

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

## ДИПЛОМНА РОБОТА

магістр

«Удосконалення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту за матеріалами ТОВ «Lets go travel», м. Хмельницький»

Галузь знань \_\_\_\_\_ 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність \_\_\_\_\_ 242 «Туризм і рекреація»

Освітня програма \_\_\_\_\_ «Туризм»

Шифр \_\_\_\_\_

Виконав: студент 2 курсу група ТУРМ-22-1 \_\_\_\_\_ Ю.В. Усачов

Керівник \_\_\_\_\_ Л.В. Григор'єва  
(підпис, дата) (Ініціали, прізвище)

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ О.С. Гриндій  
(підпис, дата) (Ініціали, прізвище)

До захисту допускаю:

Зав. кафедри туризму  
та готельно ресторанної-справи

\_\_\_\_\_ І.Є. Журба  
(підпис, дата) (Ініціали, прізвище)

\_\_\_\_\_ 2023 р.

Хмельницький 2023

## ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму  
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  
 Рівень вищої освіти магістр  
 Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
 Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»  
 Освітня програма Туризм

ЗАТВЕРДЖУЮ

зав. кафедри туризму та  
 готельно-ресторанної справи  
Журба І. Є.

\_\_\_\_\_ 2023 р.

### ЗАВДАННЯ НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Усачов Юрій Вікторович

1 Тема роботи «Удосконалення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту за матеріалами ТОВ «Lets go travel», м. Хмельницький»

керівник роботи Григор'єва Людмила Володимирівна  
 затверджена Наказом по університету від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р. №\_\_

2 Строк подання студентом роботи на кафедру «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.

3 Вихідні дані до роботи:

3 Вихідні дані до роботи: посібники, періодичні видання, монографії, статистичні звіти, Інтернет джерела

4 Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити)

У першому розділі розглянуто теоретичні засади організації сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту. У другому розділі проаналізовано сервісне обслуговування туристичного автомобільного транспорту. У третьому розділі розглянути проблеми та перспективи управління сервісним обслуговуванням туристичного автомобільного транспорту

5 Перелік графічного матеріалу: Місце сервісного обслуговування в транспортній туристичній інфраструктурі; Організація сервісного обслуговування туристичного автобуса; Властивості якісної сервісної послуги; Рекомендовані пропозиції щодо удосконалення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту

Дата видачі завдання \_\_\_\_\_ 2023 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Назва етапу виконання ДР	Термін виконання етапу роботи	Примітка
1. Вибір теми і складання бібліографії	05.09.2023	
2. Вивчення стану проблеми за темою, висвітлення її в науковій літературі, нормативних документах, мережі Інтернет	19.09.2023	
3. Збір фактичного матеріалу	03.10.2023	
4. Уточнення мети, завдань і обґрунтування концепції роботи	10.10.2023	
5. Вибір методів аналізу матеріалів. Попереднє формулювання гіпотез, припущень тощо	24.10.2023	
6. Обробка зібраного матеріалу	07.11.2023	
7. Виявлення тенденцій, схем розвитку проблемної ситуації, прогнозування та формулювання підходів до розв'язання проблеми	14.11.2023	
8. Підготовка тексту Основної частини роботи. Формулювання висновків за розділами	28.11.2023	
9. Підготовка тексту виступу та загальних висновків, проходження попереднього захисту	12.12.2023	
10. Здача роботи на кафедрі	20.12.2023	

Студент-дипломник \_\_\_\_\_

Підпис,

Усачов Ю.В.

Прізвище, ініціали

Керівник роботи \_\_\_\_\_

Підпис,

Григор'єва Л.В.

Прізвище, ініціали

## АНОТАЦІЯ

на дипломну роботу Усачова Юрія Вікторовича

Прізвище, ім'я, по батькові студента

Тема роботи: Удосконалення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту за матеріалами ТОВ «Lets go travel», м. Хмельницький

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Науковий керівник Григор'єва Людмила Володимирівна

м. Хмельницький, 2023 р.

Дипломна робота виконана на \_\_\_\_ с., містить \_\_\_ таблиць, \_\_\_ рисунків, перелік джерел посилань складається із \_\_\_\_ найменування.

Актуальність роботи. В умовах воєнної загрози та глобалізації, зростання ролі інформації та її вільного поширення як на національному, так і на міжнародному рівнях, тому важливо визначити, які фактори визначають якість сервісного обслуговування та впливають на збалансованість і ефективність туристичних автобусних перевезень.

*Перший розділ* роботи присвячений розгляду науково-прикладних засад засади організації сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту.

*У другому розділі* проаналізовано організацію сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту.

*У третьому розділі* розглянуто проблеми та перспективи удосконалення управління сервісним обслуговуванням туристичного автомобільного транспорту.

Ключові слова: туристична інфраструктура, сервісне обслуговування, автомобільний транспорт, технічне обслуговування, перспективи, рекомендації.

## ANNOTATION

for the diploma work of Usachev Yury Viktorovich

Last name, first name, patronymic of the student

Research topic: Improving the service of tourist road transport according to the materials of LLC «Lets go travel», Khmelnytskyi

Specialty 242 «Tourism and recreation»

Department of tourism and hotel and restaurant business

Scientific adviser Hryhorieva Lyudmila Volodymyrivna

Khmelnytskyi, 2023

This thesis is performed on \_\_\_ pages, contains \_\_\_ tables, \_\_\_ figures, the list of sources of references consists of \_\_\_\_\_ titles.

*Relevance of the work.* In the conditions of the threat of war and globalization, the growing role of information and its free distribution both at the national and international levels, it is therefore important to determine which factors determine the quality of service and affect the balance and efficiency of tourist bus transportation.

*The first section* is devoted to examination of the scientific and applied principles of the organization of tourist road transport service.

*The second section* analyzes the development of organization of service for tourist road transport.

*The third section considers* the problems and prospects of improving the management of tourist road transport service.

*Keywords:* tourist infrastructure, service, road transport, maintenance, prospects, recommendations.

## Зміст

Вступ	7
Розділ 1 Теоретичні засади організації сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту	10
1.1 Теоретичні основи поняття організації сервісного обслуговування в туризмі	10
1.2 Методологія забезпечення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту	14
1.3 Стратегічне управління сервісним обслуговуванням автомобільного транспорту в туризмі	21
Розділ 2 Аналіз сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту	26
2.1 Аналіз діяльності туристичного підприємства «Lets go travel» за 2020-2022 роки	26
2.2 Аналіз умов забезпечення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту	29
2.3 Аналіз організації сервісного обслуговування в ТОВ «Lets go travel»	35
Розділ 3 Проблеми та перспективи управління сервісним обслуговуванням туристичного автомобільного транспорту	41
3.1 Проблеми впровадження проактивного сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту	41
3.2 Розробка стратегії управління сервісним обслуговуванням ТОВ «Lets go travel»	47
Висновки	54
Список використаних джерел	58

## Вступ

В умовах воєнної загрози та глобалізації, зростання ролі інформації та її вільного поширення як на національному, так і на міжнародному рівнях, питання розробки ефективних систем управління послугами в туристичній галузі набуває все більшої актуальності. Розвиток туристичної галузі є складним і динамічним процесом, що вимагає максимальної взаємодії із зовнішніми партнерами. Тому важливо визначити, які фактори визначають якість обслуговування та впливають на збалансованість і ефективність туристичних автобусних перевезень.

Попри всі військові, політичні та соціально-економічні труднощі останніх років, туристичний сектор продовжує адаптуватися та працювати в новому та складному бізнес-середовищі. Пандемічні обмеження та введення воєнного стану загострили проблеми конкуренції за туристів та надання ефективних і ритмічних послуг. У таких складних умовах недостатньо просто запропонувати атракції, щоб привабити туристів, важливо також забезпечити їхній комфорт під час подорожі.

