

УДК 338.47:338.48

О. М. Парубець, канд. екон. наук, доцент
Національний авіаційний університет, м. Київ, Україна

Д. О. Сугоняко, ст. викладач
Чернігівський державний інститут економіки і управління, м. Чернігів, Україна

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ТУРИСТАМ

У статті розглянуто процес надання та реалізації транспортних послуг туристам, виявлено їх організаційно-економічні особливості.

Ключові слова: туристи, транспортні послуги, організаційно-економічні особливості, вартість, турпродукт.

В статье рассмотрен процесс предоставления и реализации транспортных услуг туристам, выявлены их организационно-экономические особенности.

Ключевые слова: туристы, транспортные услуги, организационно-экономические особенности, стоимость, турпродукт.

In the article the process of grant and realization of transport services is considered to the tourists, their organizational and economic features are exposed.

Key words: tourists, transport services, organizationally economic features, cost, tourism product.

Постановка проблеми. Різноманітність природних ландшафтів, унікальний клімат, водні ресурси та історико-архітектурні пам'ятки роблять Україну привабливою для туристів. Однак недостатність коштів на розбудову об'єктів туристичної інфраструктури, підвищена вартість транспортних і туристичних послуг при низькій якості їх надання гальмують процеси розвитку туристичної індустрії, складовою частиною якої є підприємства транспорту, що обслуговують туристів.

У сучасних умовах функціонування економіки туристичний транспорт знаходиться в кризовому стані, вихід з якого потребує координації дій транспортних і туристичних підприємств з метою зменшення транспортної складової у вартості кінцевого турпродукту. Для реалізації вищеперелічених завдань необхідно чітко усвідомлювати специфіку надання транспортних послуг туристам, чим і обумовлюється актуальність обраної теми дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств туристичної індустрії розкриті у працях: Б. Арчера, Г.Ю. Александрової, І.Т. Балабанова, Р.І. Балашової, В.І. Винокурова, В.Ф. Данильчука, Л.П. Дядечко, В.О. Квартальнова, В.М. Козирева, Л.Я. Лемешева, О.О. Любіцевої, М.Є. Немоляєвої, В.С. Сеніна, О.Д. Чудновського, Л.М. Шульгіної та інших учених.

Питання організації та вдосконалення транспортного обслуговування туристів стали предметом дослідження багатьох як вітчизняних, так і закордонних фахівців, зокрема: В.І. Азара, О.П. Абдулова, Б.М. Андрушківа, О.В. Аріон, О.О. Бакаєва, М.Б. Біржакова, І.І. Бутка, В.М. Газкова, В.С. Гордєєва, В.Г. Герасименка, В.Г. Гуляєва, О.І. Заруцької, О.М. Ільїної, Г.Г. Котова, Г.М. Кутєпової, О.С. Кускова, С.В. Максименка, В.І. Нікіфорова, О.Я. Осипової, Ю.М. Перекрестової, І.М. Писаревського, С.В. Поляка, С.О. Романова, В.О. Ситнікової, Д.І. Сорк, К.Є. Шамакіної, К.Є. Шапкіної і багатьох інших.

Незважаючи на достатній науковий доробок у сфері транспортного обслуговування туристів, залишаються недостатньо вивченими питання стосовно виявлення специфічних особливостей надання транспортних послуг туристам в умовах підвищення вимог останніх до їх якісних і вартісних характеристик.

Метою цієї статті є виявлення організаційно-економічних особливостей надання транспортних послуг туристам для зростання рівня їх конкурентоспроможності на ринку транспортно-туристичних послуг та підвищення ефективності діяльності підприємств транспорту, що їх надають.

Виклад основного матеріалу. Зазвичай транспорт, що використовується для перевезення туристів, поділяється на повітряний, сухопутний – залізничний й автомобільний, а також водний – морський, річковий.

Одним із найбільш задіяних у перевезеннях туристів є автомобільний транспорт, який включає перевезення автобусами, легковими автомобілями; останні можуть бути власним транспортом туристів, взятими на прокат або орендованими туристичними фірмами.

