Fișă de documentare și aplicații

TRANSPORTURI TURISTICE

M4-ACTIVITATEA AGENIȚIEI DE TURISM

Prof. ing. Vlonga Luminița

Liceul „ Ștefan Procopiu” Vaslui

1. TRANSPORTUL RUTIER

2. TRANSPORT FEROVIAR

1.TRANSPORT RUTIER (RECAPITULARE)

1) Transportul rutier este o componentă importantă a transportului turistic;
2) Reprezintă peste 40% din traficul turistic internațional și peste 75% din numărul total de plecări internaționali ale turiștilor români.
3) Mijloace de transport rutier:

⇨ **Autocare și microbuze;**

- Folosite în special pentru transporturile de grup;
- Aparțin societăților de transport sau a tour- operatorilor;

⇨ **Autoturisme;**

- Proprietate personală, pentru transporturile proprietate personală;
- Închiriate în sistem ,, rent- a- car” cu sau fără șofer de la firme specializate;
- Autorisme închiriate sau comandate în sistem de taximetrie.

⇨ **Mijloace de transport turistice neconvenționale (**bus-uri turistice, telecabine, minicar).

⇨ **Mijloace de transport în comun.**

Avantajele și dezavantajele transportului turistic rutier

AVANTAJE	DEZAVANTAJE
● **Libertate de mișcare**; alegerea traseului, a orei de plecare și de sosire, a opririlor pe parcurs; posibilitatea de a vizita mai multe destinații.	● **Confort mai redus**, există posibilitatea redusă de mișcare în interiorul mijlocului de transport

● **Accesibilitate mai mare;** locul debarcării se poate face în fața hotelului, în apropierea obiectivelor turistice.	
● **Contact direct cu natura;** atractivitatea turului turistic.	● **Rapiditate -** mai redusă față de transportul aerian sau feroviar
● **Cost resdus**; capacitatea mare de transport a persoanelor.	
● **Transportul bagajelor personale** și utilizarea lor fără constrîngeri.	
● **Atmosferă de grup** (convivialitate)	

Tipuri de aranjamente practicate în cadrul transporturilor rutiere

IT inclusiv tour Pe autocare și microbuze	Oferă un pachet de servicii turistice la un preț global care include: ● transportul cu autocarul sau microbuzul; ● cazarea; ● alimentația; ● alte servicii (intrări la muzee, și alte obiective turistice)
Fly and drive	Este un aranjament turistic(semiorganizat) care include: ● un zbor pe curse regulate sau charter; ● continuarea deplasării în țara de destinație cu un autoturism închiriat cu sau fără șofer; ● se comercializează ca un pachet turistic la un preț forfetar; ● poate include și cazări în campinguri, moteluri, popasuri.
Package tour	Este un tip de aranjament care include: ● transport aerian; ● închirierea unui autoturism cu sau fără șofer; ● servicii de cazare și masă în sistem pc (pensiune completă) sau dp (demipensiune); ● servicii legate de circulația pe șosele: reparații, spălat, gresat, revizii tehnice, depanare.

Determinarea tarifelor transportului rutier:

- numărul minim de kilometri =„ zi turistică” -100 km –autoturisme, 150 km- microbuze, 200 km- autocare;

- tariful pe zi practicat în situația în care nu se realizează numărul minim de km;
- tariful pe kilometru care se aplică dacă se depășește numărul de kilometri stabilit pentru ziua turistică.

Vânzarea biletelor pentru transport rutier

Deoarece autocarele sunt cel mai des utilizate ca mijloc de transport în organizarea programului turistic, atât pentru transportul turiștilor, cât și pentru circuite pe itinerare complexe, este necesară modalitatea de stabilire a tarifului pentru fiecare turist.

Se știe că prețul scade când se ocupă locurile disponibile a autocarului.

