

ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИЗМІ



План

- 1. Місце та значення транспорту в організації туристичної діяльності.
- 2. Перевезення різними видами транспорту.
- 3. Порядок взаємодії туристських і транспортних підприємств.


Місце та значення транспорту в організації туристичної діяльності

- Транспорт вважається складовою загальної інфраструктури туризму, до якої входить сукупність галузей і закладів, які організують та обслуговують індустрію туризму, туристичну діяльність загалом. Взаємозв'язок транспорту і сфери туризму виявляється через надання транспортними компаніями різноманітних послуг з організації перевезень туристів і виконання програми турів.
- Вибір підприємством транспортних засобів для забезпечення туристської подорожі залежить від ряду чинників: цільової спрямованості туру; тривалості транспортування; кількості туристів; місткості транспортного засобу; програми туру; безпеки пересування; мобільності транспортного засобу і рівня комфорту.



- Перший підхід реалізується з погляду об'єкта перевезення, у результаті чого будь-який вид пасажирського транспорту може бути визначений як туристичний. У цьому випадку поняття «транспортування» трактується тільки як «подолання простору». При цьому з теоретико-методологічної точки зору практично неможливо відрізнити туристичні перевезення від нетуристичних.





Другий підхід ґрунтується на суб'єкті транспортної діяльності. При цьому віднесення транспорту до чисто туристичного можливо в тому випадку, якщо необхідність його організаційної відособленості у здійсненні перевезень буде викликана єдиною причиною – задоволенням потреб туристів. У цьому випадку поняття «транспорт» трактується в широкому розумінні, що включає як експлуатацію матеріально-технічної бази, так і комплексне обслуговування і управління транспортним процесом. При такому підході створюється можливість повною мірою відобразити характерні риси «туристичного транспорту», головні з яких такі:

- відокремлення «туристичного транспорту» від пасажирського з обов'язковим створенням самостійних транспортних організацій (підприємств), що провадять перевезення туристів;
- організаційне об'єднання підприємств туристичної та транспортної діяльності.

- За категоріями транспорт поділяється на **повітряний, водний і суходільний**.
- У **повітряному транспорті** існують: авіаційні рейси, які здійснюються за розкладом повітряних пасажирських перевезень за визначеними маршрутами; рейси поза розкладом (переважно чартерні та інші, що не підпорядковуються розкладу повітряних пасажирських перевезень), а також оренда повітряних апаратів з екіпажем. При цьому під чартером розуміється будь-який пасажирський транспортний засіб (повітряний, морський, річковий, автомобільний), який повністю орендується у перевізника туристичною фірмою для перевезення туристів.



- **Водний транспорт** включає морський і каботажний, а також внутрішній водний транспорт. У морському транспорті особливий інтерес представляють круїзні судна. Основний наголос при організації круїзів робиться на отриманні позитивних емоцій від перебування туристів на борту судна, а не від швидкості його пересування за маршрутом. В окремих випадках для залучення туристів використовуються також паромні судна, які перевозять не тільки туристів, а й їхні автомобілі.



- **Суходільний транспорт** поділяється на залізничний, автобусний і автомобільний (місткістю до 8 людей). Рух суходільного транспорту підпорядковується розкладу регулярних перевезень, однак перевезення можуть здійснюватись і поза розкладом. До таких перевезень відносяться спеціальні туристичні подорожі, чартерні або екскурсійні автобусні поїздки. Існує також і спеціалізований автотранспорт, який перевозить туристів за маршрутами аеропорт-місто, вокзал-місто (трансфер). Поширеним є прокат транспортних засобів у країні перебування туристів.



- Прогрес у транспорті викликаний не появою самого туризму, а наявністю високих темпів його розвитку, структурної трансформації та нових якісних характеристик цього явища. Це стало можливим завдяки:
- удосконаленню якісних параметрів пасажирських транспортних засобів (швидкості, безпеки, комфорту, економічності);
- істотному збільшенню провізної спроможності пасажирського транспорту;
- створенню об'єктивних умов для зменшення собівартості та ціни транспортних послуг.



- У системі транспортного забезпечення в туризмі розрізняють:
- туристські перевезення, що входять в основний комплекс туристських послуг і включаються до туру: доставка туристів від місця їх постійного мешкання до місця призначення і назад;
- трансфер – надання транспортних засобів для забезпечення зустрічей-проводів туристів;
- транспортне обслуговування програмних заходів щодо туру: екскурсійне обслуговування, виїзд на програмні заходи, огляд місцевості, переміщення за маршрутом.



