

77,3 % респондентов довольны качеством прокатного оборудования, что свидетельствует о хорошей материально технической базе ГСОК «Логойск».

Во время пребывания на ГСОК «Логойск» туристы предпочитают питаться самостоятельно либо в кафе, что связано с высокими ценами на данный сектор услуг.

Организация массовых мероприятий является одним из значимых факторов для туристов при выборе отдыха на горнолыжных курортах.

Возрастной диапазон посетителей ГСОК «Логойск» от 18 до 30 лет, поэтому на рынке туристических услуг необходимо ориентироваться на потребителей данного возраста.

1. Горнолыжный спортивный оздоровительный комплекс «Логойск» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://logoisk.by>. – Дата доступа: 28.02.2019.

**УДК 338.48**

*Титкова Н.Д.,*

*Гриб П.В.*

Белорусский государственный университет физической культуры  
Республика Беларусь, Минск

## **ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ ПРИ ПУТЕШЕСТВИИ НА АВТОБУСЕ**

*Titkova N.D.,*

*Grib P.V.*

Belarusian State University of Physical Culture  
Republic of Belarus, Minsk

### **SERVICE TOURISTS WHEN TRAVELING BY BUS**

**ABSTRACT.** The article analyzes the main components of high-quality travel by bus transport, depending on the age category of tourists.

**KEYWORDS:** travel quality; tourist service; travel by bus.

**АННОТАЦИЯ.** В статье проанализированы основные составляющие качественного путешествия автобусным транспортом в зависимости от возрастной категории туристов.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** качество путешествия; обслуживание туристов; путешествия на автобусе.

Автомобильные перевозки являются одним из основных видов туристских перевозок.

При организации поездок на автобусе руководители туристических организаций должны учитывать предпочтения туристов. Интересы туристов зависят от множества факторов: возраста, пола, национальности, образовательного уровня, уровня доходов, профессиональных интересов, хобби. При классификации путешествующих чаще всего учитывается их возраст.

При планировании путешествия турист учитывает такие показатели, как скорость доставки до цели поездки, комфорт путешествия, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, возможность остановки в пути следования, условия питания, уровень шума, вибрации, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие неблагоприятных экологических факторов, безопасность [1].

На основании вышеизложенного была поставлена цель: изучить и проанализировать особенности транспортных услуг, оказываемых туристам разной возрастной категории при перемещении на автобусе.

Материал и методы исследования.

Для достижения поставленной цели использовался метод анкетного опроса. Им было охвачено 230 человек. Респонденты были сопоставимы по возрасту. В первую группу вошли респонденты в возрасте от 18 до 30 лет и составили 80 % всех респондентов. Во вторую группу – от 31 до 45 лет и составили 13,5 % респондентов, в третью группу – от 46 до 60 лет и составили 6,5 % респондентов.

Шкала «Интервал времени» отражает, какой интервал времени наиболее приемлем для респондентов во время передвижения на автобусе. Анализ анкетного опроса показал, что наиболее приемлемым интервалом времени во время передвижения на автобусе для респондентов всех групп являются 2 и 3 часа.

Результаты этой оценки представлены на рисунке 1.