Datele necesare completării unei cereri de rezervare sunt următoarele:

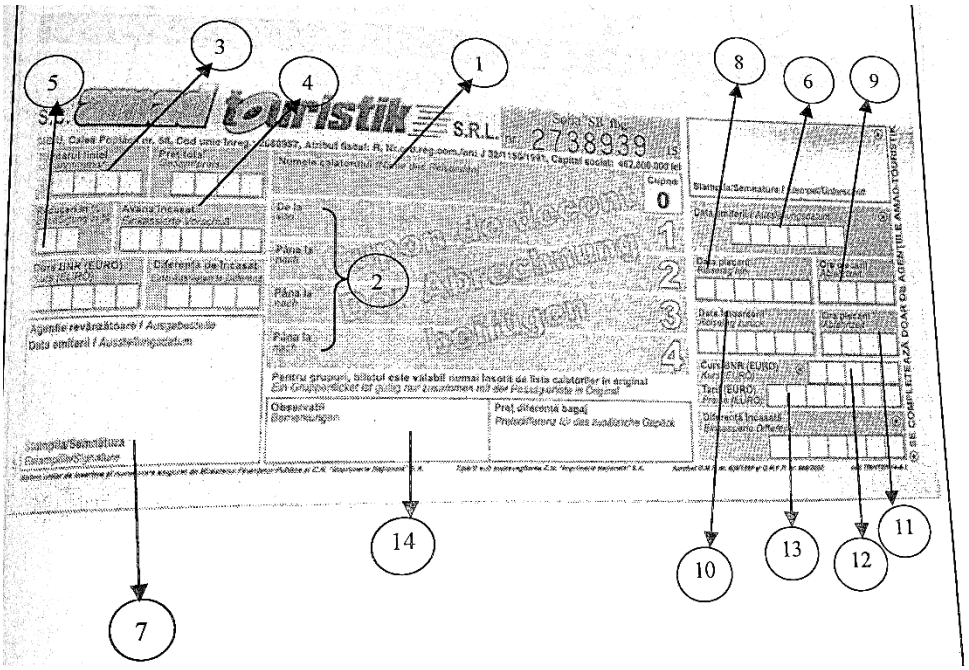
- numele și prenumele pasagerului;
- data plecării;
- seria biletului
- ruta completă.

În relația dintre transportator și agenția de turism se practică două tipuri de colaborări:

1 Transportatorul acordă agenției de turism voucher care vor fi emise în numele transportatorului, pasagerul plătind agenției de turism contravaloarea excursiei.

2 Agenția de turism eliberează tichete de rezervare, iar pasagerul plătește agenției numai comisionul urmând ca prețul final să-l achite direct transportatorului înainte de efectuarea călătoriei.

EXEMPLUL BILET DE TRANSPORT RUTIER



1 Numele călătorului

2 Ruta

3 Numărul liniei

4 Tariful din catalog

5 Procentul reducerii

6 Data emiterii

7 Semnătura și ștampila emitentului

8 Data plecării

9 Ora plecării

10 Data întoarcerii

11 Ora întoarcerii

12 Cursul BNR

13 Tariful final

14 Observații

TICHET DE REZERVARE

■ Vânzarea biletelor de autocar pe liniile europene internaţionale

Agenţiile de turism includ în oferta lor bilete de autocar pe liniile europene internaţionale. Pentru aceasta, agenţia de turism încheie un contract cu transportatorul în baza căruia primeşte acces la sistemul de rezervare al acestuia.

De aceea, este important să se cunoască etapele emiterii biletelor de autocar:

⇨ Se accesează linkul sistemului de rezervare;

⇨ Se conectează la sistem: User şi Parolă;

⇨ Se selectează acţiunea dorită:

- RESERVATION - pentru rezervarea locului pe o anumita cursă, pentru maximum 24 h.
- SELL- pentru rezervarea şi emiterea propriu-zisă a biletului pentru cursa dorită.
- BOOKING - pentru rezervarea locului pe o anumită cursă în cazul biletelor de autocar deja emise, cu data de întoarcere deschisă *(return open*).

