

ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ПРИБУТКОВОСТІ ГАЛУЗІ

У статті розглянуті основні напрямки організації залізничного туризму, вимоги до підвищення рівня сервісного обслуговування клієнтів.

Ключові слова: залізничний транспорт, туристичні перевезення, конкурентоспроможність

В статье рассмотрены основные направления организации железнодорожного туризма, требования к повышению уровня сервисного обслуживания клиентов.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, туристические перевозки, конкурентоспособность

In the article are considered the basic directions organization of railway tourism, requirement to the increase of level of service of clients.

Keywords: railway transportation, tourist transportations, competitiveness

Постановка проблеми

Транспорт є головним чинником розвитку туризму. Провідні країни світу активно користуються послугами залізничного транспорту для організації туристичних подорожей. У цій роботі ставиться завдання виявлення недоліків розвитку туризму на українських залізницях і ефективних шляхів їх усунення, що в умовах ринкової економіки надасть можливість скласти достойну конкуренцію іншим видам транспорту.

Мета статті

Визначення місця подорожей залізничним транспортом у туризмі взагалі на прикладі організації залізничних турів у країнах Європи, перспектив розвитку залізничного туризму в Україні.

Виклад основного матеріалу

Проведення ринкових перетворень на залізничному транспорті України прискорить темпи євроінтеграції, сприятиме налагодженню більш тісного міжнародного економічного співробітництва та підвищенню конкурентоспроможності українських залізниць на ринку транспортних послуг, дозволить ефективно використовувати територіально-географічний потенціал України.

Під впливом зовнішніх і внутрішніх негативних чинників останнім часом знизилися обся-

ги вантажних перевезень залізницею. Тому особливо гостро постає питання пошуку нових видів діяльності, які б стали додатковим джерелом прибутку залізниць. Одним з таких видів надання послуг є туристичні перевезення, що були популярні в радянські часи. Але пропонувати відроджувати залізничний туризм і сподіватися на ефективність цих закликів недостатньо. Потрібна цілеспрямована пропаганда цього виду послуг.

Було б доцільно звернути увагу на досвід інших країн, які вже досягли значних успіхів у цьому виді надання послуг. За кордоном до вирішення проблеми залізничного туризму вирішують не від випадку до випадку, а на постійній основі.

За станом на 2008 р. туристських перевезень у світі з достатньою мірою наближення можна дати таку оцінку розподілу транспортних потоків перевезень механічними засобами:



У Європі туристські перевезення реалізуються як спеціальними туристичними або екскурсійними поїздами, так і рейсовими (графіковими) експресами. Позитивні надбання у цій сфері мають залізничні компанії Німеччини, Швейцарії, Швеції, Іспанії, США, Індії, ПАР та інших країн. Найбільшої популярності залізничні подорожі набули в Німеччині (більше 45 % населення віддає перевагу подорожам залізницею), Великобританії і Швейцарії. Жителі Великобританії і Швейцарії вважають за краще подорожувати по своїх країнах, німці ж віддають перевагу подорожам Європою, Росією та Америкою. Особливою популярністю тут користуються подорожі на паровозній тязі. На залізницях Німеччини при підрозділі з пасажирських перевезень створене відділення подорожей і туризму. Воно реалізує комплексні туристські маршрути з розміщенням у належних йому готелях і екскурсіями на власних автобусах. Крім того, залізничники пропонують пасажирам різні пакети послуг «поїзд + ...» при покупці залізничних квитків. Тобто те, що залізничні компанії активно займаються таким видом послуг, говорить, що цей бізнес для них є вигідним.

