

УДК 338.484

Чепурда Г. М.

Черкаський державний технологічний університет

## АНАЛІЗ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ

У статті досліджені елементи туристичної інфраструктури, що входять до основного комплексу послуг, та проведено аналіз транспортного забезпечення туристичної галузі. Проведена оцінка показників ефективності транспортних послуг в туризмі, запропонована розробка оптимізованих схем транспортних послуг певних регіонів України та світу.

**Ключові слова:** туристична інфраструктура, інформаційні системи бронювання, показники ефективності транспортних послуг в туризмі.

**Постановка проблеми.** Туризм – це одна з найбільш динамічних у своєму розвитку галузей економіки світу. Туристичний бізнес стає дедалі все більш привабливим не тільки для споживачів послуг, а й для підприємців, що обумовлено мінімальними вкладками на створення і розвиток туристичного бізнесу, швидкою окупністю витрат, постійним попитом на туристичні послуги тощо.

Транспортне забезпечення є одним з найважливіших елементів туристичної інфраструктури і входить до основного комплексу послуг, що включені у склад туристичного продукту, а транспортні підприємства (перевізники) розглядаються як особливий різновид туристичних підприємств, що формують систему туризму на туристичному ринку. Тому основною проблемою ефективного функціонування туристичних підприємств є проблема транспортного забезпечення галузі та ефективне використання транспортних систем.

**Аналіз останніх досягнень і публікацій.** Теоретичні проблеми підвищення ефективності функціонування туристичних підприємств та проблеми транспортного забезпечення галузі туризму досліджені в роботах таких українських і російських учених, як Ільїна О.Н., Морозов М.А., Гуляев В.Г. [1-3]. Вагомий внесок у вирішення цих проблем внесли Бочан І.О., Любіцева О.О., Смірнов І.Г., Стеченко Д.М. та інші.

Не зважаючи на значний внесок у вирішенні проблеми вказаними вченими є недостатньо вивченою сфера інформатизації туристичного ринку в частині транспортного забезпечення галузі туризму – це саме і зумовило мету дослідження.

**Мета дослідження** – проаналізувати транспортне забезпечення галузі туризму в Україні та запропонувати шляхи підвищення ефективності транспортних послуг в туризмі.

**Виклад основного матеріалу.** Специфіка транспорту як сфери економіки полягає в тому, що він сам не виробляє продукцію, а тільки бере участь у її створенні, забезпечуючи виробництво сировиною, матеріалами, устаткуванням і доставляючи готову продукцію споживачеві. Транспортні витрати включаються в собівартість продукції. У деяких галузях промисловості транспортні витрати дуже значні, як, наприклад, у лісовій, нафтовій галузях промисловості, де вони можуть досягати 30% собівартості продукції. В туризмі ж транспорту відводиться основна роль, оскільки саме транспорт забезпечує функціонування тих послуг, що продаються і реалізуються на світових туристичних ринках.

Успіхи на ринках туризму, що генеруються і поширюються з кожним роком, та адекватна транспортна інфраструктура складають одну з найважливіших передумов розвитку будь-якого

туристського центру. Попит на туристичні послуги стимулював швидкий розвиток індустрії транспорту. Істотну роль у цьому зіграли також науково-технічні досягнення в індустрії транспорту за останні десятиліття.

Основний аспект у визначенні транспортних послуг полягає у тому, що реалізація стратегії їх розвитку ускладнюється на туристичному ринку України, оскільки існує низка проблем. Так, як недостатня інформатизація туристичного ринку, значний обсяг тіньового сектору, відсутність у законодавстві чітко визначених термінів, пов'язаних з туризмом, недостатньо розбудована інфраструктура, невідповідність ціни та якості наданих послуг тощо, які перешкоджають реалізації даної стратегії на українському ринку.

Інтенсивний розвиток туризму потребує взаємодії з інформаційними системами, оскільки туристична послуга – це продукт, що потребує негайної реалізації. Тому на туристичному ринку виникає потреба в оперативності та автоматизації робочого процесу, а оскільки надання транспортних послуг є першочерговим в усьому комплексі туристичних послуг, то оперативність надання послуг стосується насамперед транспортних перевезень.

Останнім часом значно зросла частка осіб, що користуються Інтернетом (на кінець минулого року це 78% населення США, 65% населення Японії, 69% населення Великобританії). Використання інформаційно-комп'ютерних технологій у системах бронювання визначає чіткість і оперативність взаємодії всіх учасників туристичного бізнесу, пов'язаних з наданням транспортних послуг клієнтам.

Взаємодія з інформаційними системами бронювання створює можливість – інтегруватися у світовий туристичний ринок; оперативно керувати своєю діяльністю; розширювати ринок збуту туристичної продукції; планувати маркетингову діяльність; попередньо формувати списки споживачів туристичного продукту і забезпечувати завантаження; аналізувати попит на туристичну продукцію в різні періоди часу та ін.

Слід зазначити, що лідером онлайн-продажів у світі є США, на частку яких припадає 75% всіх бронювань. Купівля туристичних послуг у режимі онлайн в США збільшується з року в рік. За видами заброньованих послуг лідерство надається авіаквиткам (66%), проживанню в готелях (22%), оренді автомобілів (9%) та круїзам і залізничним перевезенням (3%).

В Європі ринок онлайн продажів успішно розвивається і скоро перевищить рівень бронювань в США. На першому місці з онлайн-бронювання знаходиться Велика Британія (38%), далі – Німеччина (22%), Франція (12%), Скандинавські

країни, а також Бенілюкс, Австрія та Швейцарія. Найменшим попитом ця послуга користується в країнах Південної Європи, а саме в Італії, Іспанії, Португалії та Греції. Найбільша частка бронювань припадає також на авіаквитки (понад 62%), частка готельних послуг складає близько 14%, пакетних турів – понад 10%, залізничних перевезень – понад 9%, послуг з прокату автомобілів – близько 3%.

