

ALMAMER WYŻSZA SZKOŁA EKONOMICZNA

WYDZIAŁ TURYSTYKI I REKREACJI

KATEDRA TURYSTYKI MIĘDZYNARODOWEJ

DR ZYGMUNT JAŃCZYK

**TRANSPORT
W TURYSTYCE MIĘDZYNARODOWEJ**

**PAKIET MATERIAŁÓW INFORMACYJNO – POGLĄDOWYCH
DO SAMOKSZTAŁCENIA**

WARSZAWA, 5 PAŹDZIERNIKA 2009

WPROWADZENIE

Szanowni Państwo !

W niniejszym pakiecie materiałów poglądowych przedstawiono wybrane, najważniejsze informacje i zagadnienia z zakresu organizowania turystyki międzynarodowej, dotyczące transportu osobowego, a więc tych zagadnień, które są ogólnie sformułowane w obowiązującym sylabusie z tego przedmiotu.

Przedkładany Państwu dobór informacji wynika z dotychczasowego, publikowanego w literaturze dorobku specjalistów z zakresu logistyki i transportu osobowego, uwarunkowań ekonomicznych, zwyczajów oraz - co oczywiste - ze stosownych przepisów prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej oraz Unii Europejskiej. Problemy związane z transportem, a zwłaszcza podmiotowe i przedmiotowe regulacje umożliwiające - zgodnie z prawem - efektywne realizowanie usługi transportowej są istotnym elementem zarówno w planowaniu i urzeczywistnianiu turystyki, zwłaszcza międzynarodowej, a także w strategii funkcjonowania przedsiębiorstw, jak i w ich bieżącej działalności gospodarczej.

Zatem zaprezentowane zakresy i formy publikowanych informacji, wyjaśnień i komentarzy mają w zamyśle wykładowców pomagać w samodzielnym przyswajaniu zagadnień egzaminacyjnych. Umożliwiają również zaplanowanie i zrealizowanie długofalowych przedsięwzięć samokształceniowych.

Należy jednak podkreślić, że wszelkie materiały i komentarze zawarte w tym pakiecie mają charakter wyłącznie informacyjny oraz poglądowy i nie mogą być traktowane jako podstawa do czynności mających skutki prawne. Informacje były redagowane wyłącznie jako pomoc metodyczna w samodzielnym studiowaniu podstawowych zagadnień transportu międzynarodowego – przewozu osób.

WSKAZÓWKI METODYCZNE

W przedsiębiorstwie turystycznym problematyka transportu jest jedną z najbardziej złożonych i skomplikowanych w czasie prowadzenia działalności na rynkach międzynarodowych. Związana jest z kilkoma dziedzinami aktywności kadry kierowniczej przedsiębiorstwa: organizacją i zarządzaniem, logistyką, eksploatacją środków przewozowych; prawem administracyjnym, finansowym, gospodarczym i międzynarodowym /.../. Kolejnymi problemami są także wzajemne zobowiązania i uprawnienia osób uczestniczących w imprezie turystycznej, kontrolne uprawnienia publicznych organów administracji oraz oczekiwania, zachowania i zwyczaje klientów.

A ponadto, w miarę poznawania kolejnych zagadnień z zakresu przewozu osób obszar niewiedzy także proporcjonalnie się powiększa. Po prostu - odkrywane są kolejne obszary poznawcze. I stanem wręcz idealnym jest sytuacja, w której można powiedzieć: "już wiem, czego jeszcze nie wiem". Ten stan uświadomionej niewiedzy umożliwia jednak racjonalne zaplanowanie dalszego samokształcenia i doskonalenia zawodowego.

Stąd też wypływa pierwsza wskazówka: poznawania zagadnień transportowych nie można traktować lekceważąco lub wybiórczo. Albo decydujemy się na ich długotrwałe, wielomiesięczne, uporczywe studiowanie albo zrezygnujemy. Niestaranne zapoznawanie się z regulacjami w tym zakresie powoduje w praktyce zazwyczaj bardzo poważne konsekwencje, niektóre o nieodwracalnych skutkach. Bardzo dolegliwe są też konsekwencje finansowe. Tak przynajmniej wynika z analizy dotychczasowego orzecznictwa oraz zawodowych doświadczeń szefów wielu firm przewozowych rozstrzygających spory ze

swoimi partnerami handlowymi lub urzędami ze pośrednictwem organów wymiaru sprawiedliwości i arbitrażu gospodarczego.