⇨ Se selectează oraşul de plecare/oraşul de sosire, precum şi datele de plecare;

⇨ Se selectează datele de călătoriei (de plecare/de întoarcere);

⇨ Se selectează tipul călătoriei:

- dus-întors cu data fixă de întoarcere
- dus-întors cu data deschisă de retur

⇨ Se verifică orele de plecare şi locurile disponibile şi selectează tipul călătorului (adult, copil 4-12 ani, copil 0-4 ani, elevi/studenţi, grup) şi numărul de locuri dorit

⇨ Se accesează un nou câmp în care trebuie introduse datele pasagerului:

- Nume/Prenume
- Adresa: stradă, număr, sector
- Oraşul/Ţara
- Serie/Număr carte de identitate sau paşaport
- Data naşterii sau CNP-ul
- Număr de telefon (câmp obligatoriu)
- Adresa de email
- NOTĂ - câmp în care se trec anumite dorinţe ale călătorilor (locul în autocar: la geam, în faţă, în spate, lângă uşa din mijloc etc.)
- după introducerea datelor, se salvează biletul/biletele, moment în care se primesc numărul şi referinţa biletului

⇨ Se printează biletul

⇨ Se semnează şi stampilează (obligatoriu)

⇨ Se oferă informaţii utile privind:

- obligativitatea prezentării biletului fizic la îmbarcarea în autocar, semnat şi ştampilat
- condiţiile de anulare ş.a.

Fiecare bilet este format din 3, respectiv din 4 cupoane:

- cuponul agent, care rămâne la agentul care a emis biletul de autocar şi trebuie semnat de client.
- cuponul client, care rămâne la client după efectuarea curselor.
- cuponul Bl, folosit la plecare, pe care îl va valida/rupe şoferul la îmbarcare.
- cuponul B2, folosit la retur, îl va rupe şoferul la îmbarcare.

Cuponul B2 poate avea data de plecare închisă pe el - în cazul biletelor cu data fixă de retur - sau nu este specificată nici o dată - în cazul biletelor cu data open de retur, urmând ca aceasta să fie adăugată ulterior, atunci când clientul se hotărăşte la o anumită dată de plecare (BOOKING).

Procedura de rezervare a biletelor de autocar prezentată este specifică sistemului de rezervări EUROLINE.

- **Rent a car - Închirierea autoturismelor**

Închirierile de maşini, cu sau fără şofer, reprezintă o altă componentă a ofertei agenţiilor de turism. Principalii clienţi sunt: oameni de afaceri străini, turişti, străini veniţi în vacanţă în România sau români placați peste graniţă care îşi vizitează rudele şi apropiaţii.

Agenţiile oferă următoarele servicii de închiriere de autoturisme:

- închirieri de maşini fără şofer
- închirieri de maşini cu şofer.

Tarifele practicate sunt de 2 tipuri:

1) **standard** (număr limitat de km, între 200 şi 300 km/zi, pentru închirieri de 1-2 zile) - presupune o taxă pe zi (24 de ore) şi o taxă pentru distanţa (în km) parcursă;
2) **cu număr nelimitat de kilometri** (pentru închirieri mai lungi de trei zile) - implică numai o taxă (mai mare), în funcţie de numărul de zile pentru care se închiriază maşina.

Procedura specifică închirierii

⇨ Se solicită informaţiile cu privire la durata închirierii, la tipul de autoturism dorit.

⇨ Se prezintă :

- tipurile de autoturisme şi serviciile suplimentare ce pot fi oferite: şofer, gps, scaun copil, lanţuri zăpadă ş.a.
- condiţiile de închiriere a autoturismului
    - variantele de tarif .