Діяльність у сфері послуг спрямована на задоволення потреб клієнтів, тому вивчення потреб є необхідним для розуміння механізмів функціонування сфери послуг. Потреба – це стан, в основі якого лежить суперечність між наявним і необхідним, що спонукає до дії, спрямованої на вирішення цієї суперечності. Послуги є одним із способів вирішення цієї суперечності. Сучасний стан розвитку машинобудування та надійність автобусів знаходиться на високому рівні. Більшість виробників транспортних засобів вже зрозуміли, що основним джерелом їхнього прибутку є не виробництво та продаж автотранспорту, а їхнє технічне обслуговування та ремонт. Тому всі повноцінні виробники іноземних туристичних автобусів мають мережу сервісних компаній, центрів. Надання своєчасних та якісних послуг з технічного обслуговування та ремонту туристичних автобусів є ключовою вимогою сьогодення.

У роботі досліджуються тенденції розробки підходів до управління сервісним обслуговуванням автомобільного транспорту в туризмі в сучасних умовах господарювання.

Метою роботи є удосконалення управління сервісним обслуговуванням автомобільного транспорту, як складової частини туристичної інфраструктури.

Відповідно до зазначеної мети було поставлено та вирішено наступні завдання:

- з'ясувати теоретичні основи поняття організації сервісного обслуговування в туризмі;
- розглянути забезпечення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту;
- дослідити особливості стратегічного управління сервісним обслуговуванням автомобільного транспорту в туризмі;
- обґрунтувати специфіку діяльності туристичного підприємства «Lets go travel»;
- проаналізувати умови забезпечення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту;
- здійснити аналіз організації сервісного обслуговування в ТОВ «Lets go travel»;
- дослідити проблеми впровадження проактивного сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту;
- з'ясувати проблеми сервісного підходу в туризмі;
- розробити пропозиції стратегії управління сервісним обслуговуванням ТОВ «Lets go travel».

Об'єктом дослідження є процес розробки та вдосконалення сервісного обслуговування на туристичному підприємстві.

Предметом дослідження є функціонування організаційних та технічних складових сервісного обслуговування в туристичній галузі.

У роботі використовувались наступні методи дослідження: аналізу і синтезу, системного аналізу, описовий, статистичний, аналогії, спостереження та прогностичний.

Результати дослідження апробовані під час роботи круглого столу «Туризм і гостинність: професійні стандарти майбутнього» 05 жовтня 2023 року в м. Хмельницький.

## Розділ 1 Теоретичні засади організації сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту

### 1.1 Теоретичні основи поняття організації сервісного обслуговування в туризмі

Повітряний транспорт є незамінним для міжнародних подорожей, а залізниця є важливою за багатьох обставин, автобуси користуються монополією над усіма автомобільними перевезеннями, особливо коли мова йде про туризм. Хоча зв'язок між автобусами та туризмом очевидний, реальний вимір набагато глибший, ніж здається на поверхні. Зовні автобуси можуть здаватися лише іншим видом транспорту для пересування з точки А в точку Б. Однак фахівці туристичної індустрії знають, що автобуси, будучи найпоширенішим видом транспорту, складають найбільшу частину туристичного сектора [1].

Організація надання туристичних послуг — це важливий аспект сфери туризму. Основні поняття, пов'язані з організацією сервісного обслуговування в туризмі наступні та допомагають розуміти, як організовано обслуговування туристів та як важливо забезпечити їхню комфортну подорож.

Туристична послуга — це комплексне обслуговування, яке включає розміщення, харчування, транспорт, екскурсії та інші послуги для туристів. Вона має комплексний характер і відіграє важливу роль у задоволенні потреб туристів [2].

Суб'єкти туристичної діяльності — це виробники та споживачі туристичних послуг. Виробники включають готелі, ресторани, транспортні компанії, туристичні фірми тощо. Споживачі — це самі туристи [3].

Характерні риси туристичних послуг — можуть бути сезонними, залежати від попиту, вимагати високої якості та індивідуального підходу до кожного туриста [4].

Оскільки види транспорту стають дедалі комфортнішими, автобуси пропонують різноманітні зручності, які раніше вважалися їхніми найбільшими недоліками. Ванні кімнати в салоні – це найбільший стрибок, який зробили туристичні автобуси в Південній Кореї. Крім того, майже всі автобуси тепер підтримують Wi-Fi. Функції безпеки значно покращилися, що зробило їх більш бажаними. Індустрія туризму безпосередньо виграла від вдосконалення експлуатаційних і функціональних можливостей автобусів. Постійно з'являються додаткові функції сучасних автобусів, які все частіше вважаються основою індустрії туризму та формують переваги автобусного туру.

Під час подорожей туристи найбільше прагнуть гнучкості. Насичена атмосфера авіаперельоту підходить не всім. Незважаючи на те, що поїздка надає можливість огляду визначних пам'яток, варіанти досить обмежені. Однак з автобусами ситуація зовсім інша. Вони створені для пересування цивілізацією, а не як потяги чи літаки. Ви можете насолоджуватися всією подорожжю та залишати спогади за допомогою камери. Крім того, можливість робити часті зупинки в будь-якому місці дороги є додатковою перевагою. Скрізь, де попадеться прекрасне видовище, можна зупинитися.

Автобуси забезпечують набагато більшу мобільність. Доступ, який він надає до таких місць, як невеликі міста та природні пам'ятки, не забезпечується жодним іншим засобом. Хоча приватні автомобілі можна вважати більш зручними в таких сценаріях, туристи не можуть їхати самостійно, якщо вони не мають відповідних домовленостей. Навіть тоді на них чекають проблеми з паркуванням, газом та багато іншого.

Сучасні автобуси не мають обмежень у просторі. Туристи можуть насолоджуватися значним простором як для себе, так і для багажу. Місткість пасажирів може бути різною, але кожен туристичний автобус розроблений таким чином, щоб зручно задовольнити потреби всіх призначених пасажирів. Тепер туристичні групи, навіть до 50 осіб, можуть легко подорожувати, забронювавши автобус, і насолоджуватися всіма насолодами відпустки в поєднанні з радіощами компанії своїх близьких.

Зміна клімату є нормою сьогодення, тому і людство стурбовано тим, що можна завдати незворотної шкоди екосистемі землі. Кожен має розвинути свідомість, щоб зіграти свою роль у стримуванні загрози глобального потепління. Хоча подорожі неможливо стримати, можна винайти більш екологічні способи досягнення мети подорожі, не завдаючи шкоди планеті заради туристичних задовольень. Одним із таких способів є використання електроавтобусів. Незважаючи на те, що сучасні автобуси оснащені двигунами з меншим рівнем викидів або гібридними електричними двигунами з нульовим електромагнітним випромінюванням, і стандартні автобуси допомагають зменшити потенційну шкоду. Припустимо, автобус може вмістити 50 осіб, скільки машин знадобиться, щоб перевезти ці 50 осіб, а результати щодо спалювання палива та викидів вуглецю значно нижчі, ніж інші альтернативи.

Більшість туристів подорожують в режимі економії і не хочуть ні на що витратити більше і це стало правилом, особливо в іноземних країнах з різницею валют. Найкращий спосіб не виходити за межі бюджету – це скористатися туристичними автобусами та заощадити на транспортних витратах. Коли туроператор орендує туристичний автобус для туру, він включає всі витрати, включаючи паливо, оплату водія та зупинки. За стандартний проїзд доплачувати не потрібно. Оренда автобусів рідко перевищує очікувані витрати, і потрібно лише оплатити харчування та вхідні квитки. З іншого боку, якщо турист подорожує сам, то таксі, оренда автомобіля, щоб дістатися до місця призначення, буде набагато дорожче. Метод одноразової оплати туристичних автобусів дає туристам уявлення про те, скільки коштуватиме поїздка, щоб мати змогу відповідно планувати бюджет подорожі. Туристи позбуваються стресу від пошуку нового транспорту в будь-якій іншій точці перебування.