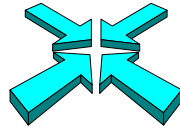
Zakładając, że Czytelnicy - Studentki i Studenci naszej Uczelni - uszanują swój dobrowolny wybór i zechcą poświęcić czas, energię i ... pieniądze na zgłębienie tajników kilku zagadnień związanych z tematyką transportu, wskazane jest **uwzględnienie i przestrzeganie podczas samokształcenia kilku następujących wskazówek.**

- * Na uważne przeczytanie, przeanalizowanie i przyswojenie treści niniejszego opracowania (foliogramów) potrzeba około trzech - czterech godzin. Szybkie przeczytanie (0,5 godziny) nic nie da oprócz ogólnego chaosu pojęć, unormowań i relacji między poszczególnymi zapisami. Należy także pamiętać, iż zagadnienia transportowe mogą być dla mniej ambitnych osób doskonałym środkiem ... nasennym. Stąd też ich nocne czytanie jest zazwyczaj bezskuteczne. Najlepiej zatem przeglądać je codziennie po 20 - 30 minut, dwukrotnie powtórzyć i dopiero potem można przejść do kolejnej partii materiału.
- * W pakiecie wspomniano tylko o najtrudniejszych, **najważniejszych kwestiach lub pojęciach**, zostały one specjalnie **wyodrębnione drukiem pogrubionym lub pochylonym**. Wskazane jest zatem zapamiętanie ich przed przystąpieniem do dalszego studiowania następujących kwestii.
- * Bardzo istotne jest pełne przyswojenie specjalistycznych pojęć. Dla wielu osób będą one nieco obco brzmiące ale niezbędne jest ich pamięciowe opanowanie, zrozumienie i poprawne używanie.
- * Wskazane jest także uchwycenie związków między poszczególnymi zagadnieniami. Stąd też nie należy pomijać podczas przeglądania zalecanej literatury licznych (bardzo licznych) odnośników, dookreśleń i uzupełnień zawartych w zapisach. Utrudnia to nieco przyswajanie treści ale umożliwia z kolei zrozumienie istoty przyjętych regulacji i ich wzajemnych relacji.
- * Koniecznie jest samodzielne (oczywiście druga osoba mile widziana) przerobienie zalecanych ćwiczeń – ułatwi to zrozumienie zaprezentowanego materiału, pokaże praktyczne zastosowanie wiedzy teoretycznej oraz zapamiętanie treści poszczególnych zagadnień.

Zapraszam zatem do spokojnego - ale konsekwentnego - przerobienia zaprezentowanego pakietu i stosownej literatury podstawowej.

dr Zygmunt JAŃCZYK

TURYSTYKA MIĘDZYNARODOWA



TRANSPORT W TURYSTYCE MIĘDZYNARODOWEJ

WYBRANE ZAGADNIENIA

1. USŁUGI TRANSPORTOWO – SPEDYCYJNE W SYSTEMIE LOGISTYCZNYM PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO
2. ANALIZA PORTFELOWA – STRATEGIA WYBORU PRZEWOŹNIKA
3. TRANSPORT MIĘDZYNARODOWY JAKO ELEMENT PRODUKTU TURYSTYCZNEGO
4. ŚWIADCZENIE USŁUG W SEGMENTACH RYNKU TRANSPORTOWEGO: DROGOWYM, KOLEJOWYM, LOTNICZYM I MORSKIM



1. USŁUGI TRANSPORTOWO – SPEDYCYJNE W SYSTEMIE LOGISTYCZNYM PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO

RYNKOWE POWODZENIE PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO zależy od jakości, cech i ceny jego produktu i usługi oraz związanych z tym zadań marketingowych - a więc także od poziomu obsługi klienta, terminowości i kompletności usługi transportowej. Temu zadaniu sprostać może dobrze funkcjonujący system zwany **LOGISTYKĄ**.