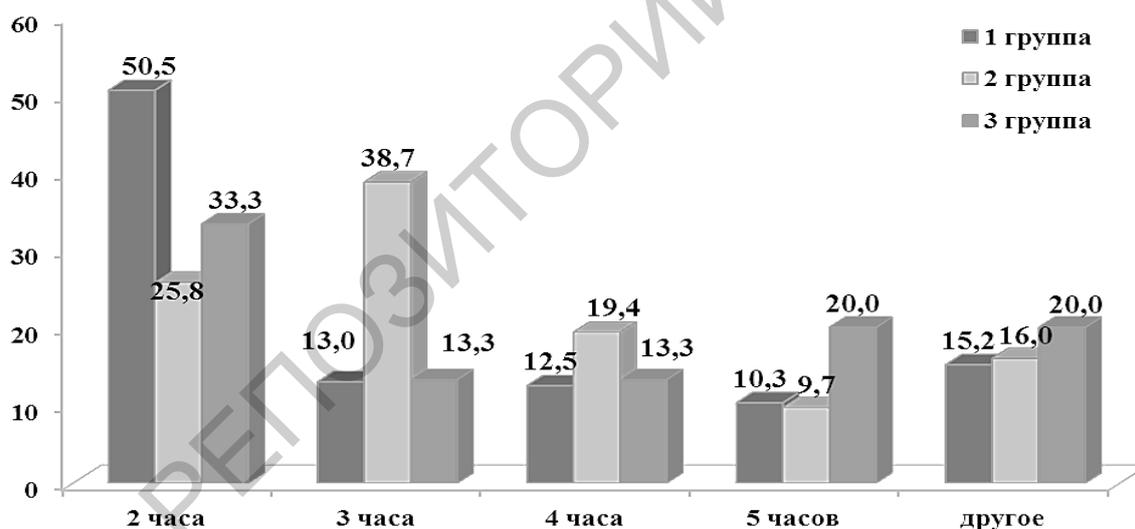


Рисунок 1 – Интервал времени при передвижении на автобусе (%)

Температура и влажность воздуха являются основными факторами, создающими благоприятные условия туристам во время продолжительной поездки.

Показатели по шкале «Температурно-влажностный режим» были выше у респондентов 3 группы, по сравнению с респондентами 1 и 2 групп, и оценены ими в 5 баллов.

Результаты представлены на рисунке 2.

Наличие туалета – значимый фактор во время поездки. При длительных переездах автобус через 4–5 часов делает остановки. Туалетами, которые есть в автобусах, обычно пользуются только в экстренных случаях.

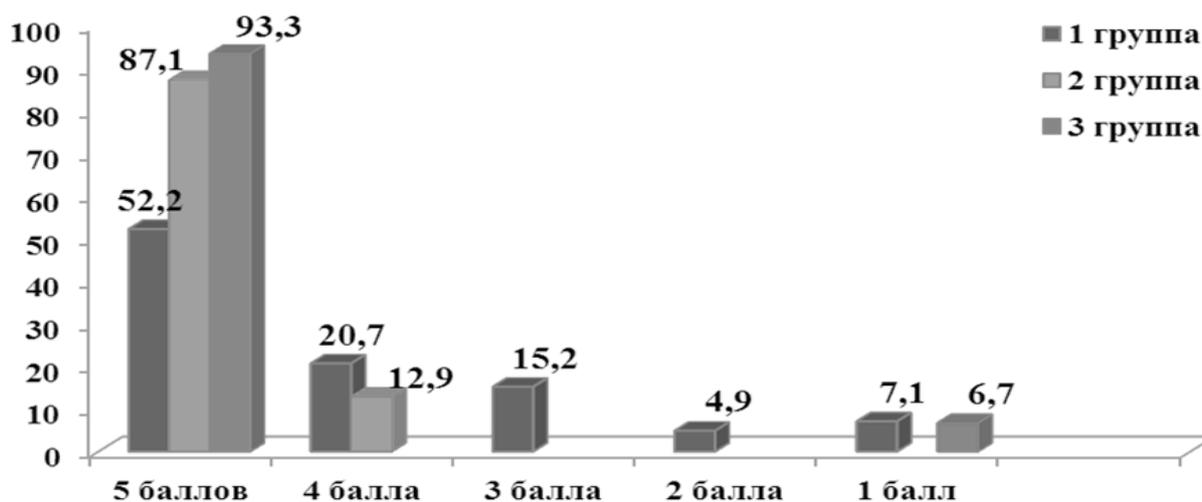


Рисунок 2 – Температурно-влажностный режим (%)

Показатели по шкале «Наличие туалета» были высокими у респондентов 3 группы: у респондентов 2 группы составили 54,8 %, в то время как у респондентов 1 и 3 групп они составили 51,1 и 53,3 % соответственно и оценены ими в 5 баллов.

Информационно-развлекательные мероприятия во время передвижения на автобусе включают в себя организацию содержательного свободного времени туристов, удовлетворение их интересов путем проведения различных форм культурно-массовой работы. К ним относится наличие прессы, интернета, теле- и аудиотрансляции, конкурсной программы.

Показатели по шкале «Информационно-развлекательные мероприятия» были выше у респондентов 1 группы и составили 58,2 %, у респондентов 2 группы – 51,6 % и были оценены респондентами первых двух групп в 5 баллов. Менее всего они были выражены у респондентов 3 группы, где они составили 40 % респондентов данной группы и оценены ими в 1 балл, что может быть обусловлено возрастом контингента, который составляет данную группу.