Перевезення різними видами транспорту

- **Повітряний транспорт** є одним з основних масових засобів перевезення туристів. Він займає провідне місце в сумарному пасажирообігу всіх видів транспорту в міжміському і міжнародному сполученнях. Перевезення туристів повітряним транспортом здійснюється як чартерними, так і рейсовими літаками. Авіаперевезенням туристів України займаються як національні, так і іноземні авіакомпанії.



Основні техніко-економічні характеристики пасажирського повітряного транспорту можуть бути конкретизовані за такими напрямками:

1. Висока технічна і експлуатаційна швидкість руху, що дозволяє виконувати безпересадочні перельоти великої дальності за короткий час. Головне, що визначає переваги в такому випадку, є час, відстань і зручність її додання. При туристичній подорожі ця особливість є досить актуальною. Вона дозволяє оптимізувати структуру бюджету вільного часу туриста на користь збільшення часу перебування безпосередньо в місті туристичного інтересу і реалізації ним своїх конкретних цілей.
2. Менші порівняно з іншими видами транспорту капітальні вкладення у наземні споруди. На відміну від інших шляхів сполучення, повітряний транспорт потребує приблизно в 10–20 разів менше капіталовкладень на освоєння нових ліній. Основні витрати на повітряному транспорті пов'язані з будівництвом аеропортів, причому будівництво одного аеропорту дозволяє відкрити не одну, а декілька нових авіаліній зв'язку з іншими аеропортами.



3. Висока пропускна здатність повітряних трас і самого авіаційного транспорту. Висока експлуатаційна швидкість літаків, їх зростаюча місткість дозволяють виконувати величезний обсяг перевезень за певний період часу.
4. Високий рівень комфорту і якості обслуговування при здійснюванні пасажирських перевезень. У конструктивному відношенні сучасні літаки надають значні зручності подорожуючим. Комфортність – поняття комплексне, яке включає технічні характеристики транспортного засобу (швидкість, ергономічність), наявність безпересадочних переміщень («від дверей до дверей»), супутні послуги під час подорожування (харчування, комплексне обслуговування на борту, розважальна програма під час польоту), сучасна інфраструктура аеровокзалів та швидкість митного оформлення.
5. Високий ступінь безпеки при подорожуванні. Багаторічними спостереженнями встановлено, що кількість транспортних аварій на 1 млн. пасажиро-кілометрів на повітряному транспорті є найнижчою порівняно з іншими засобами пересування.



- Проте є і очевидні недоліки повітряного транспорту. До них слід віднести такі:
- значна залежність транспортного процесу від кліматичних і метеорологічних умов;
- необхідність використання додаткових засобів перевезення на початковому і кінцевому пунктах польоту;
- висока собівартість перевезень і відповідно цін на авіаквитки порівняно з іншими видами транспорту.



Залізничний транспорт характеризується низкою технікоекономічних особливостей, які знаходять відображення в його основних перевагах і недоліках порівняно з іншими видами пасажирського транспорту. До найбільш характерних особливостей залізничного транспорту можна віднести такі:

1. Доступність та можливість використання будь-якої території для перевезення пасажирів. Досягнення науково-технічного прогресу створюють умови для «проникнення» залізничних доріг у віддалені райони.
2. Велика місткість пасажирських потягів та пропускна здатність сучасних залізничних доріг забезпечують потенційні можливості для здійснення великого обсягу перевізної роботи. Для туристичного обслуговування це означає здатність залізниці задовольняти транспортні потреби потужних туристопотоків в період інтенсивного руху.
3. Можливість здійснювати туристичні перевезення при відносно низькій залежності від атмосферних умов. Ця перевага сприяє подоланню об'єктивних труднощів, пов'язаних із впливом сезонного чинника на туристичну діяльність.



4. Відносно висока швидкість руху і доставки туристів до місць перебування. Пасажирський залізничний транспорт за величиною своєї технічної швидкості поступається тільки повітряному.
5. Високий рівень комфорту при подорожі. Відносно великий простір пасажирських вагонів створює умови для пропонування туристам різноманітних додаткових послуг (ночівля, харчування, перегляд кінофільмів, користування інтернетом та інше).
6. Низька собівартість перевезень, що дає можливість залізниці встановлювати привабливі тарифи для туристів, використовувати систему різноманітних пільг.
7. Високий рівень безпеки подорожі. Встановлено на основі відповідних підрахунків, що залізничний транспорт у 370 разів перевершує автомобільний.