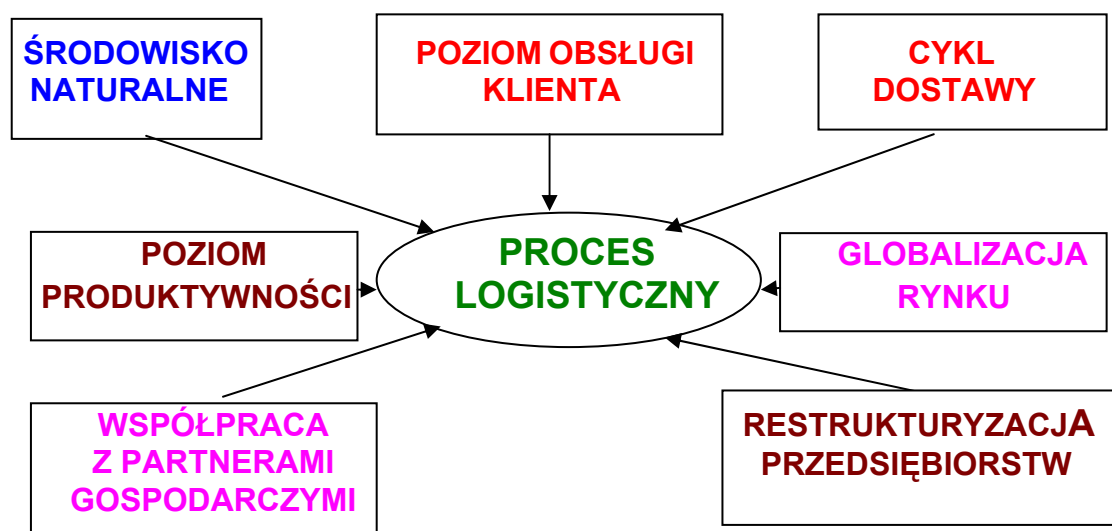
Istotnym czynnikiem są tu **wymagania klienta na rynku**. Klient oczekuje potrzebnej mu usługi w odpowiednim czasie i miejscu, w dodatku najwyższej jakości, po akceptowalnej przez niego cenie wraz z całą paletą czynności dodatkowych (ubezpieczenie, rozrywka, transport do domu, catering itp.)

Globalizacja rynków wzmaga zapotrzebowanie na nowe systemy, w tym **EUROLOGISTYKI** i **LOGISTYKI GLOBALNEJ**. Jest to możliwe dzięki rozwojowi technik informatycznych. Problemy ochrony środowiska wymagają zaistnienia „**green logistics**”, czyli znalezienie ekologicznych rozwiązań także w dziedzinie logistyki.

Podstawowym celem logistyki jest zatem zapewnienie pożądanego poziomu usługi transportowej po możliwych do akceptacji kosztach.

Transport w rozumieniu logistyki to zespół czynności związanych z przemieszczaniem osób i dóbr materialnych przy użyciu odpowiednich środków.