Безпека є вирішальним аспектом, і подорож у невідомі місця підвищує ризики. Користуватися індивідуальним транспортом небезпечно, тому що йому ніколи не можна довіряти. Хоча користування надійними автобусними послугами забезпечує безпеку вільного подорожування, а також можна отримати послуги гіда, який допоможе туристам, дослідити більше у місці

призначення. Водії автобусів є експертами у своїй справі та знають найкращі маршрути, що підвищує туристичну безпеку мандрівки. Елементи туристичної транспортної інфраструктури тісно пов'язані між собою [5]. Збільшення пасажиропотоку призводить до розвитку туристичної транспортної інфраструктури:

- підвищує прибутковість усіх підприємств, в тому числі й сервісних;
- збільшує попит на транспортні послуги з боку транспортних і туристичних компаній;
- посилює конкуренцію, знижує ціни на послуги;
- підвищує якість обслуговування й задоволеність клієнтів (рисунок 1.1).

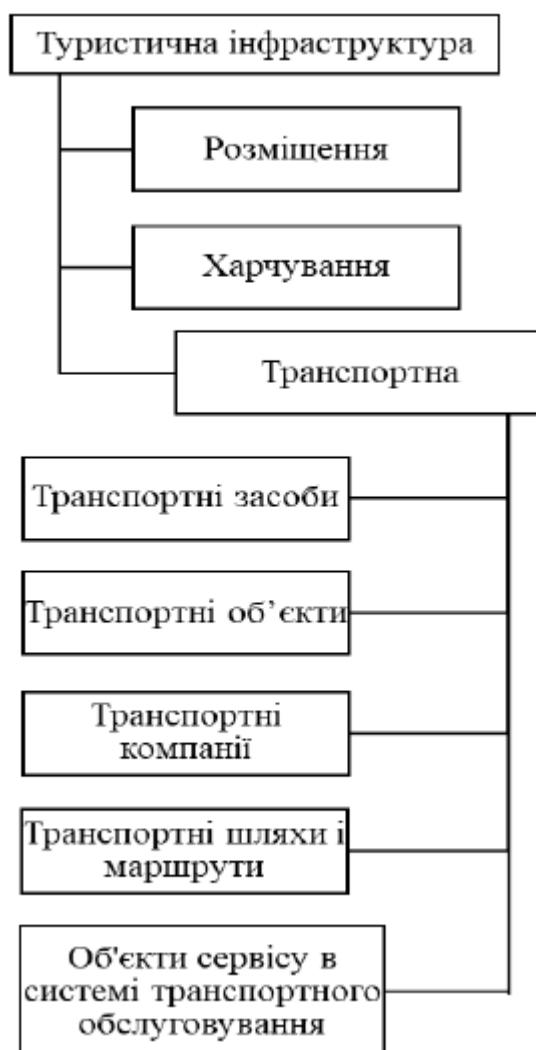


Рисунок 1.1 – Місце сервісного обслуговування в транспортній туристичній інфраструктурі

Збільшення пасажиропотоку збільшує кількість туристів, впливаючи на місцеву економіку, зайнятість, доходи та мобільність місцевих жителів у межах та за межами регіону, що свідчить про підвищення рівня соціально-економічного розвитку регіону. Однак збільшення пасажиропотоку та туристичних потоків має переважно негативний вплив на навколишнє середовище та туристичні ресурси. Крім того, покращення добробуту населення сприяє збільшенню як внутрішніх, так і виїзних туристичних потоків.

## 1.2 Методологія забезпечення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту

Туристичні автобуси резервують для місцевих поїздок, або для далеких поїздок між великими містами. Подорожі автобусом часто набагато доступніші, ніж подорожі поїздом. Щоби туристична поїздка відбулась відповідно з програмою туру, туристичний автобус повинен бути технічно справним та не мати передумов для виходу з ладу під час руху за маршрутом. Туристичні автобуси перевозять групи туристів не тільки під час турів, але й під час екскурсій, часто на великі відстані.

Чартерні автобуси доступні для оренди і часто використовуються для групових перевезень, таких як корпоративні заходи чи шкільні екскурсії. Щоб ці автобуси були надійними та могли безпечно перевозити пасажирів, необхідне належне технічне обслуговування.

Автобуси часто використовуються для транспортування спортивних команд і виконавців на ігри та заходи, тобто у подієвому туризмі. Належне технічне обслуговування необхідне для того, щоб ці автобуси були надійними та могли безпечно та комфортно перевозити команду чи виконавців.

Належне технічне обслуговування автобусів забезпечує безпеку та надійність, що є важливим для попиту на цей вид транспорту та задоволення

клієнтів. Регулярне технічне обслуговування також може допомогти подовжити термін служби автобусів і запобігти дорогому ремонту, заощаджуючи гроші та покращуючи прибутки. Коли ідеться про технічне обслуговування автобусного парку, існує два загальних підходи: профілактичне та прогнозне обслуговування (рисунок 1.2) [6].



Рисунок 1.2 – Підходи до організації технічного обслуговування туристичного автобуса

Обидва підходи спрямовані на мінімізацію часу простою та зменшення витрат на ремонт, але вони відрізняються своєю методологією, причому одна гарантує кращу видимість можливих несправностей і більше можливостей для запобігання поломкам.

Профілактичне технічне обслуговування – це тип техобслуговування, який передбачає регулярні перевірки, що виконуються через певні проміжки часу, на основі оцінки того, коли може статися збій, коли може знадобитися заміна деталей, або навіть на основі відгуків водіїв. Його можуть використовувати автобусні оператори, щоб переконатися, що їхні парки

перебувають у хорошому стані та зменшити ризик несподіваних поломок, які можуть призвести до збоїв у обслуговуванні та збільшення витрат на ремонт.

Впроваджуючи цей підхід до технічного обслуговування, команди часто встановлюють графік технічного обслуговування на основі пробігу, часу або використання. Такий графік має включати такі звичайні завдання, як заміна масла, шин, перевірка гальм і рідини. Регулярно виконуючи ці завдання з технічного обслуговування, команди можуть виявляти й усувати потенційні проблеми, перш ніж вони стануть серйозними.

Переваги профілактичного обслуговування суттєві і за часом справної роботи і за мінімізацією витрат. Профілактичне технічне обслуговування сприяє подовженню терміну служби транспортних засобів, які регулярно перевіряються на наявність несправностей, які можуть спричинити більш серйозні проблеми в майбутньому та призвести до загрози безпеці. Цей підхід також дає змогу командам обслуговування виявляти потенційні проблеми до того, як вони призведуть до незапланованих простоїв, таким чином контролюючи витрати та підвищуючи загальну безпеку та надійність транспортних послуг. Однак профілактичне технічне обслуговування не оптимізує витрати, життєвий цикл компонентів або запланований час простою автомобіля.

Прогнозне технічне обслуговування є найсучаснішим підходом до операцій з техобслуговування. Він використовує аналіз даних і машинне навчання, щоб надати прогностичну інформацію, яка вказує, коли і чи знадобиться ремонт, замість того, щоб покладатися на заздалегідь визначений графік. Прогнозуючи, коли необхідно втручання, оператори можуть запобігти незапланованим простоям, планувати наперед і заощадити на непотрібних витратах. Такий підхід можливий лише тоді, коли транспортні оператори інвестують кошти в автоматизований збір і обробку даних транспортних засобів.