Перевезення туристів автобусами підприємства автотранспорту здійснюють у режимах регулярних, регулярних спеціальних та нерегулярних перевезень [1].

При цьому незначна кількість туристичних фірм має власний автомобільний парк для організації подорожування й екскурсійного обслуговування туристів. Більшість туристичних підприємств укладають разові, сезонні або річні договори оренди з автотранспортними підприємствами.

Вартість автотранспортних послуг входить до вартості турпродукту. У випадку надання послуг з транспортування легковими автомобілями включати витрати на їх здійснення до вартості турпродукту потрібно лише тоді, коли у перевізника є відповідна ліцензія та з ним укладений письмовий договір на транспортне обслуговування туристів [1].

Автомобільні туристичні перевезення регулюються такими нормативно-правовими актами: Законом України «Про автомобільний транспорт» від 05.04.2000 р. № 2344-III, Правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 р. № 176, Порядком організації регулярних, нерегулярних і маятникових перевезень пасажирів автомобільним транспортом у міжнародному сполученні, затвердженим наказом Міністерства транспорту України від 09.02.2004 р. № 75 тощо.

Під час здійснення міжнародних перевезень діяльність автоперевізників регулюється Конвенцією про договір міжнародного автомобільного перевезення пасажирів і багажу від 01.03.1973 р., Конвенцією про міжнародні автомобільні перевезення пасажирів і багажу від 09.10.1997 р., Угодою про міжнародні нерегулярні перевезення пасажирів автобусами від 30.06.2001 р. та ін.

Залізничний транспорт доставляє туристів до місця призначення потягами загального користування. Зростання залізничних тарифів, неузгодженість руху потягів з розкладом інших видів транспорту, відсутність спеціальних комфортабельних туристичних потягів, необхідної кількості додаткових платформ для перевезення автомобілів туристів, дефіцит квитків у періоди відкриття туристичного сезону тощо спричиняють зниження попиту туристів на подорожування цим видом транспорту.

Подорож залізницею повинна проводитися за спеціальним графіком, по найкоротшому маршруту без пересадок і за тривалістю не може перевищувати дві доби [2]. Для зручності туристів потрібно формувати спеціальні туристичні потяги з повним комплексом обслуговування, цікавою культурно-розважальною програмою.

Необхідно більш ефективно впроваджувати в практичну діяльність Укрзалізниці застосування системи чартерних перевезень потягами туристів, які передбачають його оренду на певний термін або кількість рейсів. При цьому ризики не наповнення потягу повинна брати на себе туристична фірма – замовник.

Перевезення туристів залізничним транспортом у внутрішньому сполученні регулюється Законом України "Про залізничний транспорт" від 04.07.1996 р. № 273/96-ВР, Постановою Кабінету Міністрів України від 10.11.1995 р. № 903 "Про Правила поведінки громадян на залізничному транспорті", Постановою Кабінету Міністрів України від 06.04.1998 р. № 457 "Про затвердження Статуту залізниць України", Правилами перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України, затвердженими наказом Міністерства транспорту України від 27.12.2006 р. № 1196, Тарифами на перевезення пасажирів та

багажу залізничним транспортом у міжнародному сполученні Схід–Захід, затвердженими наказом Міністерства інфраструктури України 23.10.2012 р. № 633 тощо.

Транспортування туристів залізницею в міжнародному сполученні здійснюється на основі Конвенції про міжнародні залізничні перевезення, прийнятої 09.05.1980 р., Угодою про міжнародне пасажирське сполучення від 01.11.1951 р. та ін.

Повітряні перевезення туристів здійснюють національні та міжнародні авіакомпанії. За підсумками 2011 р. регулярні польоти між Україною та країнами світу здійснювали 9 вітчизняних авіакомпаній (до 48 країн) та 56 іноземних (з 33 країн). При цьому комерційні рейси вітчизняних та іноземних авіакомпаній у 2011 р. обслуговували 28 українських аеропортів та аеродромів [3]. Авіаперевезення туристів в основному здійснюється на міжнародних авіалініях. Турфірми повинні забезпечити їх організацію та обслуговування з пункту відправлення до пункту призначення і навпаки.