CZYNNIKI WYMUSZAJĄCE RACJONALIZACJĘ PROCESU LOGISTYCZNEGO



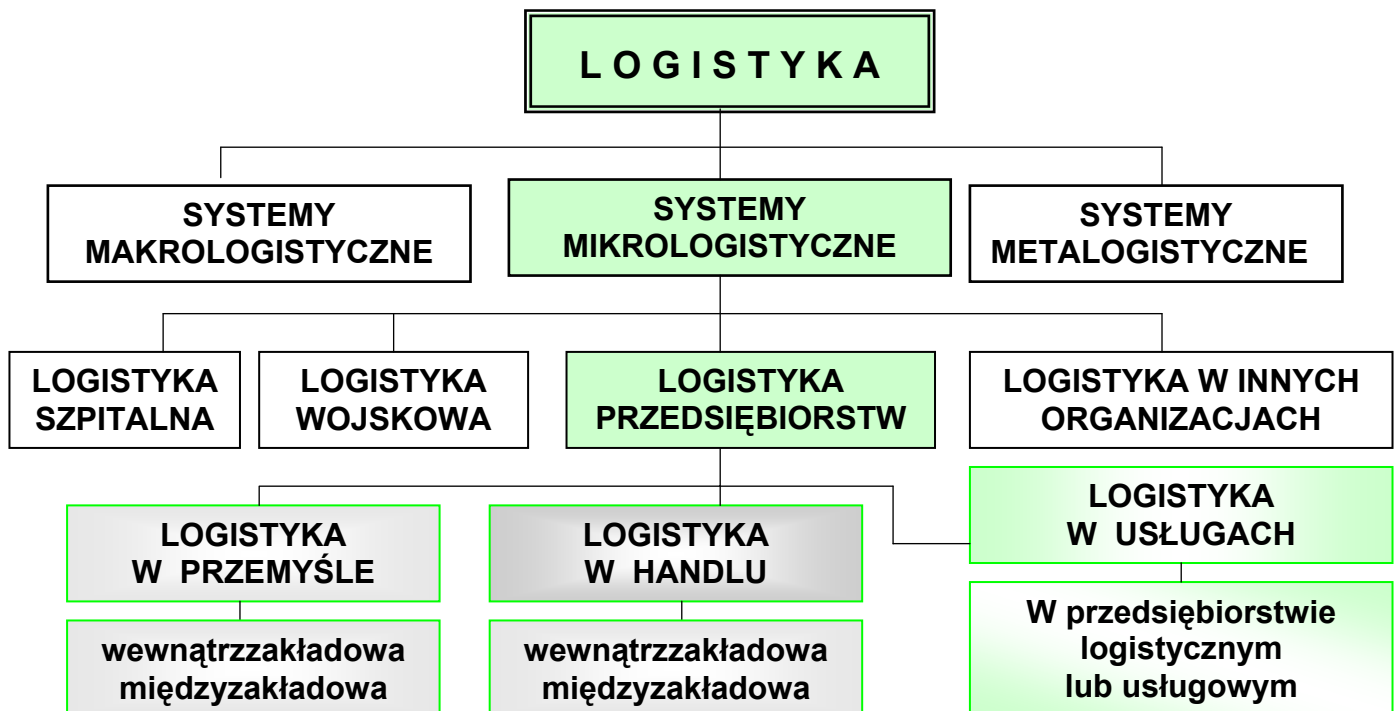
GŁÓWNE CELE LOGISTYKI



1. Osiągnięcie długofalowego zadowolenia klienta.
2. Minimalizacja czasu i kosztu transportu przy danym poziomie usług.
3. Wzmacnianie pozycji i przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa.
4. Kształtowanie optymalnej relacji między poziomem realizowanych i pożądanym korzyści i usług a poziomem kosztów.
5. Kreowanie podaży i odpowiednich rozwiązań dotyczących potrzeb i preferencji klientów w poszczególnych segmentach rynku.
6. Odkrywanie i kreowanie nowych potencjałów produktywności i efektywności, wspomaganie rynkowego sukcesu przedsiębiorstwa.
7. Tworzenie systemów i modeli kooperacji (alianсів strategicznych i sojuszków przedsiębiorstwa).
8. Określenie o ile będą większe dodatkowe dochody firmy uzyskane drogą zwiększania zysku w wyniku poprawy jakości usług.

Rozwój i globalizacja handlu i usług wymusza na przedsiębiorstwach turystycznych – ogniwach łańcucha logistycznego (od wytwórcy do konsumenta) tworzenie systemów logistycznych o różnym zakresie (podmiotowym i przedmiotowym).

INSTYTUCJONALNY PODZIAŁ SYSTEMÓW LOGISTYCZNYCH



Wg H.Ch. Pfohla (1998).

RODZAJE RYNKÓW

- **Lokalne, krajowe, zagraniczne, międzynarodowe, globalne.**
- Sprzedającego lub kupującego.
- Z wolną konkurencją, z elementami (lub bez) wolnej konkurencji.
- Objęte lub nie objęte koncesjonowaniem, zbytu, surowców i materiałów.

Wydzielenie ze struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa funkcji, które są przekazywane innym firmom nazywa się **outsourcingiem**.

ARGUMENTY ZA I PRZECIW OUTSOURCINGOWI LOGISTYCZNEMU W MIĘDZYNARODOWYM TRANSPORCIE OSOBOWYM (w %)*

ZALETY		WADY	
Obniżka kosztów	60	Utrata kontroli	18
Niższe koszty pracy	49	Wysoki koszt	11
Elastyczność	31	Akceptacja kierownictwa i załogi	6
Lepsze systemy informacyjne	30	Brak odpowiednich obrotów	6
Lepsza obsługa dostaw	23	Brak elastyczności	5

*Źródło. Coyle J.J., Bardi EJ., Langley C.J. Jr.: Zarządzanie logistyczne. PWE 2002, s. 345.