- Поряд із зазначеними перевагами пасажирський залізничний транспорт має і певні **недоліки**, які обмежують його участь в туристичному перевізному процесі. До них можна віднести такі: залізнична колія не дозволяє відхилитись від вибраного маршруту; низький ступінь покриття певних територій залізничною колією, тоді коли ряд привабливих туристичних місць знаходиться саме в цій зоні; висока капіталоємність спорудження залізниць та відносно повільна їх окупність, слабке оновлення парку вагонів.



- Для людини, яка вирішила виїхати у подорож і скористатись при цьому залізничним транспортом, є три варіанти організації такої поїздки:
- турист здійснює свою поїздку самостійно;
- турист купує тур у вигляді пакета послуг до місця свого інтересу у туристичної фірми;
- турист купує залізничний тур на подорож у спеціалізованому туристсько-екскурсійному потягу.



Водний транспорт (морський і річковий) є видом масового транспорту, який здатний до перевезень великої кількості пасажирів. Розвиток водного транспорту можливий при наявності відповідних водних басейнів – океанів, морів, рік, озер. Середовище, в якому здійснюється рух водних транспортних засобів, переважно і зумовлює ті техніко-економічні і експлуатаційні особливості, якими водний транспорт відрізняється від інших видів транспорту. Відзначимо, в першу чергу, переваги водного транспорту перед всіма іншими. До них можна віднести такі:

1. Можливість здійснення масових пасажирських перевезень при високому рівні комфортності і повному комплексі життєзабезпечення. Розмір водних транспортних засобів дозволяє надавати велику кількість різноманітних додаткових послуг на борту судна. Серед них особливе значення мають: харчування, ночівля, перевезення багажу великих габаритів, організація розваг, торгівля й багато інших послуг.



2. Висока пропускна здатність. Порівняно з іншими видами пасажирського транспорту водний має значні переваги, особливо при експлуатації у таких великих водних басейнах, як океани і моря.
3. Відносно невеликі за обсягом капітальні вкладення у будівництво водних шляхів і інженерних споруд. Будівництво навіть штучних каналів у певних випадках коштує дешевше будівництва і підтримки в експлуатації залізниці або автобана, оскільки канали використовуються не тільки у транспортних цілях, а й в енергетичних, іригаційних, водопостачальних та інших. Відповідно вкладені кошти розподіляються пропорційно між користувачами.
4. Багатофункціональність при використанні для потреб туризму. Сучасні спеціалізовані туристичні плавальні засоби характеризуються великою різноманітністю. Це дозволяє використовувати їх у широкому діапазоні – від можливості організації різних видів круїзів з участю великої кількості людей до індивідуальних подорожей з конкретними спеціальними цілями. В несезонний період плавальні засоби можуть бути використані і на суші як засоби розміщення, харчування або розваг для туристів.



Поряд з відзначеними перевагами пасажирський водний транспорт має і певні недоліки. До них можна віднести такі:

- низька швидкість засобів перевезення та високі експлуатаційні витрати сучасних суден;
- пасажирський водний транспорт є досить чутливим до змін у атмосферних умовах, кліматі; обслуговування суден в портах є винятково трудомістким процесом (синдром «замкненого простору» і схильність деяких пасажирів до «морської хвороби»).




Порівняно з іншими видами транспорту **автомобільний** відрізняється низкою техніко-економічних особливостей, які можуть бути систематизовані у переваги й недоліки. Головними перевагами автомобільного транспорту є такі:

1. Високий ступінь мобільності і маневрування. У разі необхідності автомобіль може пересуватись навіть там, де немає сучасного автомобільного шляху. Це робить його особливо корисним видом транспорту у місцях, які не можуть бути доступними для інших видів транспорту. Пасажирський автомобільний транспорт є найбільш підходящим для подорожей з метою розваг і задоволення специфічних туристичних потреб обмеженої кількості споживачів.
2. Можливість перевезення туристів від «воріт до воріт». Автомобіль пропонує унікальну можливість здійснювати прямі перевезення туристів від їх дому до туристичних destinations, які вони обрали.