Підприємства туристичної сфери мають право самостійно здійснювати бронювання та продаж авіаквитків тільки за наявності відповідної ліцензії, для отримання якої турфірма повинні відповідати вимогам стосовно досвіду роботи в туристичному бізнесі, співпраці зі страховими та банківськими установами, наявності офісу тощо. Більшість малих турфірм не в змозі відповідати зазначеним вимогам і тому для здійснення авіаперевезень туристів користуються послугами посередників, які отримують за це комісійну винагороду.

Найбільшою компанією, що надає послуги з бронювання і продажу авіаквитків, квитків на перевезення залізничним транспортом у міжнародному сполученні, широкий спектр туристичних послуг та оренди автомобілів, є Київське агентство повітряних сполучень "КиївАвіа", яке має розгалужену мережу центрів і офісів по Україні.

Авіакомпанії, з якими співпрацюють турфірми, здійснюють рейсові та чартерні перевезення туристів. Підприємства авіаційного транспорту під час здійснення перевезень туристів користуються основними положеннями міжнародних і національних нормативно-правових документів, основними серед яких є: Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень від 12.10.1929 р., Конвенція про міжнародну цивільну авіацію від 07.12.1944 р., Повітряний кодекс України від 19.05.2011 р. № 3393-VI, Правила повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджені наказом Мінтрансзв'язку України від 23.04. 2010 р. № 216, Правила виконання чартерних рейсів, затверджені наказом Мінтрансу України від 18.05.2001 р. № 297 тощо.

Зростаючий попит туристів на круїзні річкові та морські подорожі в Україні залишається незадоволеним через моральне та фізичне зношення круїзних лайнерів, неефективного використання потенціалу водного транспорту для розвитку міжнародних і внутрішніх сполучень, недостатнього рівня оснащеності пасажирських причалів об'єктами інфраструктури [4].

Міжнародні та внутрішні перевезення пасажирів (у нашому випадку туристів) на морському транспорті регулюють Афіньська конвенція про перевезення морем пасажирів та їх багажу від 13.12.1974 р., яка є чинною для України на підставі Закону України «Про приєднання України до Конвенції про перевезення морем пасажирів та їх багажу 1974 р. і Протоколу 1976 р. до неї» від 15 липня 1994 р. № 115/94-ВР, Кодексу торговельного мореплавства України (КТМУ) від 23.05.1995 р. № 176/95-ВР та ін. У статтях 195-202 КТМУ описана процедура укладання договору морського круїзу, документом підтвердження наявності якого є іменна путівка або інший прирівняний до неї документ, виданий організатором круїзу [5].

Витрати туристичних підприємств на транспортне обслуговування туристів за 2011 рік наведені в таблиці [6].

У загальній структурі витрат суб'єктів туристичної діяльності на послуги сторонніх організацій, що використовуються при виробництві туристичного продукту, послуги з транспортного обслуговування туристів за підсумками 2011 року становили 39,4 % [6].

Таблиця

*Обсяг і структура витрат суб'єктів туристичної діяльності на транспортне
обслуговування туристів у 2011 році*

Види транспорту та транспортних послуг	Витрати на транспортне обслуговування туристів, тис. грн	Питома вага витрат на транспортне обслуговування туристів різними видами транспорту, %
Повітряний	1557084,3	94,2
Залізничний	12668,1	0,8
Водний	16664,1	1,0
Міський	2455,4	0,2
Автомобільний (екскурсійні автобуси)	51874,8	3,1
Оренда автомобілів	12106,8	0,7
Всього	1652853,5	100,0

Існуюча система транспортного обслуговування туристів не в змозі забезпечити задоволення попиту останніх у високоякісних транспортних послугах та потребує реформування.