Outsourcing usług logistycznych najczęściej obejmuje transport, składowanie i czynności dodające wartość o charakterze produkcyjnym.

Outsourcing usług transportowych przynosi duże i szybkie efekty w wyniku uwolnienia dużych środków kapitałowych zamrożonych w taborze oraz zaplecza technicznym transportu. Jest on łatwy do wdrożenia ze względu na mnogość firm spedycyjnych (*transportowych*) funkcjonujących na rynku.

2. ANALIZA PORTFELOWA – STRATEGIA WYBORU PRZEWOŹNIKA

WYKORZYSTANIE ANALIZY PORTFELOWEJ DO WYBORU PRZEWOŹNIKA

STRATEGIE DZIAŁANIA

DYKTOWANIE WARUNKÓW - „Zagarnięcie najlepszego”

Aktywnemu zachowaniu nabywcy (przedsiębiorstwa) odpowiada strategia dyktowania warunków, czyli „zagarnięcie najlepszego”. Jest to możliwe wówczas, gdy nabywca zgłaszający zapotrzebowanie na transport ma wysoką pozycję na rynku, natomiast siła potencjalnych dostawców jest mała lub średnia. **Wobec małego ryzyka można negocjować korzystne warunki umów.**

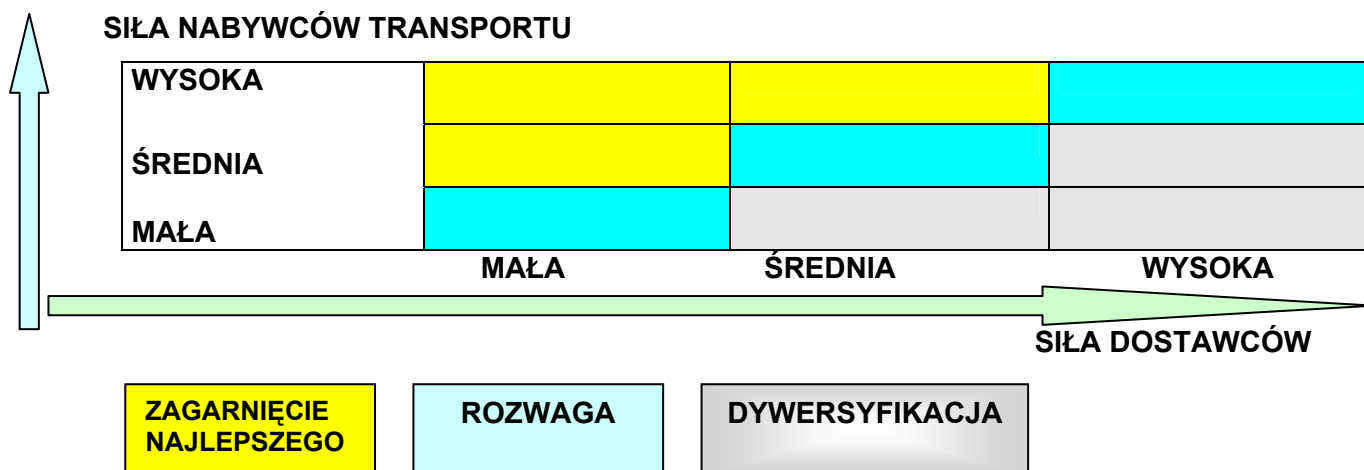
SELEKCJA OPTYMALIZACYJNA - „Rozwaga”

Strategia środka („rozwaga”) umożliwia rozważną optymalizację doboru dostawcy, gdyż dotyczy zaopatrywania w środki /transportowe/ o małym ryzyku niedoboru i niskim wpływie posiadanego potencjału na wynik końcowy działalności.

DYWERSYFIKACJA ŹRÓDEŁ ZAKUPU USŁUGI - „Dywersyfikacja”

Poszukiwanie alternatywnych źródeł zaopatrzenia w transport („dywersyfikacja”) konieczne jest wtedy, gdy nabywca (przedsiębiorstwo) ma słabą pozycję na danym rynku, w przeciwieństwie do dostawców, którzy, korzystając z wysokiej swojej pozycji, dyktują warunki. Może to oznaczać wzrost nakładów na badanie rynku w poszukiwaniu innych partnerów lub dążenie do integracji z dostawcami.

