

УДК 338.48

Погайдак О.Б., Кузь Т.І., Керничний Б.Я.

Тернопільський Національний технічний університет імені Івана Пулюя

УДОСКОНАЛЕННЯ АВТОБУСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ ГОТЕЛІВ ЯК НАПРЯМ РОЗШИРЕННЯ І ОПТИМІЗАЦІЇ ТРАНСПОРТНОГО SERVICU

Pogaydak O.B., Kuz T.I., Kernichny B.Ya.

IMPROVEMENT OF BUS SERVICES IN HOTEL CONDITIONS AS FOR EXTENSION AND OPTIMIZATION OF TRANSPORT SERVICE

Після проголошення незалежності, готельне господарство Тернополя переживає трансформаційні процеси. Гостям Тернополя надаються індивідуальні послуги і розкішні умови проживання в кожному з готелів. Ця перевага асоціюється з шедеврами місцевої архітектури, кухнею з неповторним галицьким колоритом, що робить перебування у Тернополі особливим і виправдує будь-які очікування. Найбільш відомим у Тернополі є тризіркові готелі «Тернопіль», «Галичина», «Avalon Palace», «Garden Hall» та ін.

Готелі розташовані у центрі м. Тернопіль, що розвивається, знаходяться в безпосередній близькості від Міської адміністрації, греко-католицького Катедрального Собору, пам'ятника королю України Данилу Галицькому й інших визначних пам'яток міста. Гармонічне сполучення сучасних дизайнерських рішень зі стандартами комфорту люкс-класу робить готельно-ресторанні комплекси ідеальним вибором як для ділових людей, так і для гостей на відпочинку. Готелі надають повний діапазон бізнес-послуг, включаючи сучасний бізнес-центр і, оснащений по останньому слову техніки, центр для організації ділових заходів і торжеств.

Готелі розташовані на дистанції 0,5-10 км від залізничного вокзалу та 1.5-2.0 км від автовокзалу.

Одним з головних надбань готельно-ресторанного комплексу є стильні номери з прекрасними видами на Тернопільський став, Катедральний Собор, ергономічною робочою зоною, а також сучасними зручностями, такими як безпроводний доступ до мережі інтернет і ін.

Готельно-ресторанні комплекси надають широкий діапазон послуг, покликаних відповідати очікуванням найвимогливіших гостей. Крім того, до послуг гостей ресторани, бари, а також високошвидкісний доступ в інтернет, інформаційно-туристичні центри і служби.

Однак, готельно-ресторанні комплекси «Тернопіль», «Галичина», «Avalon Palace», «Garden Hall» та ін. не мають сучасного власного широкого спектру транспортного обслуговування.

Аналіз транспортного обслуговування в означених готелях показав, що у даний час транспортне обслуговування відбувається лише у таксомоторному варіанті та маршрутних таксі.

Довідково: По статистиці кожен п'ятий гість готелю користується послугами таксі. В цьому зв'язку, цілком вигідніше було б відкрити свою готельну службу по наданню таксі. По-перше, для клієнта вигода полягає в тому, щоб не довго чекати прибуття таксі, а, по-друге, отримувати певний відсоток прибутку для готелю. Крім того, готельною службою таксі можна надавати в користування міським жителям. Однак, варто врахувати, що головним клієнтом цієї служби повинні бути саме клієнти готелю, а вже потім клієнти міста. Надаючи послуги таксі міським чи жителям, що приїжджають у місто, готель тим самим може збільшувати свій прибуток.

Якщо гість бажає взяти на прокат автомобіль (наприклад в ТЦ «Орнава» чи в «Укрпрокаті») для цього йому потрібно:

1. Для початку, звернутися до адміністратора та повідомити особисто про свої транспортні потреби і вид транспорту, яким хоче скористатись.

2. Адміністратор доводить до відома замовника, що вік орендуемого повинен бути не менше 21 року і не перевищує 70 років, а також повідомляє, які документи повинен мати при собі замовник.

3. Якщо гість згодний зі всіма умовами прокату автомобілів, то адміністратор направляє клієнта в службу прокату автомобілів згаданих служб.

4. Працівник служби прокату автомобілів укладає договір на прокат автомобіля, отримує плату за надання послуги.

Замовлення таксі за бажанням клієнта, готель може здійснювати в міській службі в такий спосіб:

1. Гість доводить до відома адміністратора про бажання замовити таксі.

2. Адміністратор готелю, що приймає замовлення, виписує картку, що містять наступні відомості: назва готелю; номер кімнати; номер машини; час; місце призначення і кількість осіб (пасажирів), мета поїздки.

3. Заповнена картка передається водію.

4. Оплата таксі здійснюється гостем водію таксі, у залежності від маршруту поїздки і т.д.

Для того, щоб замовити автомобіль, гостю потрібно знову ж таки звернутися до адміністратора. Замовлення гостя передається адміністратором безпосередньо в сервісну службу. Потім виписується картка безпосередньо в сервісну службу для оплати.