Шкала «Работа водителя» указывает на отношение респондентов к работе водителя. 86,7 % респондентов 3 группы оценили работу водителя в 5 баллов, немного меньше данный показатель был у респондентов 2 группы, где он составил 83,9 %. Данный показатель был ниже у респондентов 1 группы – 66,8 %. Респонденты 3-х групп уделяют большое внимание работе водителя. От работы водителя во многом зависит безопасность осуществляемой респондентами поездки, удобства во время пути.

Особые требования предъявляются и к руководителю туристской группы, путешествующей автобусом. На него возлагается обязанность по выполнению экскурсионной программы; оказанию помощи туристам при прохождении административных формальностей на границе; при размещении в отелях; возникновении неординарных ситуаций; организации досуга. В процессе движения автобуса руководитель должен давать пассажирам путевую информацию, что повышает требования к его специальным знаниям, относящимся к культурно-историческим местам маршрута следования, общему кругозору, культуре и грамотности речи.

Результаты по шкале «Работа руководителя туристской группы» представлены на рисунке 3.

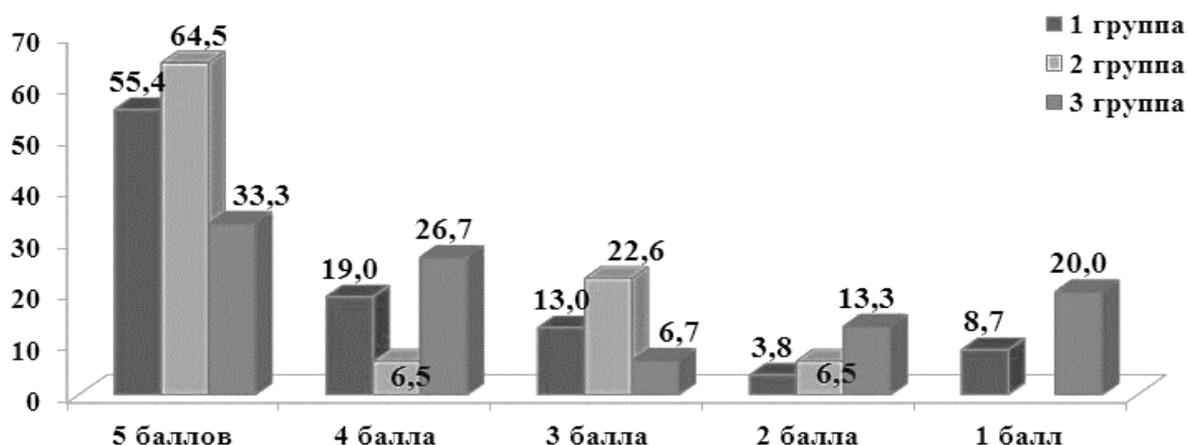


Рисунок 3 – Работа руководителя туристской группы (%)

На вопрос «Какие пожелания туристы могут указать для улучшения оказываемых им услуг во время передвижения» они ответили следующим образом: 30,7 % респондентов 1-й группы выразили желание иметь бесплатный WI-FI во время поездки, 20,0 % респондентов высказались в пользу удобных кресел, 14,7 % – за температурно-влажностный режим, 12,0 % респондентов – за комфорт; 18,8 % респондентов 2-й группы – за комфорт, наличие WI-FI, работу водителя, 12,5 % респондентов – за остановки во время передвижения; 55,6 % респондентов 3-й группы выразили пожелания за улучшение культуры обслуживания во время поездки, 22,2 % – за комфорт, безопасность, работу водителя.

Таким образом, проведенное исследование позволило сформулировать следующие выводы:

1. Наиболее востребованными для туристов 3 возрастных групп являются поездки, продолжительность которых между местами остановки не превышает 2 часов.
2. Чем старше туристы, совершающие поездки на автобусе, тем больше значимость таких показателей, как температура и влажность воздуха в салоне автобуса.
3. Наличие информационно-развлекательных мероприятий более значимо для туристов 1 и 2 групп, что может быть обусловлено возрастом данных групп туристов.
4. Во время передвижения на автобусе туристы 3-й возрастной группы отдавали предпочтение работе водителя, чем работе руководителя туристской группы. Это связано с тем, что от работы водителя во многом зависит безопасность осуществляемой туристами поездки.
5. При организации автобусных путешествий необходимо обратить внимание на такие показатели, как комфорт, наличие WI-FI, удобных кресел, работа водителя, качество обслуживания туристов во время поездки.

1. Транспортное обеспечение туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.oturbiznese.ru/55.html>. – Дата доступа: 24.02.2019.