MACIERZ PORTFELOWA ZAKUPÓW /DOSTAW/



Źródło: Abt S., Woźniak H., s. 204.

KRYTERIA WYBORU RODZAJU TRANSPORTU

Podstawowym kryterium wyboru rodzaju transportu powinno być dążenie do minimalizacji łącznych kosztów związanych z ich wynajmem i utrzymaniem rezerw oraz stworzeniem podstaw do sprawnego przebiegu realizacji usługi turystycznej.

DO POWSZECHNIE STOSOWANYCH KRYTERIÓW WYBORU DOSTAWCÓW TRANSPORTU – PRZEWOŹNIKÓW MOŻNA ZALICZYĆ:

- **ceny produktów** (oferowane przez poszczególnych dostawców);
- **terminy realizacji zleceń**, ich elastyczność i sposób deklarowania (doba, tydzień, dekada, miesiąc, kwartał);
- **odległość od bazy**;
- **forma i termin składania zamówień** (czy jest możliwe zamawianie za pomocą technicznych środków łączności, z jakim wyprzedzeniem czasowym wymagane jest złożenie zamówienia, wymagane dokumenty itp.);
- **podmiot ponoszący koszty dojazdu** (dostawca czy odbiorca);
- **jakość środków transportu proponowanych przez dostawcę** (czy dopuszcza się możliwość wyboru producenta, kontynuowania eksploatacji określonego typu pojazdu, precyzowania wymagań dotyczących jakości i warunków technicznych);
- **solidność dostawcy** (dotrzymanie warunków umowy w zakresie terminu i ustalonych warunków płatności itp.);
- **inne** (np. gwarancje zawarcia umów długofalowych, udzielanie rabatu, gotowość utrzymywania rezerwy gwarancyjnej, możliwość zmiany zamówienia, realizowanie dostawy JiT – *Just & Time* itp.).

ALGORYTM WYNAJMU PRZEWOŹNIKA

- analiza rynku z punktu widzenia podaży określonego środka transportu
- zapytania ofertowe
- znalezienie (zdobycie) najkorzystniejszego przewoźnika
- proces negocjacyjny: zawarcie umowy- wynajem, dzierżawa lub zakup
- cel pośredni: najkorzystniej wynająć, wydzierżawić lub kupić
- cel końcowy: maksymalizacja zysku.

WYBÓR PRZEWOŹNIKÓW

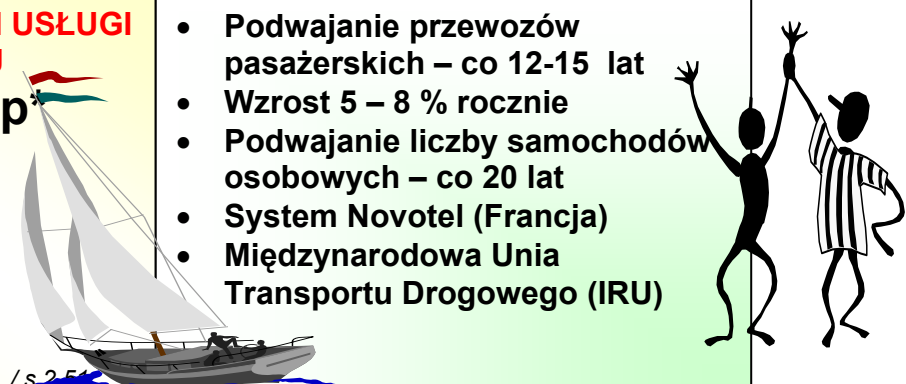
METODY OCENY

- Sprawdzenie referencji, rozmowa z byłymi lub obecnymi klientami.
- Certyfikaty zewnętrzne i testowanie oferty.
- Analiza rachunków handlowych i formularze ankietowe.
- Wizyty u dostawcy.
- Analiza kosztowa produktu, struktur zarządzania, procedur administracyjnych i zarządzania kadrami dostawcy, analiza procesów eksploatacyjnych i zarządzania jakością.
- Analiza sytuacji finansowej i wyników działalności.