Найбільший європейський туроператор, що спеціалізується на організації подорожей на швидкісних і супершвидкісних експресах, - фірма Wagon Lits. Туристські поїзди обладнані вагонами з широким оглядом, низьким рівнем шуму і вібрацій, зручними меблями, кондиціонерами, телефонами в першому класі та іншими атрибутами комфорту. У багатьох країнах Європи курсують спеціальні екскурсійні поїзди (Panogamic), розклад яких пов'язаний з розкладом морських та річкових суден. Для туристів за кордоном існують різні системи пільг і знижок. Система Eurailpass діє в 17 країнах Європи при проходженні по залізницях: квиток без ліміту відстані (для першого класу) діє до 15 днів, вартість 498 USD; квиток для молоді (за наявності посвідчення міжнародних студентських організацій) без ліміту відстані діє до 15 днів, вартість 398 USD; для компаньйонів, наступних удвох (або більше), та ін. Така система знижок діє при проїзді територією Австрії, Бельгії, Данії, Фінляндії, Франції, Німеччини, Греції, Нідерландів, Угорщини, Ірландії, Італії, Люксембургу, Португалії, Іспанії, Швеції, Швейцарії, Норвегії. Туристам при реалізації залізничних турів у великі міста (Лондон, Стокгольм) продаються пільгові квитки на всі види міського транспорту (common carrier). Значні пільги надаються туристам на залізницях Австрії. Тут продається відкритий квиток, що діє 15,

30 і 60 днів, вартістю на 20 % нижче, ніж з фіксованою датою. Зазначені пільги для туристів за кордоном є важливим стимулом розвитку туризму в цілому.

Значний інтерес до залізничних туристських подорожей виявляють на американському континенті. Тут лідирують три основні маршрути: Транс-Канада, Транс-Америка і Транс-Атлантика. Туристські поїзди європейських країн називають «готелями на колесах». Дійсно, незважаючи на обмежені строгими стандартами залізничні габаритні розміри вагонів, їх комфортності та внутрішньому дизайну можуть позаздрити стаціонарні готелі. У кожному купе, загальна кількість яких в спальному вагоні зазвичай не перевищує восьми, проживає не більше двох осіб. Залежно від категорії поїзда купе обладнують двома односпальними (вертикально або горизонтально розташованими) або одним двоспальним ліжками, кондиціонерами, є письмовий стіл, телефон, телевізор. Туалетна і душова кімнати можуть бути на весь вагон або ж персонально на один-два номери. До складу туристського поїзда входять також кілька вагонів-ресторанів, вагон-салон (використовується як бібліотека, місце для карткових ігор або переговорів, відпочинку), конференц-вагон (він же лекторій, дискотека або ж відеосалон), а також «дитячий вагон» або «зала рухливих ігор». Що стосується країн СНД, інтерес до залізничних туристичних перевезень останнім часом виник також і в Росії.

Це підтверджують і результати досліджень, проведених фахівцями кафедри «Сервіс та туризм» МПТУ на залізничних вокзалах Москви. Під час досліджень було опитано 3000 пасажирів. При цьому на питання «Як Ви ставитеся до розвитку залізничного туризму?» позитивно відповіли 74 %, або 2210 осіб, негативно – 6 % (182 особи), вагалися з відповіддю 20 %, тобто 608 чоловік. Пригодницький вид туризму цікавить 9 % респондентів, відпочинок – 48 %, культурний (пізнавальний) – 18 %, релігійний – 2 %, лікувально-оздоровчий – 9 %, пляжний – 18 % опитаних. Для 20 % респондентів цікаві одноденні спеціалізовані залізничні туристичні маршрути, терміном (2...3 доби). Поїздки становлять інтерес для 35 %, багатоденні (готелі на колесах) - для 17 % опитаних, не цікаві залізничні маршрути для 14 % і вагалися з відповіддю 14 % опитаних. Укрзалізниця також могла б проводити анкетування, щоб найбільш повно ознайомитись з потребами і вимогами населення щодо рівня обслуговування, організації нових маршрутів тощо. Адже анкетування є

одним з найбільш ефективних інструментів маркетингових досліджень.

Можна і потрібно використати досвід російських колег у цій сфері. Тут ухвалено рішення щодо створення на залізницях єдиної мережі сервіс-центрів. Така ухвала має на меті налагодити зв'язки між ними, дозволить формувати різні туристичні послуги за формулою «поїзд+...»: «поїзд + готель», «поїзд + екскурсія», «поїзд + спектакль», «поїзд + футбольний матч», «поїзд + виставка», «поїзд + кінофестиваль» і т.д. Залізничний транспорт у цьому випадку має певні переваги: практично в будь-якому туристському продукті присутній основна частина, а саме перевезення.