Класична схема виробництва та споживання товарів, робіт, послуг передбачає, що виробник реалізує їх споживачу на різних умовах – попередньої оплати, оплати після доставки або з наступною оплатою на основі розрахунково-платіжних документів. У будь-якому разі споживач перед оплатою має змогу ознайомитися з товарами, роботами або послугами, безпосередньо оцінити їх якість. У випадку їх невідповідності вимогам споживача за якістю й іншими параметрами останній має змогу повернути продукцію виробнику, вимагати її обміну на більш якісну або отримати гарантійне обслуговування.

При виробництві, реалізації і споживанні туристичного продукту ця схема має такий вигляд (рис.). Стосовно туристичних товарів, які можуть бути як основними, так і супутніми, їх виробництво, реалізація та споживання відбуваються за класичною схемою.

Реалізації турпродукту передуює процес його створення та підготовки до збуту. Як правило, пакет туристичних і транспортних послуг формується за конкретними замовленнями та бажаннями туристів. Після того, як турпродукт сформовано, споживач (турист) на основі складання письмового договору на туристичне, екскурсійне, транспортне обслуговування сплачує туристичній компанії кошти за ті послуги, які він отримає в майбутньому. Тобто турист купує, так би мовити, обіцянку надати йому комплекс послуг, обумовлених у договорі, за певною ціною, якістю й обсягом. Споживання транспортних послуг відбувається в процесі здійснення транспортного процесу, туристичних послуг у місцях їх надання [7].

Фактором, що об'єднує ці послуги, є нерозривність процесу виробництва та споживання. На процес споживання турпродукту впливають фактори як екзогенного, так і ендогенного характеру, що спричиняють виникнення різних видів ризиків, про які в момент його купівлі турист і не здогадується.

Необхідно підкреслити, що турфірми, у свою чергу, не завжди надають повний пакет страхування від усіх можливих ризиків, у деяких випадках порушуючи заздалегідь обумовлені договором умови.

Місце реалізації турпродукту в багатьох випадках не збігається з місцем їх надання, тобто турист не має змоги миттєво звернутися до турфірми, що його продала, у випадку виникнення претензій. У цьому випадку туристи можуть нести додаткові непередбачені договором витрати, витрачати час відпочинку на усунення спорів, що виникають. Незадоволення рівнем якості послуг, що надаються туристичною фірмою або транспортним підприємством, може призвести до зниження їх ділового іміджу в туристичному і транспортному бізнесі та втрати потенційних клієнтів.

