает билеты и передает их на доставку разъездным агентам. Билеты доставляются по адресам заказчиков и вручаются им с получением установленных платежей за билеты и сборы. Полученные деньги сдаются в агентство.

Кроме предварительной продажи проездных билетов на междугородный транспорт, агентства осуществляют продажу билетов на городской и пригородный транспорт – единых, месячных, льготных билетов и абонементных талонов, которые продаются по нарицательной стоимости в агентствах и приемных пунктах. За продажу таких билетов автотранспортные предприятия выплачивают агентствам определенный процент от стоимости проданных билетов, устанавливаемый в заключаемых договорах. Таким образом, предприятия транспортно-экспедиционного обслуживания призваны выполнять функцию посредника между населением и всеми видами транспорта по реализации проездных билетов. Организация предварительной продажи билетов и других форм их реализации через агентства позволяет значительно расширить сеть касс продажи билетов, создать удобства для населения в их приобретении и экономить время.

**Вопрос №2 Предварительный заказ легковых автомобилей-такси**

Услуги, связанные с предварительными заказами легковых автомобилей-такси занимают большой объем в общем комплексе транспортно-экспедиционного обслуживания пассажиров. За последние годы получили развитие следующие виды предварительных заказов: подача автомобиля-такси на дом, в гостиницу, к зрелищным предприятиям (театр, цирк) и т. п.; обслуживание новобрачных при регистрации во дворцах бракосочетания; бронирование автомобилей-такси для подачи к поездам, самолетам в пункты прибытия пассажиров.

Для выполнения этих видов операций используются различные формы приема и исполнения заказов. Заказы на легковые автомобили-такси принимаются в агентствах, гостиницах, дворцах бракосочетания, зрелищных предприятиях, поездах, самолетах как предварительно, так и в текущий день. Организация приема заказов через агентства и их приемные пункты призвана создать удобства в пользовании автомобилями-такси. Агентства принимают заказы параллельно е диспетчерскими автотранспортных (таксомоторных) предприятий, которые тоже принимают заказы на такси по телефону на текущий или следующий день, но без взимания платы за эту операцию. Агентства выполняют посредническую функцию – заказывают для граждан легковые автомобили-такси и за оформление заказа па подачу такси взимают установленную прейскурантом плату – комиссионный сбор. Так, например, в агентстве пассажир вместе с приобретением проездных билетов может оформить заказ на подачу легкового автомобиля-такси. Это освобождает его от необходимости заказывать такси накануне выезда или в день выезда по телефону. Заказы принимаются работниками агентств также в гостиницах, домах отдыха, как с продажей проездных билетов, так и в разовом порядке.

Технология выполнения заказов на подачу автомобилей такси содержит следующий порядок выполнения операций:

- оформление заказа. Работник агентства принимает заказ, выписывает квитанцию разных сборов в трех экземплярах, указывая в ней фамилию, имя, отчество заказчика, время и адрес подачи автомобиля-такси, маршрут поездки и стоимость комиссионного сбора. После оплаты комиссионного сбора заказчику выдается первый экземпляр квитанции разных сборов. На принятые заказы составляются в двух экземплярах реестры, к каждому из которых прилагаются копии квитанций. Один экземпляр реестра сдается в бухгалтерию агентства вместе с выручкой, а второй – старшему диспетчеру;

- передача заказа на исполнение. В агентстве заказы комплектуются по дням исполнения и передаются (один экземпляр реестра и вторые экземпляры квитанций разных сборов) в диспетчерскую таксомоторного парка. Если заказы принимаются на исполнение в текущий день, то их передают по телефону без представления реестров и квитанций разных сборов;

- исполнение заказа. Диспетчерская таксомоторного парка принимает заказы от агентств и доводит их до водителей легковых автомобилей-такси.

Передают заказы водителям автомобилей-такси путем записи заказа в путовой лист или передачи вторых экземпляров квитанций разных сборов при выпуске автомобилей на линию. Оперативные заказы, принимаемые в гостиницах, в зрелищных предприятиях (театрах, цирках) до начала представлений и антрактах, передаются через диспетчерские таксомоторные предприятий по радиосвязи автомобилям-такси с радиостанциями. Получив задание, водители подают автомобили-такси в установленное время по адресам.

Для выполнения услуг населению на подачу легковых автомобилей-такси или специализированных автомобилей для бракосочетающихся с автотранспортным (таксомоторным) предприятием заключается договор, в котором определяется количество принимаемых от населения ежедневных заказов, порядок передачи заявок в автотранспортное предприятие, их исполнение, ответственность и взаиморасчеты.

Наиболее сложными по исполнению являются услуги по бронированию автомобиля-такси па подачу к поездам и самолетам по заказам, принятым в пути следования пассажиров.

Для выполнения этого вида услуг вначале изучают возможность организации бронирования автомобилей-такси по конкретным маршрутам движения поездов и самолетов. Выбирают рейсы видов транспорта (поездов, самолетов) только местной приписки, так как оформление заказов осуществляется с теми АТП, с которыми транспортно-экспедиционные предприятия заключают трудовые соглашения. Если для выполнения заказов на подачу автомобилей-такси на дом, к гостинице и другим пунктам достаточно только заключить договор с автотранспортным (таксомоторным) предприятием, то при подаче забронированных автомобилей-такси к поездам, теплоходам и самолетам необходимо дополнительно заключать: соглашения (договоры) с отделениями железных дорог или вагонными депо, авиаотрядами или аэропортами: трудовые соглашения с проводниками, стюардессами, диспетчерам и стоянок автомобилей-такси на вокзалах и аэропортах.