Є певні досягнення і досвід впровадження транспортного туризму в Білорусі. Звідси туристичні поїзди прямують до Києва, Москви, Одеси, Севастополя, країн Прибалтики, Молдови. У туристично-екскурсійних поїздах туристи живуть безпосередньо у купейних та плацкартних вагонах, їдять у вагонах-ресторанах, отримують екскурсійне обслуговування за маршрутом прямування.

Укрзалізниця, у свою чергу, також має всі умови й можливості для відновлення і розвитку залізничного туризму. Залізниця повинна бути зацікавлена у його розвитку, адже він позитивно впливатиме і на зростання кількості пасажирів. Закономірність у цьому пряма — більше пасажирів, значить і доходи галузі зростуть, стане більш змістовним відпочинок громадян.

Чимало замовлень на туристичне обслуговування надають туристи з Польщі, Угорщини, Фінляндії, Австрії, тощо. Але їх перша умова стосується отримання відповідного сервісного обслуговування. На жаль, наші залізниці ще повною мірою не можуть задовольняти потреби туристів. Доводиться констатувати, що зараз на залізницях України відсутній у достатній кількості спеціальний рухомий склад, який призначений для перевезення туристів, що не дозволяє вивести рівень туристичного сервісу на належний, який був би максимально наближений до європейського. Тому це є досить серйозною перешкодою системного розвитку залізничного туризму.

Одним з напрямків підвищення рівня сервісного обслуговування є співробітництво з турфірмами. Перші кроки в цьому напрямку вже зроблені: враховуючи підвищений попит на квитки у новорічно-різдвяний період, Укрзалізниця пропонує туристичним фірмам вагони та поїзди в оренду.

Така форма співпраці запроваджується поки що тільки на період підвищеного попиту на послуги залізниць, під час новорічних та різдвяних свят, але цілком можливо укласти контракти на певний період з метою організації саме туристичних подорожей.

Вартість подорожі залізницею для туристичних фірм, на внутрішні і, навіть, міжнародні перевезення, значно нижча, аніж вартість авіаперельоту чи поїздки автобусом, тобто залізниця може скласти цілком прийнятну конкуренцію цим видам транспорту. Залізниця, згідно з «Правилами перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України», надає знижки на групові замовлення до 30 % від вартості квитка для проїзду «туди і назад». Тобто бачимо, що така плідна співпраця була б вигідна для обох сторін – і фірм-туроператорів і Укрзалізниці. І це стосується не тільки українських туристичних фірм. Однак, слід відзначити, що відносини між залізницею і туроператорами потрібно врегулювати й на законодавчому рівні, тобто уряд повинен створити законодавчу базу, яка б регламентувала ці взаємовідносини і відповідала інтересам обох сторін.

Значним поштовхом для розвитку залізничного туризму в Україні стане проведення ЄВРО-2012: будівництво нових готелів та наплив туристів у країну буде сприяти розвитку залізничних подорожей.

Важливим чинником, що дозволить суттєво підвищити рівень сервісу, є створення у структурі залізниць спеціальних структурних підрозділів, які б займалися організацією подорожей, туристичним і сервісним обслуговуванням, на основі маркетингових досліджень, брали участь у формуванні політики технічного розвитку залізничних станцій, вокзалів і їх інфраструктури, надавали пропозиції щодо зміни технології їх роботи, схем формування розкладу руху пасажирських поїздів, а також постійно вивчали структуру обслуговування пасажиропотоків і їхні потреби, гнучко реагували на мінливі потреби населення в перевезеннях, розробляли нові сучасні комплексні туристські продукти і послуги, удосконалюючи стиль і форми обслуговування пасажирів.