На сьогодні найбільш ефективними є комп'ютерні системи бронювання (далі КСБ), особливістю яких є висока надійність, точність, оперативність, багатофункціональність, високі швидкості обробки і передачі інформації іншим учасникам туристичного ринку, високий ступінь захисту інформації, здатність інтегруватися і глобальні системи з використанням Інтернет.

Використання КСБ створює великі переваги для всіх учасників туристичного ринку.

На даний момент лідерами глобальних систем бронювання є Sabre, Galileo, Amadeus, Worldspan, Fidelio, Gabrielle та ін.

Розподіл питомої ваги КСБ на ринку бронювання проаналізовано за чотирма основними КСБ (рис. 1).

Отже, найбільшу частку ринку займає Galileo (близько 40%), друге місце посідає концерн Sabre, за яким слідують більш відомі на вітчизняному ринку Amadeus та Worldspan.

Таким чином, за допомогою КСБ туристична галузь реалізує більшість транспортних послуг для своїх клієнтів. Крім того, існування саме КСБ полегшує роботу не тільки туристичним фірмам, а й всім учасникам туристичного ринку і допомагає уникнути таких проблем, як недостовірність фактів про пункти призначення туристів, затримка інформації, неточність даних про туристів, неможливість виходу на віддалені туристичні ринки тощо.

Аналізуючи й узагальнюючи показники ефективності транспортних послуг у туризмі і зва-

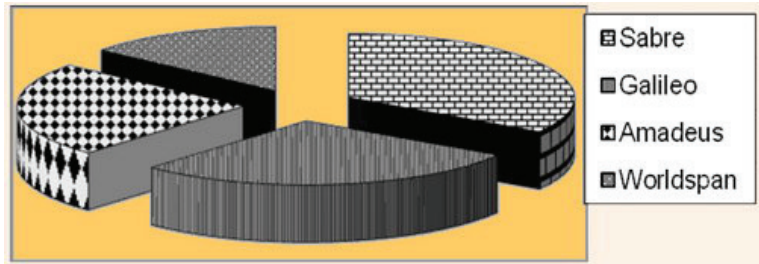


Рис. 1. Кількість бронювань через лідируючі КСБ, раз у рік

жаючи на специфіку саме туристичної галузі і складності формування прогнозів щодо структури ціни цього складного за кон'юнктуру ринку, пропонуються наступні шляхи збільшення ефективності транспортних послуг: сегментування туристичного ринку за принципом транспортних витрат з метою визначення необхідного сегменту; підвищення кваліфікаційного рівня персоналу; ознайомлення персоналу з інформаційними технологіями систем транспортних послуг (КСБ); перевірка правильності даних, що надходять від конкурентів з врахуванням специфічних рис транспортних послуг; орієнтація на потенційного споживача послуги; розробка плану корпоративного обслуговування клієнтів транспортними послугами; підтримка постійних контактів з особами, що зацікавлені у розвитку ринку транспортних послуг в туризмі в Україні; розробка уніфікованих схем співпраці з відповідними постачальниками транспортних послуг на первинному їх ринку.

**Висновки.** На основі дослідження наукових праць закордонних та вітчизняних вчених, проведений аналіз сучасного стану туристичного ринку дозволяє зробити висновок про те, що транспорт здійснює значний вплив на економіку та розвиток туристичного ринку. Виходячи з цього, зростає необхідність у подальших дослідженнях щодо транспортних систем в туризмі, розробці оптимізованих схем транспортних послуг певних регіонів світу тощо.

#### Список літератури:

1. Ильина Е.Н. Организация железнодорожных перевозок [текст]. – М. : Советский спорт, 2011. – 383 с.
2. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме – 2-е изд., стереотип [текст]. – М. : Изд. центр «Академия», 2012. – 240 с.
3. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок [текст]. – М. : Финансы и статистика, 2011. – 319 с.
4. Любіцева О.О. Проблеми розвитку туризму в Україні / О.О. Любіцева. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання». – Черкаси: ЧДТУ. – 2013. – Том 1. – С. 20-23.
5. Смірнов І.Г. Процеси транс націоналізації в туризмі/ І.Г. Смірнов. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання». – Черкаси: ЧДТУ. – 2013. – Том 1. – С. 28-32.
6. Бізнес-портал. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.business.if.ua/themes/>.

**Чепурда А. Н.**

Черкасский государственный технологический университет

## АНАЛИЗ ПУТЕЙ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ

### **Резюме**

В статье исследованы элементы туристической инфраструктуры, которые входят в основной комплекс услуг, и проведен анализ транспортного обеспечения туристической отрасли. Проведена оценка показателей транспортных услуг в туризме, предложена разработка оптимизованных схем транспортных услуг отдельных регионов Украины и мира.

**Ключевые слова:** туристическая инфраструктура, информационные системы бронирования, показатели эффективности транспортных услуг в туризме.

**Chepurda G. M.**

Cherkasy State Technological University

## ANALYSIS OF WAYS OF EFFECTIVENESS INCREASING OF TRANSPORT SERVICES IN TOURISM

### **Summary**

In the article the elements of tourism infrastructure which are included into the main complex of services are analyzed, analysis of transport in tourism field is provided. There is an estimation of transport services in tourism as well as optimization schemes of transport services in the separate regions of the world and in Ukraine.

**Key words:** tourism infrastructure, booking systems, indices of effectiveness of transport services in tourism.