Дані транспортного засобу – це важлива інформація для надійного сервісного обслуговування туристичного автобуса. Сучасні автобуси є

транспортними засобами високої складності. Дані з датчиків, вбудованих у більшість їхніх компонентів і систем, можна збирати, аналізувати та перетворювати на прогностні дані, які можуть інформувати рішення щодо технічного обслуговування, діючи як системи раннього попередження. У контексті парку комерційних автобусів туристичні оператори можуть використовувати прогностні алгоритми, які вказують на основі даних у реальному часі, коли такі компоненти, як гальмівні колодки, потребують заміни.

Переваги профілактичного обслуговування теж вагомі для прийняття рішень щодо організації сервісного обслуговування туристичних автобусів. Здатність завчасно попереджати про ризики та працювати як система раннього попередження робить прогностне технічне обслуговування значною зміною парадигми в тому, як транспортні оператори керують своїми операціями. Завдяки використанню потужності даних і штучного інтелекту цей тип технічного обслуговування передбачає поломки та мінімізує незаплановані простої, що забезпечує максимальну доступність транспортного засобу, оскільки несправності компонентів можна запобігти до того, як вони спричинять збої в обслуговуванні, несподівані витрати та підірвуть довіру пасажирів. Крім того, знаючи заздалегідь, коли знадобиться заміна деталей, сервісні групи можуть планувати технічне обслуговування на періоди, що не є піковими, замовляти компоненти оптом, оптимізувати управління запасами та уникнути непотрібних витрат на оплату праці. Можливості автоматизації прогностованого технічного обслуговування, безсумнівно, є перевагою для обслуговуючого персоналу, оскільки повторювані завдання, такі як покази одометра, перевірки охолоджуючої рідини та щоденне планування завдань обслуговування на основі відстані (наприклад, заміна гальм) можуть бути автоматизовані, таким чином економлячи час.

Підхід до профілактичного обслуговування може знизити витрати та скоротити незаплановані простої, але він може потребувати ресурсів і мати певні обмеження, як-от відсутність реальної видимості залишкового ресурсу

компонента та невиявлення потенційних проблем, які можуть стати загрозою безпеці.

Прогнозне технічне обслуговування є єдиним підходом, який може точно запобігти незапланованим простоям, а також заощадити ресурси та запобігти аварійному ремонту. Він відрізняється від профілактичного технічного обслуговування використанням даних у реальному часі, щоб передбачити, коли буде потрібно технічне обслуговування, а також відрізняється тим, що долає відмінності, які природно виникають між транспортними засобами, призначеними для різних маршрутів, і економить час, необхідний для візуальних перевірок.

### 1.3 Стратегічне управління сервісним обслуговуванням автомобільного транспорту в туризмі

Спільні цілі та місії регіональних міжнародних туристичних організацій включають представлення та захист інтересів своєї регіональної туристичної галузі на міжнародному рівні; визначити тенденції та напрямки розвитку туризму; просування внутрішнього туризму; маркетингова та рекламна діяльність з об'єднанням і координацією зусиль туристичних індустрій і бізнесу; фінансування цільових програм розвитку туризму в регіоні; впроваджувати нову техніку; розробити єдині стандарти та стандарти туристичних послуг, інформаційної та видавничої діяльності.

Транспорт у Європейському Союзі є спільною компетенцією Союзу та його держав-членів, основні аспекти організації транспорту в ЄС включають:

- повітряний транспорт;
- водний транспорт;
- залізничний транспорт;
- автомобільний транспорт.

Європейське агентство з безпеки авіації (EASA) виконує нормативні та виконавчі завдання у галузі цивільної авіаційної безпеки. Єдиний європейський небосхил (Single European Sky) координує та планує управління повітряним рухом для всієї Європи. Європейське Агентство Морської Безпеки (EMSA) забезпечує дотримання відповідного законодавства ЄС щодо безпеки на морі та забруднення моря. Європейське залізничне агентство (ERA) створює конкурентоспроможний європейський простір залізниць, забезпечуючи безпеку та технічну сумісність [7; 8; 9; 10]. ЄС сприяє розвитку автомобільних доріг і залізничної інфраструктури, сприяючи ефективній мобільності й безпеці на дорогах. Транспорт у Європейському Союзі спрямований на покращення життя громадян і розвиток ефективних та стійких транспортних систем.

Стратегічне управління в автомобільному транспорті є важливим аспектом для ефективного розвитку та функціонування цієї галузі. Ключові аспекти стратегічного управління визначаються у стратегічному документі національного рівня важливості. Національна транспортна стратегія України (НТСУ) – це системний програмний документ, який визначає цілі та завдання для розвитку транспортної галузі на період до 2030 року [11], яка містить чотири пріоритети розвитку:

Пріоритет 1: конкурентоспроможна та ефективна транспортна система. Це передбачає підсилення інституційної спроможності органів виконавчої влади, розвиток транспортної інфраструктури відповідно до стандартів ЄС, реструктуризацію державних компаній та підвищення ефективності транспорту.

Пріоритет 2: інноваційний розвиток транспортної галузі та глобальні інвестиційні проекти. Спрямований на модернізацію існуючих та будівництво нових об'єктів транспортно-логістичної інфраструктури.

Пріоритет 3: захист прав споживачів: важливо забезпечити безпеку та якість обслуговування пасажирів під час транспортного обслуговування.

Пріоритет 4: впровадження сучасних технологій та інновацій сприяє покращенню якості та ефективності автомобільного транспорту.

Стратегічне управління допомагає забезпечити стійкий розвиток автомобільної галузі та задоволення потреб суспільства.

Управління якістю продуктів і послуг дуже важливе для забезпечення того, щоб бізнес випереджав вимоги клієнтів і досягав організаційних цілей. Незалежно від того, чи це виробнича фірма, що виробляє обладнання, чи туристична компанія, що займається програмним забезпеченням, яка надає сервісні послуги клієнтам, управління якістю є суттю постійного вдосконалення та зростання бізнесу. Завдяки поєднанню методів контролю якості та методів статистичного контролю процесів було сформульовано кілька принципів управління якістю, які донині використовуються в туризмі по всьому світу. У той час як якість продукту вимірюється через його здатність задовольняти вимоги користувача та цінність його властивостей і характеристик, якість обслуговування – це більше порівняння очікувань клієнта та ефективності обслуговування. Незважаючи на те, що принципи покращення якості продукту також застосовуються до послуг, дуже важливо знати основні сфери вдосконалення щодо підвищення задоволеності споживачів, коли йдеться про управління якістю послуг. Це можна зробити, вимірявши розрив між очікуваннями клієнтів і тим, як вони сприймають пропоновані їм послуги. Чим більший розмір розриву, тим більше покращень потрібно зробити.

Процес управління якістю послуг, що надаються клієнту відповідно до його очікувань, називається управлінням якістю послуг. В основному він оцінює, наскільки добре було надано послугу, щоб покращити її якість у майбутньому, виявити проблеми та виправити їх, щоб підвищити задоволеність клієнтів. Управління якістю послуг охоплює моніторинг та обслуговування різноманітних послуг, які організація пропонує клієнтам.

Незалежно від того, чи займаєтеся ви програмним забезпеченням і пропонуєте послуги клієнтам, чи працюєте в індустрії харчування, гостинності чи подорожей, управління якістю послуг є невід'ємною частиною управління очікуваннями клієнтів і зростанням бізнесу. Якість послуги може стосуватися потенціалу послуги (кваліфікації осіб, які пропонують послуги), процесу

обслуговування (швидкість, надійність тощо) або результату послуги (відповідність очікуванням клієнтів).