3. Відносно висока швидкість доставки туристів при перевезеннях на короткі та середні відстані. При певних видах туристичних подорожей ця перевага має основне і вирішальне значення.
4. Добра видимість з транспортного засобу й можливість єднання з навколишнім середовищем. При здійсненні подорожі для відпочинку і задоволення ця перевага має істотне значення і є основним критерієм при виборі транспортного засобу при багатьох видах турів.
5. Невисокі тарифи при перевезеннях туристів на короткі і середні відстані. Прийнятні ціни, разом з іншими перевагами, протидіють різним за характером економічним факторам, особливо в період стагнації і кризи у господарському розвитку





Характерні техніко-економічні особливості пасажирського автомобільного транспорту визначають і його роль в системі транспортного обслуговування туристів, а саме:

- здійснення групових та індивідуальних перевезень туристів на короткі і середні відстані;
- транспортне обслуговування різних видів туризму як у внутрішньому, так і в міжнародному сполученнях;
- здійснення туристичних подорожей в автономному режимі (автобусні круїзи) або у комбінації з іншими видами туристичного транспорту;
- організація трансферу: доставка туристів від місця прибуття, розташованого в країні перебування (аеропорт, гавань, залізнична станція), до місця розміщення (готель), де вони проживатимуть, й назад.

Порядок взаємодії туристських і транспортних підприємств

- Стан і перспективи розвитку туристичної індустрії України повністю залежать від транспорту та його спроможності надавати якісні послуги з перевезення основним споживачам – туристам. При побудові взаємовідносин підприємств транспорту та туризму основне місце повинні займати інноваційні технології, впровадження яких без узгодження їх доцільності між перевізниками і турфірмами не буде ефективним. Невідповідність якості транспортних послуг з подорожчанням міжнародним стандартам з безпеки, комфортабельності, вартості та інших характеристик потребує швидкого впровадження інноваційних змін в процес перевезень

При плануванні транспортних перевезень туристів турфірми повинні враховувати такі вимоги:

- при складанні маршруту не допускати повторного транзитного відвідування туристами міста (пункту), у якому вони вже були. Необхідно шукати такі варіанти транспортних перевезень туристів, які забезпечували б однократне відвідування ними запланованих місць;
- при виборі засобів перевезення варто віддавати переваги тим перевізникам, які можуть забезпечити швидшу і максимально комфортбельну доставку туристів з одного місця до іншого;
- при плануванні пасажирських перевезень за маршрутом необхідно також намагатися залишити якнайбільше світлового часу для організації екскурсій або вільної активності туристів, використавши з цією метою, наприклад, нічні години для перевезення потягом, а ранкові чи вечірні – для перевезення літаком або автобусом.



При організації перевезень повітряним транспортом договори з авіакомпаніями бувають трьох видів:

- договір на квоту місць на регулярних авіарейсах;
- агентська угода;
- чартер (оренда літака).



- При організації перевезень залізничним транспортом особливості має договір на оренду спеціалізованого туристсько-екскурсійного поїзду. До цього документа входить така інформація: маршрут поїздки з вказівкою пунктів зупинки; вартість оренди вагонів та вагонів-ресторанів; терміни подорожі з вказівкою дат та тривалості зупинок у кожному пункті маршруту; кількість вагонів і місць в них; кількість вагонів-ресторанів; кількість змін постільної білизни на одного пасажирів; відстань маршруту й вартість проїзду; терміни відмови від подорожі; послуги в поїзді (чай, кава, сніданок в купе та ін.)




При організації турів водним транспортом турфірма укладає такі договори з:

- річковими і морськими пароплавствами на оренду теплоходів;
- управлінням суднових ресторанів на харчування туристів на маршруті круїзу;
- приймаючими турфірмами на надання екскурсійного обслуговування на маршруті прямування теплохода. До цих договорів повинні додаватися графіки заходу теплоходів до портів міст прийому з вказівкою дат і орієнтовного часу прибуття і відправлення; програма обслуговування туристів і калькуляція вартості обслуговування;
- бібліотеками на забезпечення рейсів книгами;
- музичним колективом (при організації тривалих круїзів).



- При перевезенні туристів **автомобільним транспортом** договірні взаєностосунки з автотранспортними підприємствами будують на підставі договору оренди транспортного засобу з екіпажем (водіями).



- 
- З метою подальшого збільшення туристичних потоків транспортні і туристичні підприємства повинні об'єднати свої зусилля в напрямку впровадження інноваційних змін, а саме:
 - маркетингових досліджень попиту на ринку транспортних перевезень туристів;
 - доцільності і корисності інновацій у транспортне обслуговування туристів;
 - розробки і впровадження сумісних інноваційних проектів;
 - виявлення, оцінки і методів зниження інноваційних ризиків;
 - обґрунтування ефективності впровадження інновацій.

Отже, відповідний ефект від застосування інноваційних підходів транспортні підприємства отримають тільки в процесі побудови співпраці з туристичними фірмами, взаємоузгодження і взаєморозуміння потреб їх подальшого розвитку