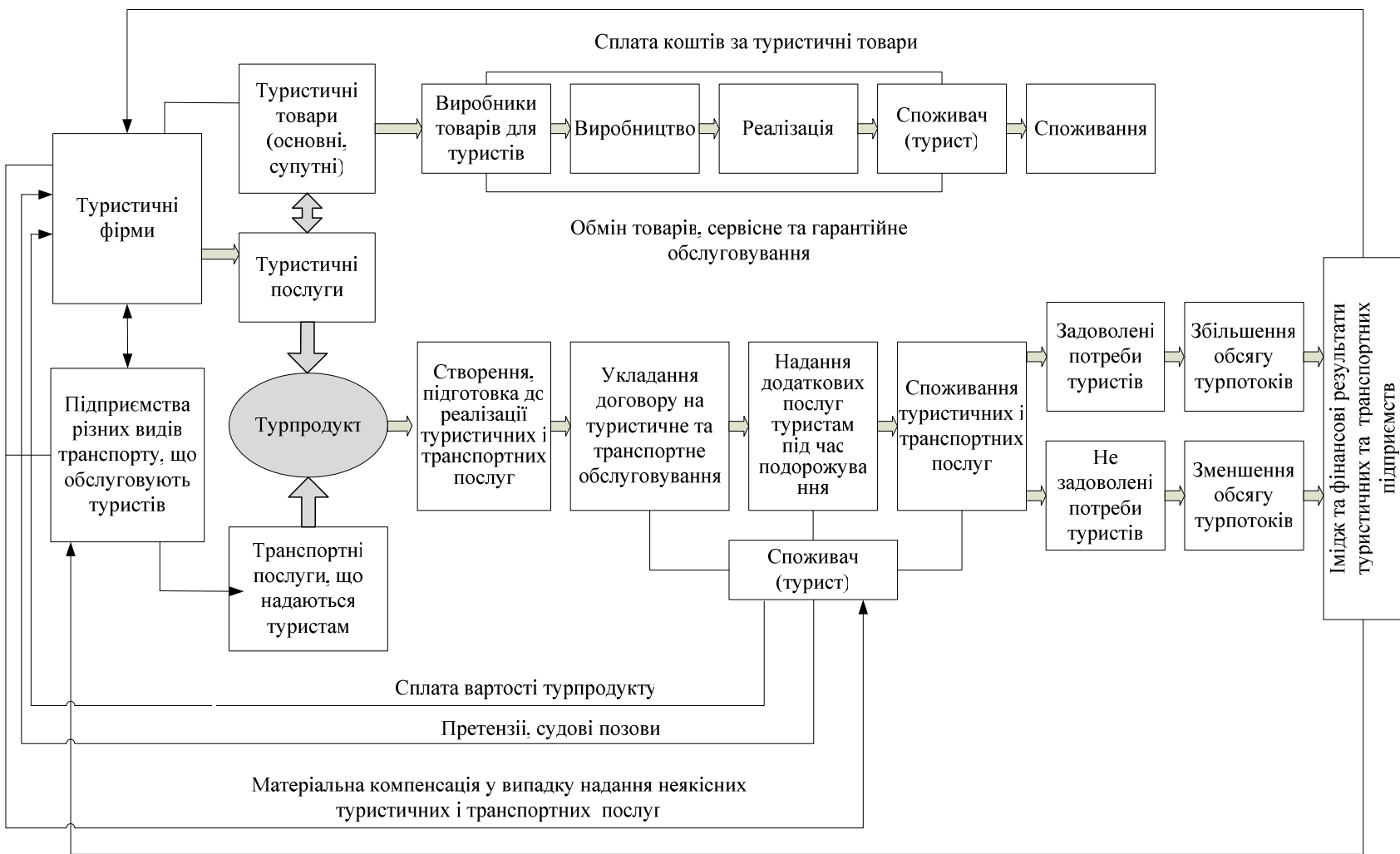


Рис.1 – Процес надання та реалізації транспортних і туристичних послуг

Ціна турпродукту може змінюватися залежно від обсягу реалізації, сезону, бронювання квитків, місць у готелі, оплати відкриття візи та ін. На вартість транспортних послуг впливають види транспортних засобів; ціни на паливно-енергетичні та інші види ресурсів, що використовуються в транспортному процесі; відстань перевезення; додаткові послуги, що надаються в дорозі тощо.

Більшість авторів зазначають, що під час планування перевезень турист враховує вартість перевезення, наявність пільг, можливість перевезення багажу, сезонний характер роботи окремих видів транспорту, комфортабельність, безпеку подорожі тощо [8; 9; 10]. При цьому чим більш комфортабельний та швидкісний вид транспорту використовується, тим вища вартість подорожі [7].

Досліджуючи процес надання транспортних послуг туристам, С.О. Романов виділяє їх економічні, організаційні та нормативні особливості. До числа економічних автор відносить забезпечення процесу ціноутворення на такі послуги за рахунок організаційно-економічної взаємодії туристичних фірм і перевізників; відмінність систем оподаткування туристичної індустрії і транспортної галузі; формування попиту на туристичні перевезення кінцевими споживачами. Організаційні особливості, на його думку, полягають у застосуванні спеціальних туристичних транспортних засобів; використанні транспортної і туристичної інфраструктури; задіянні спеціальних туристичних транспортних маршрутів. Стосовно нормативних особливостей, то вони в основному стосуються впливу різних нормативів, що регулюють діяльність суб'єктів туристичної і транспортної діяльності, а також сукупність транспортної документації при реалізації транспортних послуг туристам [11].