В цих умовах заслуговує на вивчення і увагу автобусне обслуговування колективних споживачів, яке, як правило, використовується для одночасного перевезення більше 8 пасажирів.

Необхідно нагадати, що туристичні автобуси це найпоширеніший вид транспорту для колективного перевезення та груп туристів, а також для трансферу гостей від вокзалу/аеропорту; екскурсійних заходів; таксі (різні виставки, виїзд на природу і т.д.) У салоні автобуса передбачається спеціальне для екскурсовода місце, засобами внутрішнього голосового зв'язку, системою кондиціонування, обладнане додатковим обігрівом. Робоче місце водія ізольоване від пасажирського салону.

Довідково: *Трансфёр (також трансферт; від англ. To transfer — переносити, переміщати) — операція перенесення осіб, предметів, цінностей, документів тощо (залежно від контексту) від одного власника або споживача до іншого.*

Якщо готель покликаний на обслуговування людей у відрядженні, головною метою є ділові поїздки, то, в такому випадку, готель не має потреби в "своїх" автобусах. Інша справа, систематичне обслуговування гостей, що подорожують з туристичною метою. За вимогою клієнтів готельне підприємство може замовити автобусне обслуговування на іншому автотранспортному підприємстві. В системному випадку, готелям вигідніше придбати для обслуговування автобуси. Це розширить сервісні можливості готелю та дасть не лише економію коштів, а й дозволить заробити.

Для організації готельного транспортного обслуговування можна запропонувати наступний алгоритм. На автобусні маршрути, що обслуговуються готельним автомобільним транспортом загального користування, паспорт складається спеціальним підрозділом готельного комплексу. Для зручності комплектування паспортів з окремих аркушів у правому верхньому куті форми пропонується вказувати порядковий номер листа і додавати буквений індекс, що позначає належність даної

форми до того чи іншого виду маршруту скорочено: міського – «М»; приміського – «ПМ»; міжміського – «ММ».

Паспорт туристичного автобусного маршруту заповнюється в такий спосіб:

Лист 1. Найменування маршруту. Вказуються найменування населених пунктів, початкових і кінцевих зупинок.

Лист 2. Схема маршруту.

Лист 3. Час і швидкість руху автобуса. Розрахунок часу руху, установлення швидкостей руху автобусів на діючих і туристично-екскурсійних маршрутах, що відкриваються знову, виробляється відповідно до вимог Посібника з нормування швидкостей руху автобусів при міжміських автобусних перевезеннях, затвердженого Міністерством інфраструктури України.

Лист 4. Фінансовий план маршруту. Показники, зазначені в листі, складаються на підставі фінансового плану.

Для запровадження відповідного обліку рекомендуються відповідні журнали, відомості інших документів.

Отже, транспортне обслуговування в будь-якому готелі має потребу в удосконаленні або тому, що є незадовільним для даного готелю, або для освоєння нових технологій. Готельно-ресторанні комплекси, в т.ч. і «Тернопіль», «Галичина», «Avalon Palace», «Garden Hall», не виключення.

Готелі у багатьох випадках мають при собі власні невеликі автостоянки для транспортних засобів, тому готель має можливість забезпечити своєю сервісною службою. в т.ч. для підзарядки, технічного обслуговування та ін.

У зв'язку з цим, можна рекомендувати один із двох варіантів: придбати свій автобусний засіб для колективного перевезення гостей міста та груп туристів або налагодити зв'язок з транспортними підприємствами міста для їх обслуговування.

Отже, в транспортному обслуговуванні на ринку сфери послуг з кожним роком стає усе більше і більше зацікавлених готельних комплексів. Тому, щоб завоювати ринок, вони удосконалюють організацію і надання додаткових послуг. В силу згаданих обставин, одним з напрямків цього виду діяльності є повноцінне транспортне забезпечення готельно-ресторанних комплексів відповідно до вимог гостей міста та туристів.

Своєчасний трансфер з аеропорту, організоване переміщення групи туристів між вокзалами, іноді дозволяє значно скоротити час, очікування потяга і дозволяє зробити відпочинок більш зручним і комфортабельним.

Таким чином, на прикладі готельно-ресторанних комплексів, нам представилось розглянути плюси і мінуси їх транспортного обслуговування і, таким чином, удосконалити готельний сервіс. Рекомендації з удосконалення транспортного обслуговування, передбачають створення певних диспетчерських служб або налагодження співпраці з спеціалізованими компаніями, встановивши зв'язок з автобусними підприємствами міста Тернополя ін.

Список використаних джерел:

1. Андрушків Б.М., Погайдак О.Б., Кирич Н.Б., Керничний Б.Я. Особливості організації транспортного обслуговування в умовах трансформаційного суспільства. 2013 р. Держава та регіони № 2. 2013р.

7. Погайдак О.Б., Кирич Н.Б., Керничний Б.Я. Інноваційні шляхи розвитку транспортного обслуговування в умовах активної автомобілізації населення посттоталітарного суспільства. Галицький економічний вісник № 1 (60) 2013р. с 137-145.