

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ



«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ

ВИПУСК 2



Одеса
2020

АНАЛІЗ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Шашкіна О. С.¹, Гострик О. М.²

1 – студентка 4 курсу 47 гр., факультет міжнародної економіки,

2 – канд. екон. наук, доцент, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Шашкіна О. С., Гострик О. М. Аналіз транспортних послуг в туристичному бізнесі. В статті розглянуто таку важливу складову туристичних послуг, як транспортні послуги. Визначено особливості основних видів транспортних послуг в сфері туристичного бізнесу, зокрема послуг авіаційного, автомобільного та водного транспорту. Розглянуто їх взаємодію із сучасними комп'ютерними технологіями бронювання.

Ключові слова: туризм, послуги, транспорт, комп'ютерні системи бронювання.

Шашкина Е. С., Гострик А. М. Анализ транспортных услуг в туристическом бизнесе. В статье рассмотрена такая важная составляющая туристических услуг, как транспортные услуги. Определены особенности основных видов транспортных услуг в сфере туристического бизнеса, в частности услуг авиационного, автомобильного и водного транспорта. Рассмотрено их взаимодействие с современными компьютерными технологиями бронирования.

Ключевые слова: туризм, услуги, транспорт, компьютерные системы бронирования.

Shashkina E. S., Hostryk A. M. Analysis of transport services in the tourism business. The article considers such an important component of tourism services as transport services. The features of the main types of transport services in the tourism business, in particular the services of aviation, road and water transport, are determined. Their interaction with modern computer reservation technologies is considered.

Keywords: tourism, services, transport, computer reservation systems.

ПОСИЛАННЯ НА РЕСУРС

Шашкіна О. С., Гострик О. М. Аналіз транспортних послуг в туристичному бізнесі // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2020. Вип. 2. С. 30–35.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Туристична галузь повністю залежить від транспорту, який забезпечує вирішення головної задачі – доставка клієнтів до потрібного місця. При цьому основними вимогами до його використання є безпека, швидкість і зручність. Розуміння основ і правил взаємовідносин з транспортними компаніями, в питаннях забезпечення безпеки пасажирів і їхнього майна, обслуговування, застосування сучасних комп'ютерних технологій для бронювання квитків, при продажах мають важливе значення як для туристів, так і для організаторів подорожей. Саме тому актуальним є питання налагодження якісної роботи транспортних компаній у туризмі.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Розвиток туризму стримується тим, що транспортні системи в ряді країн не відповідають світовим стандартам по зручності, ефективності та безпеці. Питаннями покращення функціонування туристичної галузі займалися такі вчені, як М. А. Морозов, Н. С. Морозова, С. А. Мацебера, В. А. Квартальнов, А. В. Шлевковата та інші. В роботах зазначених авторів розглянуті питання впровадження в цю галузь сучасних інформаційних технологій.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Разом з цим слід зазначити, що в сучасних умовах все ж виникає достатньо багато питань, які потрібно вирішувати, відносно оптимізації функціонування складових цього сектору економіки.

Мета дослідження. Основною метою даного дослідження є розгляд різних видів транспортних послуг в туристичній галузі, а також їх взаємодія із сучасними комп'ютерними технологіями.

Виклад основного матеріалу дослідження. З розвитком туризму транспортні шляхи постійно розширюються. Це пов'язано з тим, що сьогодні значно збільшується попит на подорожі, що в свою чергу надає позитивний вплив на розвиток транспортної інфраструктури. Таким чином відбувається корисний і вигідний обом сторонам взаємний вплив.

Транспортні послуги – одна з найбільш важливих складових туристичних послуг. На них припадає і основна частка в структурі ціни туру. Залежно від тривалості, дальності подорожі ця частка (в більшості випадків) коливається від 20% до 60% [8].

Для забезпечення ефективної туристичної подорожі вибір транспортного засобу є одним із важливих елементів її формування та здійснення. Сьогодні для перевезення туристів під час подорожей використовуються різні види транспорту, які відносяться до первинних, вторинних і третинних підприємств рекреаційного комплексу (табл. 1).

Україна характеризується високим рівнем забезпеченості усіма видами транспорту. Основна частка в загальній структурі транспортних послуг належить авіаційному транспорту. Найбільша кількість туристів, особливо подорожуючих на далекі відстані, користуються саме цим видом транспорту. Найбільш швидкісний повітряний транспорт успішно виконує пасажирські та вантажні перевезення як усередині країни, так і в міжнародному сполученні.

Групи транспортних засобів для обслуговування туристів
(розраховано на основі [10])

Група	Склад
Первинні	Транспортні підприємства, що беруть безпосередню участь в обслуговуванні туристів. Залежно від транспортних засобів, що використовуються, виділяють авіаційний, автомобільний, автобусний, мотоциклетний, залізничний, велосипедний, водний на гребних судах, на моторних судах, кінний види туризму.
Вторинні	Транспортні підприємства, що виконують внутрішні (міські) та зовнішні пасажироперевезення, але не спеціалізуються на перевезенні туристів.
Третинні	Транспортні підприємства, що обслуговують промисловість та сільськогосподарські підприємства і тим самим опосередковано залучені в обслуговування туристів.

