

# Транспортные услуги

# ТЕОРИЯ, ИСТОРИЯ.

---

**Транспорт** (от лат. trans - «через» и portare - предназначенных для перемещения людей, грузов из одного места в другое. С давних времен транспорт являлся двигателем прогресса. Человек использовал любые подручные средства для перевозки людей и грузов. С изобретением колеса, а несколько позже и различных типов двигателей человек стал соответственно развивать и средства передвижения: повозки, кареты, пароходы, паровозы, самолеты и т. д. Это позволяло совершать поездки на большие расстояния и с различными целями «нести») - совокупность средств,.

**Транспортный сервис** – это набор транспортных услуг, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров.

---

Пассажирские перевозки появились, очевидно, с изобретением колеса, а, возможно, и еще раньше. Знатные люди греческой, римской, китайской и других цивилизаций передвигались исключительно на изящно украшенных носилках.



---

**Перевозка** — это перемещение пассажира, багажа или груза различными видами транспорта на основании заключенного договора. Ходить по земле было уделом низших сословий. Причем носилки широко использовались и после изобретения колеса.

---

Распространенные в то время деревянные колеса, не располагали к удобному путешествию. Также не зазорным было перемещаться по воде, что, например, было широко развито в Египте.

По мере облегчения колеса и изобретения рессорных амортизаторов стали широко применяться кареты и дилижансы. С их помощью осуществлялись перевозки пассажиров на регулярной основе на достаточно большие расстояния.

---

В 19 веке с изобретением парового двигателя, затем двигателя внутреннего сгорания и автомобиля началась эра автомобильных пассажирских перевозок. Такие кареты с двигателем развивали скорость около 10-12 км/ч. И если считается, что первый автомобиль в мире был изобретен в 1886г., то уже в 1902г. в России был построен первый автобус на восемь мест. Далее автомобильные перевозки пассажиров развивались все более высокими темпами.



---

В дореволюционной России все железные дороги пересекались в Москве. Прибывало и отъезжало большое количество людей, что создавало необходимость развития городского транспорта (такси), который мог бы довозить пассажиров и их багаж до места. Спрос на транспорт был большой, поэтому в Москве появилось огромное количество извозчиков. Эта отрасль развивалась, и ей необходимы были определенные требования: тарифы, система заказов экипажей, организация стоянок. Все это положило начало рождения такси в России как вида транспорта.



РЯДОВОСТИ  
www.ran.ru

---

В дальнейшем появляются первые регулярные автобусные маршруты, и даже автомобили в личном пользовании. Транспорт делится на три категории: транспорт общего пользования, транспорт специального пользования и личный или индивидуальный транспорт. Транспорт общего пользования обслуживает торговлю (перевозит товары) и население (пассажирские перевозки). Транспорт специального пользования - внутрипроизводственный и внутриведомственный транспорт. Наконец, личный транспорт - это легковые автомобили, велосипеды, яхты, частные самолёты.

---

**Организация-перевозчик** обязана предоставить услуги по перевозке любому обратившемуся к ней гражданину, не имеет права оказывать предпочтение кому-либо из потенциальных клиентов при заключении договора. Цена услуг должна быть одинакова для всех. Скидки и льготы устанавливаются не для конкретных граждан, а для определенных категорий потребителей.

**Перевозчик** обязуется доставить пассажира и его багаж в пункт назначения и выдать багаж пассажиру или уполномоченному лицу. Пассажир принимает на себя обязательство уплатить установленную плату за проезд и провоз багажа.

## Гостиницы предоставляют следующие виды транспортных услуг:

---

- ❑ организация встречи и проводов в аэропорту, на вокзале и др. - (4\* и 5\*);
- ❑ вызов такси - (3\*, 4\*, 5\*);
- ❑ аренду автомашины гостиницы - (4\* и 5\*);
- ❑ парковку и подачу из гаража к подъезду автомобиля гостя - (5\*);
- ❑ бронирование или продажу билетов на различные виды транспорта - (4\* и 5\*)

---

Гаражная служба чаще всего имеется в гостиницах, расположенных в центре города, где места для парковки в дефиците. Ее работник встречает подъезжающих на автомобилях гостей, открывает дверь автомобиля, помогает выгрузить и разместить багаж на тележке, отвечает за безопасность транспортного средства.

В гараже и на автостоянке взимается оплата за предоставленные услуги. При этом оформляется квитанция типовой формы 11-Г. Многие гостиницы передают полномочия по оказанию таких услуг частной фирме, отвечающей за работу автостоянки. Тогда эта фирма несет ответственность за стоянку автомобиля гостя, ее персонал обслуживает стоянку

---

Услуги по вызову такси могут оказывать дежурные администраторы, информаторы, сотрудники сервис-бюро, консьержи. В некоторых гостиницах такую услугу предоставляют бесплатно.

Обратившись по телефону к диспетчеру предприятия, предоставляющего услуги такси, персонал сообщает название гостиницы, номер комнаты гостя, его фамилию и телефон, время предоставления автомобиля, маршрут поездки. Перед прибытием такси диспетчер звонит гостю в номер, сообщает марку, цвет и номер автомобиля. Гость оплачивает поездку согласно тарифу в зависимости от расстояния и простоя автомобиля не по вине водителя.

# Требования

---

С точки зрения предприятий-поставщиков, показатели качества транспортной услуги должны отвечать основным требованиям:

- ❑ способность обеспечению соответствия качества перевозок потребностям потребителей (физических и юридических лиц);
- ❑ быть стабильными;
- ❑ исключать взаимозаменяемость показателей при комплексной оценке уровня качества перевозок;
- ❑ характеризовать все свойства перевозки, обуславливающие ее пригодность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением;
- ❑ способствовать повышению качества.

С точки зрения потребителей, основными требованиями к услугам транспорта являются следующие:

---

- ❑ защита окружающей среды;
- ❑ эксплуатационная готовность перевозчика;
- ❑ возможность специализированных перевозок;
- ❑ функциональная пригодность транспортного средства;
- ❑ возможность получения достоверной информации о тарифах и условиях перевозки
- ❑ приемлемая стоимость услуг;
- ❑ доставка «от двери до двери»;
- ❑ надлежащее сопровождение ;
- ❑ приспособляемость к требованиям клиентов (гибкость обслуживания);
- ❑ наличие различных уровней транспортного обслуживания;
- ❑ наличие дополнительных услуг;
- ❑ безопасность;
- ❑ своевременность.