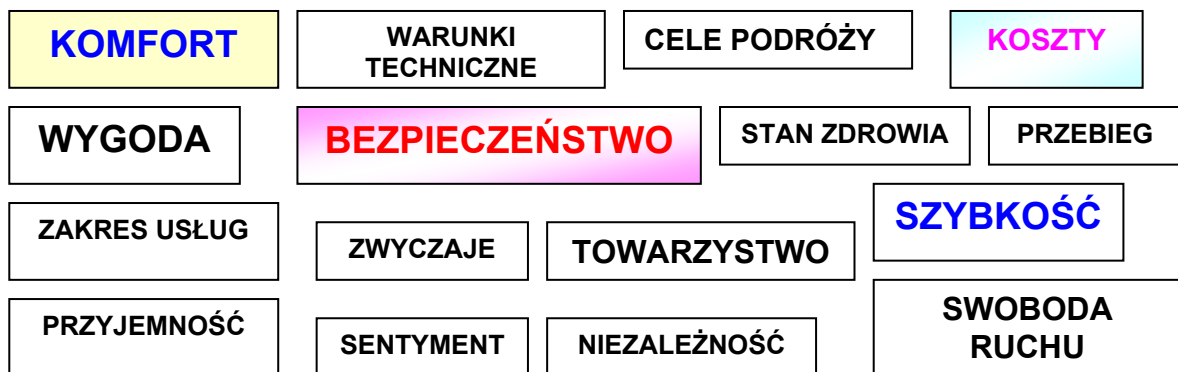
KRYTERIA WYBORU

- Lokalizacja przewoźnika,
- **Niezawodność dostaw i terminowość**
- Jakość materiału
- Cena,
- Usługi dodatkowe.

3. TRANSPORT MIĘDZYNARODOWY JAKO ELEMENT PRODUKTU TURYSTYCZNEGO

<p>ALGORYTM REALIZACJI USŁUGI TURYSTYCZNEJ</p> <p>FORMUŁA 5 p</p> <p>1 – przygotowanie 2 – podróż 3 – pobyt 4 – powrót 5 – podsumowanie</p> <p><small>*Wa DUDKIEWICZ D: „Marketing /.../ s. 2-5</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Podwajanie przewozów pasażerskich – co 12-15 lat • Wzrost 5 – 8 % rocznie • Podwajanie liczby samochodów osobowych – co 20 lat • System Novotel (Francja) • Międzynarodowa Unia Transportu Drogowego (IRU) 	
---	--	--

KRYTERIA WYBORU ŚRODKA TRANSPORTU



4. ŚWIADCZENIE USŁUG W SEGMENTACH RYNKU TRANSPORTOWEGO: DROGOWYM, KOLEJOWYM, LOTNICZYM I MORSKIM

<p>MORSKI</p> <p>wzrost przewozów nowe statki komfort walory zdrowotne i towarzyskie</p> 	<p>AUTOKAROWY</p> <p>mobilność komfort wygodna catering usługi dodatkowe organizacja EUROLINES</p> <p>MOTORYZACJA INDYWIDUALNA</p> <p>swoboda wygodna zindywidualizowanie mobilność</p> 	<p>KOLEJOWY</p> <p>pionier turystyki pojemny tani bezpieczny szybki punktualny duże zmiany jakościowe obniżanie opłat bonifikaty wyciągi kolejki linowe</p> <p>T. KOLEJOWO – AUTOBUSOWY MULTIMODALN KOMBINOWANY</p>	<p>LOTNICZY</p> <p>Szybkość bezpieczeństwo</p> <p>koszty niedorozwój infrastruktury trudności eksploatacyjne terroryzm ochrona środowiska</p> 
---	--	--	---

WIĘCEJ DOWIESZ SIĘ TAKŻE Z ... BIBLIOGRAFII, INTERNETU ...



GAWORECKI W.: „Turystyka”. PWE, Warszawa 2003

KUBICKI M.: „Usługi hotelarskie w środkach transportu”. WSE, Warszawa 2000

DUDKIEWICZ D. (red.): „Marketing usług turystycznych”. ALMAMER, 2007

INFORMATOR TURYSTYCZNY POLSKAINFO – <http://www.polskainfo.pl>

ĆWICZENIA, ĆWICZENIA ...