Особливістю повітряного транспорту, яка відрізняє його від наземних видів, є швидкість перевезення пасажирів, враховуючи весь час, який потрібно затратити пасажирові від моменту вильоту з місця відправлення до місця призначення. Більше 50% туристичних подорожей у світі здійснюється саме повітряним транспортом [9].

Авіаційний транспорт – найпопулярніший вид транспорту у світі. І про це свідчать такі причини:

- авіація – найшвидший і зручний вид транспорту при переїздах на далекі відстані;
- сервіс на авіарейсах в даний час має привабливий для туристів стан;
- авіаційні компанії безпосередньо і через міжнародні мережі бронювання і резервування виплачують туристським агентствам комісійні за кожне заброньоване в літаку місце, мотивуючи їх тим самим вибирати авіаперевезення [7].

На коротких відстанях (до 500 км) залізничний і автомобільний транспорт мають перевагу над повітряним транспортом завдяки значно меншій витраті часу на наземне обслуговування. Однак при збільшенні відстаней перевезення пасажирів віддають перевагу повітряному транспорту. Авіаційні перевезення у світі здійснюють майже 400 авіакомпаній. Найбільш відомі серед них такі великі міжнародні авіакомпанії, як «American Airlines», «Delta Airlines» (США), «Air France» (Франція), «British Airways» (Англія) і «Lufthansa» (ФРН). В Україні авіаперевезення пасажирів і туристів здійснюють транспортні засоби Державної національної авіакомпанії «Авіалінії України», а також низка інших авіакомпаній – «Міжнародні Авіалінії України», «Київські авіалінії» та ін.

Автомобільний транспорт можна з повним правом назвати транспортом загального застосування, оскільки він використовується всюди: від трансферів і екскурсій на внутрішніх маршрутних перевезеннях

автобусами до оренди малолітражних автомобілів туристами для особистого користування на відпочинку. Автобуси і автомобілі – це транспорт місцевого і внутрішньо-регіонального значення. Особливою популярністю користуються автобусні екскурсійно-пізнавальні тури з відвідуванням декількох міст і визначних місць.

Головний конкурент автобусів в групових перевезеннях – залізниця. В межах нашої країни вона має деякий пріоритет, в тому числі перед авіаційними перевезеннями. Перевагою залізничних перевезень є, насамперед, нижчі тарифи, в т.ч. у зарубіжних країнах, розгалужена система знижок на проїзні квитки і т. п. Проте ні автобусні, ні залізничні перевезення не конкурують з авіацією в турах на далекі відстані.

Водний транспорт (річковий і морський) сам по собі вже викликає образ туристського круїзного обслуговування і використовується в туризмі досить активно. Цей вид перевезення має як переваги, так і недоліки у порівнянні з іншими видами транспорту. Найбільш значущими перевагами є високий рівень комфорту, великий обсяг одноразового завантаження, можливості реалізації різних видів і цілей туризму (пізнавальний, бізнес-туризм, навчальний, шоп-туризм та ін.), повноцінного відпочинку, повний комплекс життєзабезпечення. Основними недоліками можна назвати невисоку швидкість пересування транспортних засобів, високі тарифи, обмеження мобільності, а частенько, і схильність частини туристів до "морської хвороби" на морських круїзах.

Згідно зі статистикою, темпи зростання популярності авіатранспорту вищі, ніж інших видів транспорту, що обумовлюється все більшим розширенням географії подорожей і існуючою стійкою тенденцією до скорочення термінів подорожі на користь їх частоти (зростання короткострокових турів на далекі відстані). Усе це викликає пильну увагу туристського бізнесу до авіаційних перевезень [1].

Найважливішою і найскладнішою складовою організації туристичних подорожей є взаємодія компаній-перевізників з компаніями, які забезпечують бронювання квитків. Ця послуга входить в трійку найпопулярніших покупок через глобальну мережу Інтернет. При бронюванні авіаквитків відвідувач сайту самостійно визначає початковий і кінцевий пункт авіа перельоту і його дату, а в результаті отримує інформацію про всі авіарейси, які підходять під заданий опис. Виходячи з цієї інформації приймається рішення про бронювання.

Бронювання авіаквитків може бути проведено безпосередньо в аеропортах, представництвах авіакомпанії і в туристських фірмах, які мають право на оформлення перевезень.

Терміни бронювання авіаквитка визначаються правилами застосування тарифів. Так сьогодні існують тарифи, за якими можна бронювати квитки за рік до вильоту. Інші тарифи обмежують терміни бронювання через місяць, два тижні, тиждень до початку перевезення і т. п. Деякі тарифи зобов'язують клієнтів викуповувати квитки відразу після

замовлення протягом 24–72 годин. Всі ці фактори впливають на вибір клієнта. Тому при бронюванні особлива увага приділяється наявності повної інформації про тариф і правила його застосування [3].