Враховуючи вищезазначене, визначимо основні організаційно-економічні особливості надання транспортних послуг туристам:

- залежність підприємств транспорту та турфірм від економічної та політичної ситуації в країні, фінансових можливостей та платоспроможності туристів;
- невідповідність у більшості випадків вартості перевезень якості транспортних послуг, що надаються туристам;
- надання транспортних послуг туристами здійснюється тільки на основі попередньої оплати їх вартості;
- необхідність узгодження сумісних інтересів транспортних і туристичних підприємств у процесі розроблення нових транспортно-туристичних маршрутів та реалізації турпродукту;
- якість транспортної послуги, співвідношення вартості та часу на її здійснення туристи не можуть оцінити перед або під час купівлі турпродукту, а тільки в процесі його використання, що викликає виникнення фінансових та інших видів ризиків;
- договірний характер надання транспортних послуг, який потребує укладання договору між перевізником і турфірмою або перевізником і пасажиром (туристом), що передбачає надання останньому білета, квитанції на багаж тощо;
- обов'язкове укладання договору особистого страхування від нещасних випадків на транспорті перед здійсненням подорожування з перевізником або автоматично під час купівлі білета туристом;
- взаємодія різних видів транспорту під час здійснення перевезень туристів, що позначається на тривалості подорожі та її вартості;
- чітке визначення в законодавчо-нормативних актах прав та обов'язків перевізників і пасажирів (туристів);

– включення витрат по забезпеченню безпеки на транспорті до вартості перевезень туристів, що позначається на фінансово-економічних результатах діяльності транспортних підприємств;

– під час здійснення міжнародних перевезень туристів підприємства транспорту враховують вимоги міжнародного та національного транспортного права, а також законодавства країни, до якої здійснюються подорожування.

Висновки і пропозиції. Виявлені організаційно-економічні особливості надання транспортних послуг туристам будуть сприяти більш глибокому розумінню економічних явищ і процесів, що відбуваються на ринку транспортно-туристичних послуг та реалізації завдань, пов'язаних з подальшим розвитком туристичної індустрії.

Список використаних джерел

1. *Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту від 18.02.1997 № 176* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/176-97-п>.
2. *Андрушків Б. М.* Особливості організації транспортного обслуговування в туристично-рекреаційній сфері / Б. М. Андрушків // Науковий журнал «Вісник ДІТБ». Серія Економіка. – 2010. – № 14. – С.152-159.
3. *Підсумки діяльності авіаційної галузі України за 2011 рік* [Електронний ресурс] / Державна авіаційна служба України. – Режим доступу : <http://www.avia.gov.ua/documents/diyalnist/pidsumki%20dijalnosti/23725.html>.
4. *Оленічева Ю. О.* Перспективи розвитку круїзного судноплавства в Україні [Електронний ресурс] / Ю. О. Оленічева // Прометей. – 2011. – № 3 (36). – С. 265-268. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Prom/2011_3/Olenicheva.pdf.
5. *Кодекс торговельного мореплавства України від 23.05.1995 № 176/95-ВР* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/176/95-вр>.
6. *Туристична діяльність в Україні у 2011 році* : [статистичний бюлетень]. – К. : Держкомстат України, 2012. – 76 с.
7. *Кифяк В. Ф.* Організація туристичної діяльності в Україні / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2003. – 300 с.
8. *Азар В. И.* Экономика туристского рынка / В. И. Азар, С. Ю. Туманов. – М. : ИПКГосслужбы, 1998. – 239 с.
9. *Биржаков М. Б.* Индустрия туризма: перевозки / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров. – Изд. третье, перераб. и дополн. – СПб. : Герда, 2007. – 528 с.
10. *Гуляев В. Г.* Организация туристских перевозок / В. Г. Гуляев. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 512 с.
11. *Романов С. А.* Совершенствование организационно-экономического механизма управления туристскими транспортными услугами : автореф. дис. ... канд. экон. наук : спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)» / С. А. Романов. – М., 2009. – 25 с.