1. **Przeanalizuj: decyzje transportowe:** wybór gałęzi transportu, wybór określonego przewoźnika, wybór drogi przewozu, wybór sposobu przewozu, sprawne i efektywne zarządzanie własnym taborem, wybór środka transportu, redukcja odległości przemieszczania pasażerów do minimum.
2. **Zaplanuj decyzje w sferze rezerw:** liczba zamówionych środków transportu, częstotliwość składania zamówień, system kontroli rezerw (obejmuje określenie poziomu rezerw niezbędnych do obsługi klienta).
3. **Zaplanuj decyzje organizacyjno - techniczne:** wybór miejsca posadowienia bazy transportowej, określenie form wykorzystania, wielkość zamawianej liczby środków transportu, harmonogram i częstotliwość wyjazdów, określenie cen, kontroli jakości itd.
4. Na podstawie dostępnych w internecie taryf przewozowych **porównaj koszty przewozu** jednej osoby na odległość 1 000 km autokarem, samochodem osobowym, pociągiem i samolotem. Przeprowadź stosowną symulację kosztów dla 10 i 100 osób.
5. Proszę dokładnie przestudiować (na podstawie informacji z internetu) i wyjaśnić innej osobie **zasady korzystania i przemieszczania się pojazdami mechanicznymi** wszelkich typów po drogach wybranych krajów /.../ ze szczególnym uwzględnieniem zakazów oraz ponoszonych opłat za przejazdy.

6. Odpowiedz na pytania – rozwiąż zadania:

1. **Outsourcing w międzynarodowym transporcie osobowym polega w skrócie na:**
 - a) elastycznym finansowaniu kosztów eksploatacji taboru przewozowego przez banki,
 - b) szybką wymianę środków transportowego,
 - c) unowocześnianiu własnych środków transportu,
 - d) przekazywaniu innym firmom niektórych funkcji i zadań przedsiębiorstwa,
 - e) ujawnianie danych finansowo-księgowych nieuprawnionym organom administracji publicznej;
2. **Strategie wyboru przewoźnika przy dokonywaniu analizy portfelowej, to między innymi:**
 - a) roaming i optymalizacja,
 - b) selekcja optymalizacyjna i dywersyfikacja,
 - c) preselekcja i macierz portfelowa,
 - d) dokładnie na czas (Just & Time),
 - e) wszystkie poprzednie odpowiedzi są błędne;

3. Do powszechnie stosowanych, ekonomicznie uzasadnionych kryteriów wyboru dostawców transportu można zaliczyć między innymi:
- a) producenta dodatkowego wyposażenia środka transportu ,
 - b) strukturę kapitałową,
 - c) przynależność narodową rady nadzorczej,
 - d) skład zarządu przedsiębiorstwa transportowego,
 - e) ceny produktów i solidność dostawcy.

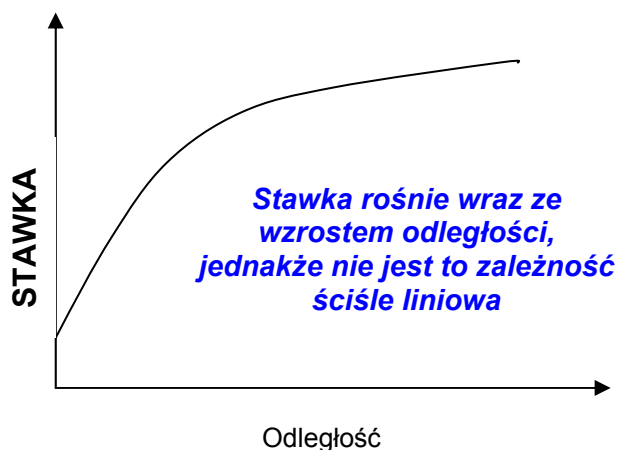
ĆWICZENIA DLA ... zaawansowanych

PRZYKŁAD USTALANIA DEGRESYWNEJ STAWKI PRZEWOZOWEJ

Przykład ustalania degresywnej stawki przewozowej wraz ze wzrostem odległości

Stawka rośnie wolniej od odległości, ponieważ przewoźnicy rozkładają koszty prac wykonywanych w terminalach (koszty manipulacji środkami przewozowymi, koszty prac biurowych, koszty fakturowania) na większą liczbę kilometrów.

Koszty prac (usług) terminalowych nie zmieniają się wraz z odległością; w miarę wzrostu odległości przemieszczania osób, koszty te maleją w przeliczeniu na 1 kilometr.



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ !!!