⇨Stabileşte detaliile contractului

- preluare / predare / data şi ora preluării/predării
- locaţia de preluare/ predare
- adresa
- obligaţii
- penalizările: întârziere la predarea maşinii, lipsa combustibilului etc.

⇨ Se solicită permisul de conducere

⇨ Calculează tariful total în funcţie de numărul de zile pentru care se închiriază autoturismul

⇨ Întocmeşte contractul de închiriere şi prezintă-1 clientului în vederea semnării împreună cu certificatul tehnic în care se înscriu eventualele daune pe care le are maşina şi cu ce anume vine acesta (trusă medicală, stingător, rezervor plin, la jumătate, 25% etc.).

⇨ Solicită achitarea integrală a tarifului de închiriere şi, eventual, o garanţie (în funcţie de politica.

⇨ Achitarea contravalorii tarifului de închiriere se poate face în numerar sau prin card bancar. Cel mai frecvent, se blochează sumele aferente plăţii şi garanţiei pe contul asociat unui card de credit, urmând ca plata efectivă să se realizeze la sfârşitul perioadei de închiriere.

⇨ Se oferă informaţii suplimentare despre procedura de acţiune în caz de accident sau de avarii auto.

Condiţii de închiriere a maşinii

■ **Combustibilul** nu este inclus în tarifele de închiriere. Clientul trebuie să restituie maşina cu acelaşi nivel de umplere cu care a fost închiriat iniţial maşina; în caz contrar, proprietarul va percepe un preţ pentru carburant mai ridicat decât cel cu care ai fi făcut chiar tu alimentarea, plus taxa de umplere (preţul este disponibil şi vizibil în agenţie).

■ **Restricţiile de vârstă** depind de la ţară la ţară şi de tipul maşinii; în general, vârsta minimă de închiriere se situează între 21 şi 25 de ani (în funcţie de tipul de autoturism închiriat) şi până la 99 de ani.

- **Carnetul de conducere.** Valabil de cel puţin un an de zile, eliberat de către un stat membru sau recunoscut pe teritoriul Uniunii Europene, sau un permis de conducere internaţional, necesar pentru permisele emise de state a căror limbă oficială nu foloseşte caractere latine. Cele mai multe societăţi de închirieri maşini solicita o taxă suplimentară, „asigurare pentru şoferul tânăr", pentru cei care au mai puţin de 25 de ani.
- **Garanţie.** Majoritatea companiilor de închiriere solicită în avans plata unei sume drept garanţie pentru vehicul, care se restituie.
- **Asigurări.** Asigurarea pentru daune cauzate maşinii închiriate cuprinde:
  - Asigurarea personală pentru accidente (şofer şi pasageri).
  - Asigurarea contra furtului/ asigurări auto complete full CASCO, RCA şi rovigneta. Închirierea se face prin accesarea sistemului de rezervări la care agenţia de turism este conectată.

Este bine să ştii:

- Tipurile de maşini sunt diferenţiate în funcţie de: capacitate, felul cutiei de viteze (manuale, automată), numărul de uşi (3 sau 5), dotarea cu aer condiţionat, tipul combustibilului utilizat.
- Firmele de închirieri practică sistemul "rent it here, leave it there" care-i permite turistului să-şi continue călătoria cu un alt mijloc de transport.

• Tariful rent a car pe zi scade odată cu creşterea numărului de zile pentru care se închiriază autoturismul!

Exerciții și aplicații

1. Enumerați mijloacele de transport utilizate în circulația turistică.
2. Descrieți conținutul biletului de transport rutier.
3. Ce este un tichet de rezervare?
4. Enumerați patru avantaje ale transportului rutier.
5. Descrieți colaborarea dintre transportatorul rutier și agenția de turism.
6. Specificați mijloacele de transport rutier.
7. Descrieți tipurile de aranjamente practicate în cadrul transporturilor rutiere.
8. Explicați condițiile de închiriere a mașinii.
9. Cum se determină tariful unui transport rutier.