Бригадиру поезда выдаются талоны на посадку пассажиров в заказные автомобили-такси в пунктах прибытия, самолетов, поездов и речных судов. Реализуют талоны во время следования поезда бригадир или проводники вагонов.

Бригадир поезда через местную радиотрансляцию объявляет пассажирам об имеющейся возможности заказать автомобиль-такси и сообщает порядок приема заказов и посадки в автомобили-такси в пункте прибытия. Пассажиры оплачивают установленный комиссионный сбор за эту услугу и получают талоны.

После реализации талонов бригадир поезда на одной из ближайших стоянок поезда передает телеграмму в пункт прибытия о количестве принятых заказов на автомобили-такси. В пункте прибытия поезда диспетчер стоянки автомобилей-такси, получив телеграмму о количестве принятых в пути следования поезда заказов на такси, готовит автомобили в требуемом количестве. На привокзальной площади отводится специальная стоянка для заказных автомобилей-такси. На эту стоянку прибывают водители, которые при выезде из автотранспортного предприятия получили задание прибыть на вокзал к определенному времени для выполнения заказа. В случае опоздания какого-либо заказного автомобиля-такси к установленному времени диспетчер ставит на заказную стоянку автомобиль-такси из числа находящихся на вокзальной площади.

Водитель заказного автомобиля-такси сдает талоны по выполненным заказам диспетчеру автотранспортного предприятия, который ведет учет выполненных заказов.

Таким же образом выполняются заказы на подачу автомобилей-такси к самолетам.

**Вопрос №3 Бронирование мест в гостиницах**

Бронирование мест в гостиницах осуществляется агентствами. Выполнение этого вида услуг предусматривает заключение договоров с гостиницами, передачу в диспетчерскую Транспортной экспедиции выделенных в гостиницах мест для межобластного бронирования, прием предварительных заказов в пунктах выезда пассажиров, передачу этих заказов в диспетчерскую транс-экспедиции, получение брони, передачу заявок в гостиницы и выдачу пассажирам оформленных направлений. Места в гостиницах предоставляются пассажирам по предъявлении оформленных на их фамилию бланков направлений в конкретные гостиницы и наличии предварительно переданных заявок на бронирование мест в этих гостиницах. Межобластное бронирование осуществляется через диспетчерскую транс-экспедиции, внутриобластное бронирование – транспортно-экспедиционными предприятиями в пределах области. Количество мест, подлежащих использованию в межобластном бронировании, определяет транс-экспедиция, исходя из общего количества мест, выделенных по договорам гостиницам. Остальные мест в гостиницах передаются и используются предприятиями для внутриобластного бронирования.

Транс-экспедиция руководит межобластным бронированием и непосредственно участвует в выполнении заказов: ведет учет реализации мест, принимает заказы, выдает места, передает заявки в пункты бронирования, производит расчетные и другие операции. Бронирование мест в гостиницах городов производится транс-экспедицией по договорам о совместной деятельности с транспортно-экспедиционными предприятиями республики. По таким договорам транс-экспедиция включает в централизованную межобластную систему бронирования места гостиниц городов республики, выделенные этим предприятиям. Договором о совместной деятельности определяется порядок выдачи мест из общего перечня городов, в которых бронируются места в гостиницах, взаиморасчеты и другие условия совместной работы.

На основании заключенных договоров с гостиницами транс-экспедиция объявляет всем предприятиям перечень городов с характеристикой мест в гостиницах для бронирования.

Предприятия принимают заказы от населения и передают их по телетайпу в транс-экспедицию, которая в сеанс связи при наличии свободных мест выдаст бронь. При получении бронированного места агентство выписывает заказчику бланк направления в гостиницу, руководствуясь при его заполнении перечнем гостиниц, включенных в систему бронирования.

По типовому договору, заключенному с гостиницами на бронирование мест, предприятия должны передавать заявки в гостиницы не позднее 2 суток до дня заезда граждан. Поэтому на местах заказы на бронирование мест в гостиницах принимаются предварительно. Правилами бронирования мест в гостинцах установлен срок передачи заказов в транс-экспедицию соответственно не позднее 3 суток до дня бронирования.

Между предприятиями, участвующими в межобластном бронировании (предприятия в пункте выезда, пункте прибытия пассажира и транс-экспедиция), установлено распределение доходов от комиссионных сборов, взимаемых за бронирование, по степени трудоемкости участия каждого из предприятий.

Плата за бронирование каждого места взимается агентствами в пунктах оформления направлений и затем перечисляется гостиницам. Все взаиморасчеты по комиссионным и другим сборам между предприятиями ведутся через транс-экспедицию, которая учитывает и ежемесячно выставляет счета по межобластному бронированию предприятиям за операции по бронированию мест в гостиницах. Такая координация межобластного бронирования через транс-экспедицию является наиболее рациональной, так как дает возможность осуществлять бронирование централизованно по единым правилам, по одной общей для всех предприятий, технологии.

Внутриобластное мест в гостиницах организуется каждым транспортно- экспедиционным предприятием самостоятельно между своими агентствами, на одно из которых возлагается централизованное руководство по внутриобластному бронированию.

Вопросы:

1. Технология предварительной продажи билетов.
2. Предварительный заказ легковых автомобилей-такси.
3. Технология выполнения заказов на подачу автомобилей такси.
4. Бронирование мест в гостиницах.