Вимірювання якості послуг залежить від сприйняття клієнта, і це може відрізнятись від очікуваної послуги. Для визначення розриву між очікуваними та сприйнятими послугами використовується кілька моделей [12], основні параметри визначення якості послуг такі:

Надійність – це здатність виконувати послуги надійно та точно, як і було обіцяно. У службі програмного забезпечення це буде правильне технічне функціонування програми та різні функції, такі як функції графічного інтерфейсу користувача, виставлення рахунків, інформація про продукт тощо.

Чутливість – наскільки швидко послуги надаються клієнту та оперативність надання послуг. Щодо послуг програмного забезпечення, це буде здатність реагувати на проблеми клієнтів або давати рішення по частоті сервісного обслуговування.

Гарантія – це показник здатності виявляти довіру до клієнтів і того, наскільки добре вони проявляють ввічливість. Гарантія програмного забезпечення передбачає ступінь впевненості клієнта в роботі з програмним забезпеченням або навігації сайтом, його віру в надану інформацію та її ясність, репутацію тощо.

Емпатія – персональна увага, розуміння вимог і турбота про клієнтів. Послуга програмного забезпечення включатиме індивідуальні додатки, індивідуальне обслуговування клієнтів, конфіденційність безпеки та розуміння вподобань клієнтів.

Відчутні – фізичні атрибути, як-от зовнішній вигляд, обладнання, засоби тощо. Коли ми говоримо про програмні послуги, чи матеріальні – це естетика програмного додатку чи веб-сайту, функції навігації, доступність, гнучкість.

Основним показником для сфери послуг є вік транспортного засобу. Це пов'язано з тим, що потреба в технічному обслуговуванні та ремонті зростає зі збільшенням часу експлуатації (пробігу). Як наслідок, попит на послуги для цієї вікової групи є вищим, ніж для нових транспортних засобів або транспортних

засобів з меншим терміном експлуатації. «Зв'язок якості та комплексності виконання послуг з технічного обслуговування та ремонту і попиту на вказані послуги має очевидний характер» [13]. Факторами зростання попиту є якість обслуговування і, певною мірою, складність робіт. Багато власників можуть самотійно виконати такі прості завдання, як заміна масла і масляного фільтра або перевірка стану ременів у автомобілях, але це складно самотійно зробити для автобусів. Однак повна заміна масла і у автомобілі, і у автобусі в автоматичній коробці передач може бути здійснена тільки за допомогою спеціального обладнання та устаткування, а такі роботи майже завжди проводяться на станціях технічного обслуговування. Взаємозв'язок між факторами, що впливають на попит на сервісне обслуговування, можна схематично проілюструвати наступним чином (рисунок 1.3).

Окремої уваги заслуговує зростання попиту на вживані транспортні засоби, що імпортуються для використання в Україні. Це сприяло зростанню попиту на обслуговування та ремонт такої техніки, який раніше міг не існувати або бути не таким великим. Значне зростання попиту супроводжувалося збільшенням кількості сервісних компаній, що пропонують свої послуги. З огляду на однаковий тип робіт та їхню вартість, важливою є якість. Тому очевидно, що існує прямий зв'язок між попитом на технічне обслуговування і ремонт та динамікою і структурою кількості транспортних засобів і якістю послуг. «У період з січня по червень 2022 року в Україні було зареєстровано понад 278,6 тис вживаних автомобілів, які привезли з-за кордону. Більшість з них перевезли у період дії нульового розмитнення» [14].

Ринок вживаного автомобільного транспорту в Україні стихійний та остаточно не врегульований. На ринку багато дрібних посередників, які не платять податки від перепродажу автомобілів і тільки 2,6% вживаних авто 2022 року офіційно придбали юридичні особи, натомість, за деякими оцінками, на компанії припадає насправді 40% ринку. За кількості угод ринок вживаного автомобільного транспорту у 10 разів більше за ринок нових транспортних засобів.

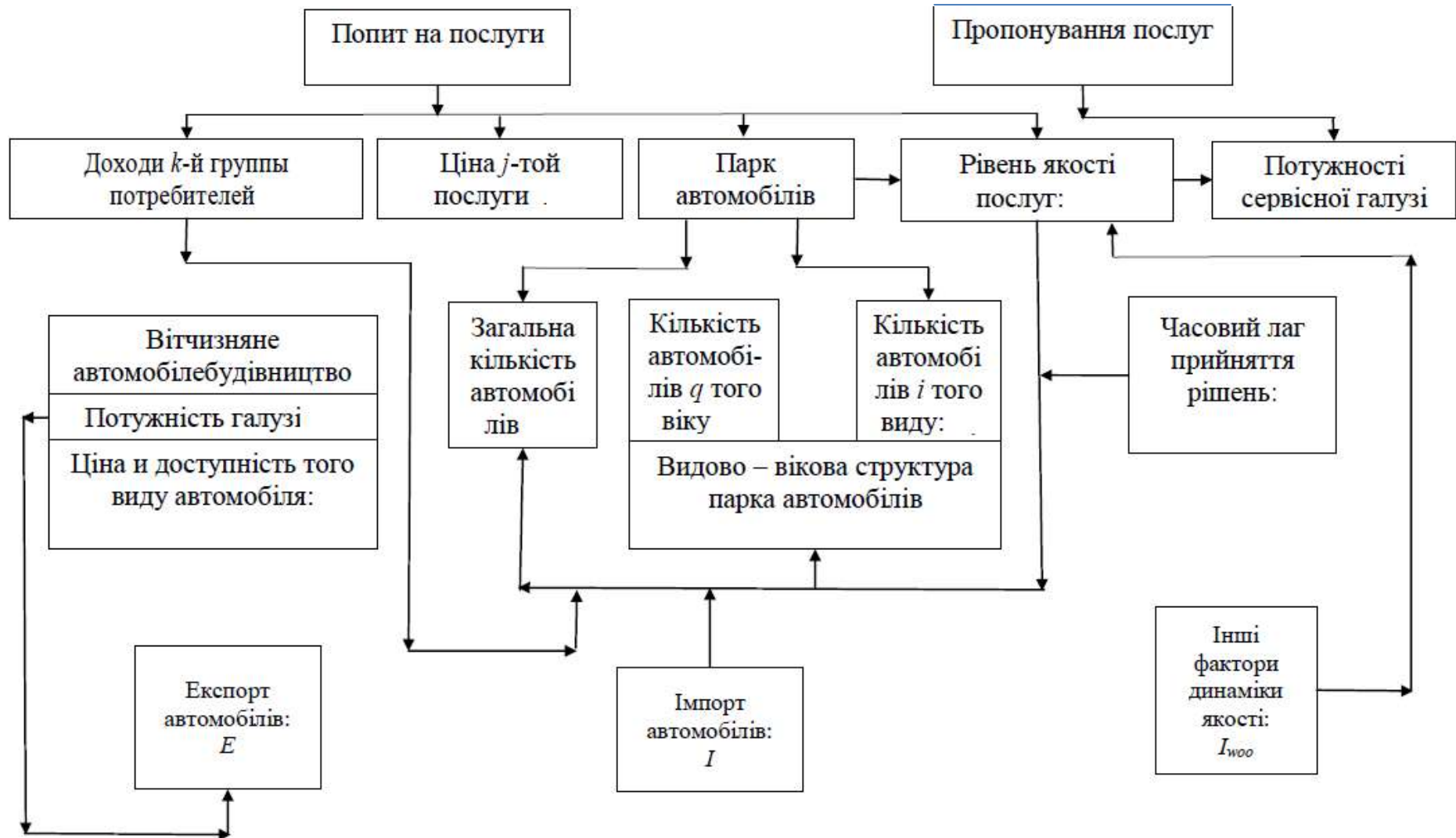


Рисунок 1.3 – Формування попиту та пропозиції на послуги сервісного обслуговування автомобільного транспорту

Отже, підвищений попит на певні марки автомобільного транспорту в основному пов'язаний з доступністю послуг з технічного обслуговування та ремонту, а також зручним і швидким постачанням запасних частин і витратних матеріалів. При цьому власники віддають перевагу якості та швидкості обслуговування, що надається сервісними компаніями, над вартістю послуг технічного обслуговування.