Поки пасажир не викупив квиток, бронювання вважається попереднім. Після закінчення строку дії броні (який також встановлюється правилами застосування тарифів), замовлення може бути анульовано без попередження клієнта. При необхідності перевізник має право вимагати від клієнта підтвердити бронювання квитка за обраним маршрутом особисто або за телефоном. Якщо ж пасажир не зробить цього протягом певного терміну, перевізник має право анулювати бронювання на рейс за маршрутом або у зворотному напрямку перевезення.

Сьогодні для виконання операцій бронювання використовуються сучасні комп'ютерні та Інтернет системи.

Автоматизована система бронювання (АСБ) – це інформаційна комп'ютерна система, що містить відомості про маршрути повітряних ліній, розклади перевізників, тарифи, знижки, які застосовуються, наявність вільних місць на літаках і т. п. [6].

Незабаром висока ефективність використання комп'ютерних систем бронювання дала можливість власникам АСБ зайнятися суміжними галузями туристського бізнесу. Для цього вони почали включати в комп'ютерні системи інформацію про прокат автомобілів, розміщення в готелях, продажу залізничних квитків, оформлення закордонних паспортів та інші послуги. Це істотно зміцнило співробітництво АСБ з туристичними фірмами і призвело до встановлення терміналів бронювання у великих агентствах. Це в свою чергу визвало необхідність розробки спеціальних програм для агентств, що дозволяють вести комп'ютерну обробку їх документації та бухгалтерського обліку. В даний час велика частина авіаквитків, що продаються на рейси в Західній Європі і Америці, реалізуються через туристичні агенції, які підключені до великих комп'ютерних систем бронювання – глобальних дистриб'юторських систем (Global Distribution Systems, GDS).

До найбільших GDS відносять: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan та ін. Перелічені системи бронювання мають десятки тисяч терміналів в туристських агентствах багатьох країн світу, через які можна бронювати квитки на рейси різних авіакомпаній, виконувати розміщення в готельних ланцюгах і незалежних готелях, орендувати автомобілі у найбільш відомих компаній прокатного бізнесу, а також отримувати багато різноманітної інформації.

Система «Amadeus» є однією із комп'ютерних систем бронювання, яка активно діє і динамічно розвивається. на українському ринку туристичних послуг. Компанія «Amadeus» – постачальник ІТ-рішень для глобальної індустрії туризму і подорожей. Веде свою діяльність у 195 країнах. Система «Amadeus» надає туристичним агентам доступ до ресурсів продавців туристичних послуг.

За даними статистики бронювань компанії «Amadeus» у січні-червні 2017 року понад 344 тис. українських туристів відвідали країни ЄС, що становить 28,68% від загальної кількості українських мандрівників [5].

Найбільшою популярністю серед українців користуються такі країни ЄС, як Німеччина (19% від загальної кількості, які відвідали держави ЄС), Італія (12%), Польща (10%), Франція і Австрія (по 7% відповідно). В компанії «Амадеус Україна» прогнозують, що безвізовий режим збільшить туристичний потік до країн ЄС на 10–15%.

Висновки з даного дослідження. Проведений аналіз діючих послуг, які надаються в туристичному бізнесі дозволяє зробити такі висновки. Задля того, щоб досягти комфортного, безпечного, швидкого та ефективного транспортування пасажирів до місць атракції та якісної організації цього процесу, потрібно чітко розуміти та правильно використовувати системи бронювання та сучасні комп'ютерні технології бронювання квитків. Всі ці нові можливості дозволять виділитися серед конкурентів і зробити правильне позиціонування на ринку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Тенденции и методики развития мирового туризма / Под ред. А. В. Шлевкова. Одеса, 2003. 55 с.
2. Гострик О. М., Таракановський А. С. Про один з підходів щодо розробки прикладної експертної системи // Новітні комп'ютерні технології. Кривий Ріг : Видавничий центр ДВНЗ «Криворізький національний університет», 2018. Том XVI. С. 47–51.
3. Информатика для экономистов : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів економічних спеціальностей / В. М. Беспалов, А. Ю. Вакула, О. М. Гострик [та ін.]. К. : ЦУЛ, 2003. 788 с.
4. Морозов М. А., Морозова Н. С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М. : издательский центр «Академия», 2002. 240 с.
5. За півроку країни ЄС відвідали майже 345 тисяч українських туристів. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-tourism/2291023-za-pivroku-kraini-es-vidvidali-majze-345-tisac-ukrainskih-turistiv.html> (дата звернення: 12.12.2019).
6. Моделювання економічних процесів : навч. посіб. / П. І. Островський, О. М. Гострик, Т. П. Добрунік, О. В. Радова. Одеса : ОНЕУ, 2012. 132 с.
7. Мельниченко С. В. Автоматизовані системи бронювання в туризмі // Культура народів Причорномор'я. 2008. № 140. С.96–100.
8. Биржаков М. Б., Никифоров В. И. Индустрия туризма: перевозки. СПб. : Издательский дом «Герда», 2007. 528 с.
9. Литвин О. В., Кирилук І. М. Транспортні засоби в системі туристичної індустрії // Економічні горизонти. 2017. № 1 (2). С. 57–61.
10. Коваль П. В. В'їзний туризм : навч. посіб. / П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андрєєва та ін. Ніжин : Видавництво Лук'яненко В. В., 2010. 304 с.