Як варіант можна в структурі Укрзалізниці створити компанію, яка буде надавати повний комплекс послуг з організації залізничних подорожей на спеціалізованому рухомому складі. Це позбавить клієнтів необхідності укладення договорів з декількома організаціями з питань, що стосуються оренди вагонів, розробки марш-

руту проходження, надання харчування та інших послуг. Рішенням всіх цих проблем за дорученням замовника будуть займатися співробітники компанії. Підрозділи пасажирського господарства спільно з відповідними департаментами можуть взяти на себе функції централізованого планування туристсько-екскурсійних поїздів у далеких і приміських перевезеннях. У підрозділах пасажирського господарства повинні бути розроблені перспективні схеми і програми розвитку туризму та екскурсійного відпочинку, погоджені на регіональному та міському рівнях з адміністраціями, різними органами і службами. Ці програми мають стати основою для формування підприємствами залізничного транспорту різноманітних туристських продуктів.

Створення єдиного органу управління туристичними перевезеннями, у веденні якого повинні бути всі питання їх організації, дозволить якісно змінити рівень залізничних туристичних перевезень.

Необхідно відзначити, що при розвитку індустрії туризму на залізничному транспорті, створення залізничних туристичних центрів гостро постає проблема підготовки висококваліфікованих кадрів для їх діяльності. Сьогодні така підготовка ведеться у вищих навчальних закладах галузевої системи освіти за спеціальностями у сфері сервісу і туризму. Але навчальні плани включають в себе вивчення загальних спеціальних дисциплін, які не враховують специфіку розвитку туризму саме на залізничному транспорті. На жаль, у Концепції Державної програми реформування залізничного транспорту не згадується залізничний туризм як джерело доходу і підвищення престижу залізниць.

Певною мірою покликані сприяти розвитку залізничного туризму й відповідні завдання Уряду. Вони повинні стосуватись, зокрема, запровадження туристичних поїздів для тематичних екскурсій вихідного дня та на канікулах для учнів та студентів. Вже визначено орієнтовні туристично-екскурсійні маршрути та проведено попередні розрахунки дитячої путівки за цими маршрутами, мінімальна та максимальна завантаженість туристичних потягів, умови дотримання безпеки дітей та молоді, санітарно-епідеміологічних вимог, медичного обслуговування, туристично-екскурсійна програма, питання харчування і ночівлі дітей, можливість застосування пільг та інше.

Крім дитячих туристичних подорожей залізниця повинна працювати і у напрямку обслу-

говування іноземних туристів, організація туристичних поїздок як на території, так і за межі України; екскурсійної діяльності; організації масового та оздоровчо-спортивного туризму.

Адже Україна з усіма своїми природними красотами, унікальними лікувальними чинниками, багатющою культурою спроможна залучити туристів з усього світу.

Висновки

Успішний розвиток туризму в Україні впливає на такі ключові сектори економіки, як транспорт, зв'язок, торгівля, будівельна галузь, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання й ін. А створення потужної туристської індустрії має важливе значення і як один з ефективних напрямків структурної перебудови економіки України. Організація і розвиток залізничного туризму дозволяє підвищити прибутковість і конкурентоспроможність пасажирських перевезень в умовах економічного спаду.

Крім того, розвиток залізничного туризму в Україні сприятиме розв'язанню соціальних питань: розширенню видів відпочинку громадян, оздоровленню, підвищенню культурного рівня та духовного збагачення.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Волошин, Г. В. По Европе – на поезде [Текст] / Г. В. Волошин. // Международный туризм. – № 4. – 1999.
2. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм [Текст]: Учебное пособие / В. Ю. Вознесенский. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2006
3. Іщенко, А. М. Залізничний туризм [Текст] / А. М. Іщенко. // Туристичний бізнес. – № 4. – 2001.
4. Квартальнов, В. А. Иностранный туризм [Текст] / В. А. Квартальнов. – М., 1999.
5. <http://www.press-release.com.ua>
6. <http://www.tourism.dn.ua>
7. <http://www.nrcu.gov.ua>
8. <http://www.carlsonwagonlit.com.ua>
9. <http://www.aratta-ukraine.com>

Надійшла до редколегії 12.03.2011.

Прийнята до друку 28.03.2011.