## Розділ 2 Аналіз сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту

### 2.1 Аналіз діяльності туристичного підприємства «Lets go travel» за 2020-2022 роки

Товариства з обмеженою відповідальністю «Lets go travel» було засновано 2018 року, має у власності п'ять туристичних автобусів. Основними видами діяльності товариства є: діяльність туристичних операторів; діяльність туристичних агентств; діяльність агентств працевлаштування; інша діяльність з забезпечення трудовими ресурсами. Корпоративними замовниками на туристичні послуги «Lets go travel» у 2023 році була «Розетка», «Нова пошта» та інші великі компанії, замовляли тури з виїздом закордон культурно-пізнавальні та розважальний в Енерджиландію для дітей та співробітників.

В Польщу здійснюються тури розважальні, культурно-пізнавальні, та відпочинкові. Музеї, собори, палаци, унікальні пейзажі, скарбниці, галереї, все це приваблює туристів подорожувати в Італію. Паломницький тур в Меджугор'є (Боснія та Герцеговина) до місця сучасних об'явлень Матері Божої може поєднуватись з відпочинком на Адриатичному морі. У Чехії туристи прагнуть відвідати:

- Старе місто;
- Крумловський замок;
- Заповідник Чеський рай;
- Історичне село Голашовіце;
- Празький град;
- Замок Глибока над Влтавою;
- Карлів міст;
- Моравський карст.

Турфірма має розроблені тури по багатьом напрямкам та готова їх змінювати за запитом корпоративного клієнта (рисунок 2.1).

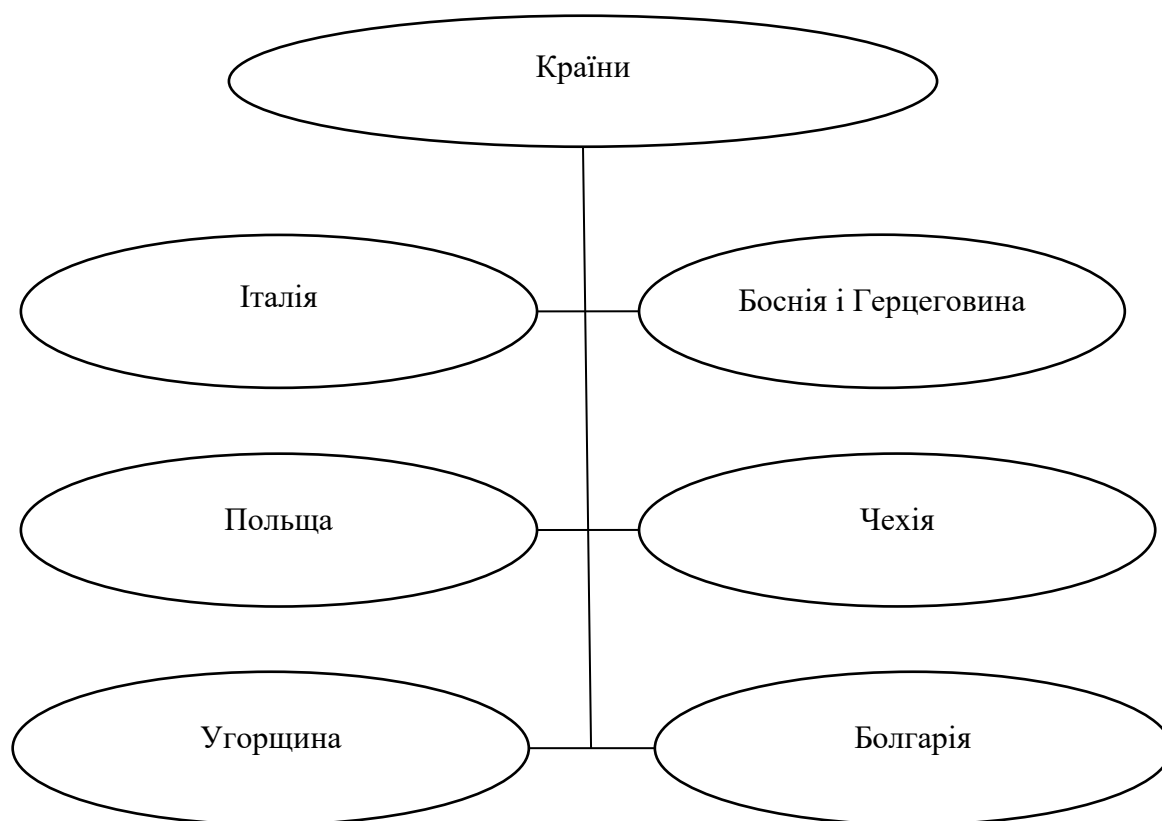


Рисунок 2.1 – Країни, в які здійснює виїзди ТОВ «Lets go travel»

У 2023 році турфірма працює на індивідуальних групових турах від корпоративних замовників та надає автобуси на оперативну заміну компанії «KLR bus», яка працює по 15 напрямкам (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1 – Перелік напрямків по яким працює компанія «KLR bus»

Напрямок	Кількість рейсів
Німеччина	814
Чехія	323
Нідерланди	153
Іспанія	147
Польща	135
Швейцарія	68

Напрямок	Кількість рейсів
Франція	51
Люксембург	34
Австрія	17
Словакія	17
Бельгія	17

Підприємства туристичної галузі можна розділити на дві великі групи відповідно до характеру їхніх турів: виїзного та внутрішнього туризму. Компанія «Lets go travel» є туроператором виїзного автобусного туризму. Незважаючи на турбулентне бізнес-середовище, діяльність компанії є прибутковою. Управління дохідністю здійснюється через швидку адаптацію до викликів зовнішнього середовища. У 2022 році порівняно з 2020 роком чистий прибуток туристичного оператора зріс на 52,4%. (рисунок 2.2).

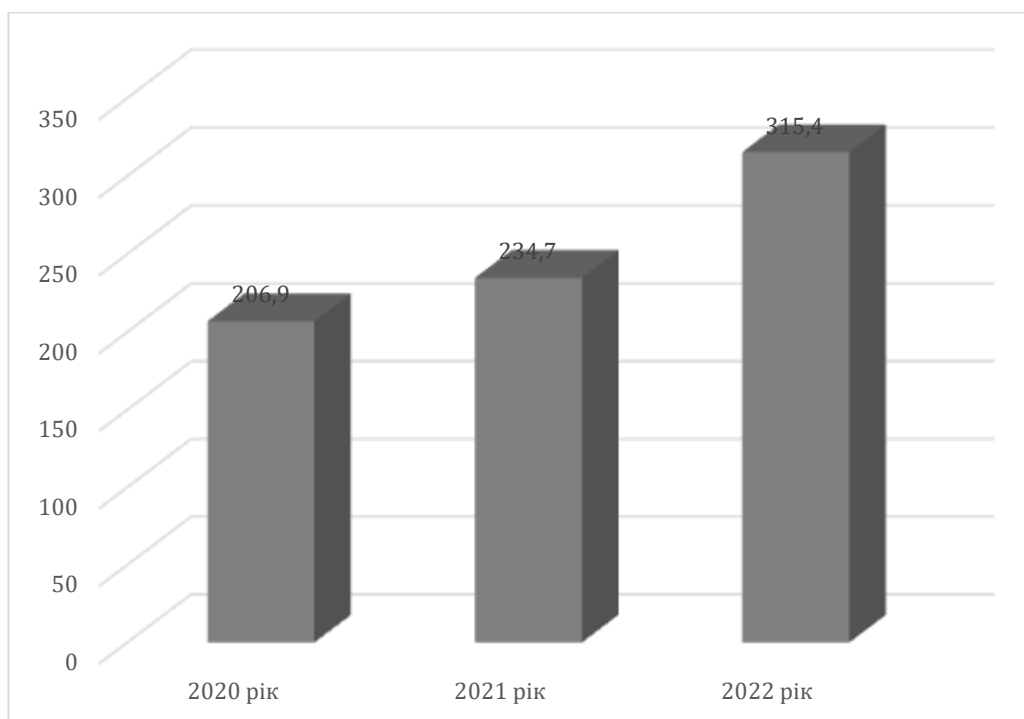


Рисунок 2.2 – Чистий прибуток ТОВ «Lets go travel», тис. грн

Активна ринкова позиція проявляється через пошук партнерів та замовників, а не очікування на вигідну пропозицію.

Масштабне вторгнення в Україну вплинуло на вітчизняну туристичну галузь, а також на ринкову ситуацію в Європі. Війна підвищила ціни на нафтопродукти та логістичні послуги, які й так були високими, і негативно вплинула на настрої європейського населення. Це спричинило проблеми для подорожей по всій Східній Європі в першій половині війни.

За статистичними даними Всесвітньої туристичної організації, спостерігалось зниження авіарейсів через війну в Україні в таких країнах [16]:

Молдова — на 69%;

Словенія — на 42%;

Латвія — на 38%;

Фінляндія — 36%;

Чехія — 35%.

Станом на 2023 рік, спостерігається скорочення сектору на третину в порівнянні з довоєнними показниками — на 29% знизилась надходження податків за перші місяці 2023 року. Кількість компаній на ринку туристичних послуг знизилась на 34%. Воєнний стан вимагає підготовки окремих правил для внутрішніх туристів. Перед початком літа ці правила були оновлені та опубліковані на сайті Національного агентства розвитку туризму.

Під час подорожей всередині країни туристи зобов'язані слідувати своїм маршрутам, щоб визначити місцезнаходження укриттів і звернутися зі схемами укриттів, розробленими туроператором або гідом. Крім того, їм необхідно враховувати особливості комендантської години в обраній місцевості. Загалом, різні райони країни мають окремі дозволи та обмеження. Відомо, що вже постраждали понад 99 туристичних об'єктів, але ці дані є неповними, оскільки наразі неможливо оцінити збитки в деяких областях. Найбільша кількість пошкоджених туристичних об'єктів знаходиться у Донецькій, Херсонській, Харківській та Київській областях.

Саме через значні ризики для внутрішнього туризму та для уникнення збитковості ТОВ «Lets go travel» продовжує орієнтуватись на виїзний туризм та на виїзні нерегулярні перевезення.

## 2.2 Аналіз умов забезпечення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту

Забезпечення надійного сервісного обслуговування важливе не тільки для турфірми, але й для пасажирів на довгих поїздках з кількох причин:

- здоров'я та добробут пасажирів;
- зменшення стресу та нервового напруження;
- збереження репутації перевізника;
- ефективність та безпека;
- безперешкодне проходження кордону та відсутність штрафів за поломку автобуса.

Довгі поїздки можуть бути виснажливими, особливо якщо автобус поламався і є простій. Забезпечення комфортних сидінь, можливості розтягнутися, а також доступу до санвузлів та води допомагає зберегти здоров'я та підвищує загальний комфорт. Пасажири, які відчують себе комфортно, менше схильні до стресу та нервового напруження. Це сприяє позитивному досвіду подорожі. Комфортне обслуговування сприяє задоволенню пасажирів. Позитивний досвід може призвести до рекомендацій та повторних покупок квитків. Втовлені пасажири можуть бути менш уважними та менше сприймати інформацію. Комфортне обслуговування сприяє збереженню концентрації та безпеці на дорозі.

Європейська комісія адаптує правила ЄС щодо перерв і періодів відпочинку для водіїв, щоб вони краще відображали характер нерегулярних автобусних перевезень [17]. Водії в цьому секторі мають інший ритм роботи порівняно з тими, хто займається вантажними або регулярними пасажирськими

перевезеннями, через високу сезонність і різні відстані їзди залежно від туристичної діяльності пасажирів.

Комісія пропонує дозволити водіям автобусів, які надають такі випадкові послуги, гнучкіше розподіляти перерви та періоди відпочинку. Крім того, пропозиція має на меті забезпечити однакове ставлення до міжнародних і внутрішніх нерегулярних пасажирських перевезень.

Перерви, – водіям буде дозволено розділяти перерви (мінімум 45 хвилин протягом 4,5 годин водіння) на два періоди по 30 і 15 хвилин або на три періоди по 15 хвилин кожен. Це допоможе їм робити перерви більш гнучко та у зручний час. Чинні правила дозволяють водіям лише розділяти ці 45-хвилинні перерви на 15 хвилин спочатку і 30 хвилин пізніше, але не навпаки.

Щоденний період відпочинку – водіям буде дозволено перенести початок щоденного відпочинку на одну годину, якщо загальний щоденний час водіння за цей день не перевищує семи годин, або перенести його на дві години, якщо загальний щоденний час водіння не перевищує п'ять годин. Ці відступи будуть можливими лише один раз під час поїздки тривалістю вісім днів або більше. Нові правила не змінять тривалість звичайного щоденного періоду відпочинку, який залишається щонайменше 11 послідовних годин протягом 24 годин.

Щотижневі періоди відпочинку – правила для міжнародних нерегулярних пасажирських перевезень, які здійснюються виключно в межах однієї країни, будуть узгоджені з правилами для міжнародних сполучень, дозволяючи водіям відкладати щотижневий період відпочинку до 12 днів поспіль. Це вже можливо для міжнародних нерегулярних пасажирських перевезень, на шкоду операторам внутрішнього сполучення. Умови використання цього «12-денного відступу» залишаються незмінними: водій повинен взяти регулярний щотижневий відпочинок перед поїздкою (мінімум 45 годин) і два тижневі періоди відпочинку після поїздки.

Пропозиція комісії не вносить жодних змін ні до мінімальної тривалості перерв чи періодів відпочинку, ні до максимального часу водіння. Він прагне гарантувати ефективні та високоякісні послуги нерегулярного пасажирського

транспорту та покращити умови праці водіїв, зокрема мінімізувати їхній стрес і втому.

Поточні рамки «Регламент ЄС №561/2006» поширюються на операторів автомобільного транспорту та їх водіїв, незалежно від того, здійснюють вони перевезення пасажирів чи вантажів; і незалежно від того, чи є при перевезенні туристів, пасажирів перевезення регулярними чи нерегулярними [18].

Сектор нерегулярних пасажирських перевезень має інші характеристики порівняно з вантажними перевезеннями та регулярними пасажирськими перевезеннями: він характеризується, зокрема, високою сезонністю (піки попиту на пасажирські поїздки в певні сезони року) та різною відстанню проїзду залежно від туриста. діяльності пасажирів. Цей тип послуг зазвичай вимагає менше часу на водіння протягом дня, ніж вантажний транспорт або регулярне автобусне сполучення. Водії також зазвичай сплять у готелях і рідко їздять вночі. Крім того, вони повинні задовольняти незаплановані та імпровізовані запити пасажирів щодо додаткових зупинок, змін маршрутів чи розкладу.

Таким чином, водії, які працюють у нерегулярних пасажирських перевезеннях, мають інші умови праці, ніж інші водії, тому сьогодні Комісія запропонувала адаптувати правила про перерви та періоди відпочинку до їхніх потреб. Крім того, зараз існують нерівні умови гри між постачальниками нерегулярних міжнародних та внутрішніх (національних) пасажирських перевезень. Це пояснюється тим, що постачальники нерегулярних перевезень, які здійснюються лише в межах однієї держави-члена, не можуть скористатися 12-денним відступом, який обмежений міжнародними послугами. Наприклад, далекі тури в межах Німеччини не підпадають під 12-денний відступ, тоді як тур між Бельгією та Люксембургом підпадають під це відступу, навіть якщо між цими двома операціями може не бути різниці з точки зору відстані та тривалості. Для гарантування захисту прав водіїв, 12-денний відступ можна використовувати лише в поєднанні з обов'язковими щотижневими відпочинками до та після поїздки. Це також дозволить водіям продовжувати

водіння, щоб вони могли спати вдома, а не змушувати їх припиняти водіння через шість днів і залишатися в готелі для щотижневого відпочинку.

Найдовшим туром зі складними умовами забезпечення сервісного обслуговування є паломництво в Боснію і Герцеговину. Меджугор'є - місто в Боснії і Герцеговині, де 40 років тому Богородиця вперше об'явила своє послання людству через маленьких дітей. Об'явлення Богородиці тривають і сьогодні. Боснія історично та географічно розташована в Динарських Альпах, обмежена Паннонською рівниною на півдні та річками Сава і Дрина на півночі та сході. Південна частина, що виходить до Середземного моря, тепер називається Герцеговиною. Відоме як місце посту, молитви і покаєння, Меджугор'є, на перший погляд, не здається особливим місцем, але близько двох мільйонів паломників з усього світу щороку відвідують цей регіон [19].

Паломницькі тури до Боснії і Герцеговини не прив'язані до конкретних днів тижня. Можливий супровід священика, за умови сплати 400 грн. з кожного учасника поїздки. Маршрут туру Хмельницький - Меджугор'є - Хмельницький. Вартість туру становить 145 євро при попередньому бронюванні та 165 євро при бронюванні за місяць і більше.

У вартість туру включено:

- проживання в готелях/пансіон 3\* зі сніданками, обіди згідно програми;
- проїзд комфортабельним автобусом по маршруту;
- медичне страхування
- супровід керівника групи.

Додатково туристом оплачується:

- приватні витрати на свічки та інші потреби;
- екскурсія на водоспад Кравіца – €7;
- факультативні програми за бажанням.

В районі Меджугор'я в радіусі 70 км немає спеціалізованої станції технічного обслуговування великих автобусів. Немає поблизу і тяглових фірм.

Програма туру в паломницький центр світового рівня Меджугор'є сформований ТОВ «Lets go travel» по дням розписана в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Програма паломницького туру в Боснію та Герцеговину

День та точка маршруту	Передбачена активність
1 день Хмельницький	Збір групи поблизу автовокзалу-2. Виїзд за межі країни. Переїзд в Боснію та Герцеговину
2 день Меджугор'є	Приїзд в Меджугор'є. Поселення в готель/пансіон. Обід. Молитва вервиці на горі об'явлень Подбрдо. Оглядова екскурсія з розповіддю про Меджугор'є. Відвідування церкви Св. Якова, мироточивого Хреста, могили отця Славка Барбаріча. Він колишній парох Меджугор'я, який багато трудився для розвитку школи Марії. Купівля сувенірів. 17.00 – «Вечірня молитовна програма», відбувається кожного дня, і є основною та обов'язковою подією для участі усіх паломників, що перебувають в Меджугор'є (17:00 – Молитва Вервиці (під час якої у 17:40 об'явлення Богородиці візіонерам), 18:00 – Свята Меса, 19.00 – Освячення куплених речей, молитви за зцілення душі та тіла, 19:15 – Адорація Найсвятіших Тайн, тобто поклоніння Ісусу в Пресвятих Дарах)/вервиця). Ночівля в готелі
3 день Меджугор'є	Піст на хлібі та воді. Свята Літургія українською мовою в східному обряді. Молитва вервиці на горі об'явлень Подбрдо. 17:00-19:00 «Вечірня молитовна програма». Вільний час. 22:00 – Адорація Найсвятіших Тайн (поклоніння Ісусу в Пресвятих Дарах). 24.00 Урочиста Літургія. Ночівля в готелі
4 день Меджугор'є	Свята Літургія українською мовою в східному обряді. Сніданок. Зустріч з Ненсі і Патріком – колишніми атеїстами мільйонерами, які змінили своє життя через послання Богородиці в Меджугор'є. На даний час вони проживають в Меджугор'є розповідаючи свідоцтво свого життя паломникам, яких безкоштовно приймають в своєму чудовому замку. Обід. Вільний час для приватної молитви,

	відпочинку чи купівлі сувенірів. 17.00-19:15 «Вечірня молитовна програма». Ночівля в готелі
5 день Меджугор'є	Сніданок. Хресна Дорога на горі Кріжевац. Екскурсія до водоспаду Кравіца. Обід. Вільний час для приватної молитви, відпочинку чи купівлі сувенірів. 17.00-19:15 «Вечірня молитовна програма». Переїзд в Україну
6 день Хмельницький	Повернення в Україну. Залежно від дорожньої ситуації та черги на кордоні може зайняти частково сьомий день, це не залежить від турфірми

Програма туру може включати відвідування інших зустрічей або окремих місць під час туру. Факультативно можна відвідати спільноту «Ченаколо», засновану італійською монахинєю Ельвірою Петроцці для реабілітації людей з наркотичною та іншими залежностями. Лікування полягає виключно в немедикаментозній терапії через зусилля і молитву. Як варіант, можна також відвідати «Материнське село» Мачіноголо, засноване в 1993 році отцем Славком Барбаричем. Заснування села розпочалося з потреби піклуватися про дітей, які втратили свої сім'ї та домівки внаслідок війни на Балканах. Сьогодні на території діють різні спільноти та фонди. У селі також є зоопарк Святого Франциска, який був створений для реабілітації жінок і дітей, які не можуть спілкуватися з іншими через післявоєнну травму.

Тридцять років минуло відтоді, як почалася війна в Боснії. За цей час виросло ціле покоління дітей, які провели своє дитинство на війні. Незалежно від того, чи це були діти, які ховалися від куль у бункерах в окупованому Сараєво, чи їхні батьки були евакуйовані за кордон, всі вони є дітьми, які пережили війну [20]. Тур в Меджугор'є замовляють благодійні фундації для дітей та підлітків з деокупованих територій.

Таким чином, забезпечення комфортного сервісного обслуговування на довгих поїздках є важливим аспектом, який впливає на задоволення пасажирів та їхній загальний досвід та зменшує витрати власника туристичного автобусу під час його перебування у рейсі.

### 2.3 організації сервісного обслуговування в ТОВ«Lets go travel»

Корпоративними замовниками на туристичні послуги «Lets go travel» у 2023 році була «Розетка», «Нова пошта» та інші великі компанії, замовляли тури з виїздом закордон культурно-пізнавальні та розважальний в Енерджиландію для дітей та співробітників. Турфірма має розроблені тури по багатьом напрямкам та готова їх змінювати за запитом корпоративного клієнта.

Переваги і можливості моделі Neoplan Spaceliner, які експлуатуються:

- антибуксувальна система ASR;
- антиблокувальна система ABS;
- GPRS для віднаходження шляху;
- пристрій обмеження швидкості ECAS;
- додаткове обладнання, як холодильник, розетки, навіть можна вмикати електро-чайник;
- система контролю автобуса;
- покращена оглядовість завдяки лінзовим фарам;
- можливість змінити внутрішній дизайн, поміняти крісла, місце водія або їх дизайн;
- підвищений комфорт перевезення, зручні крісла пасажирів та водіїв та обладнання, затоновані вікна;
- покращена оглядовість для пасажирів, оскільки місця встановлено на висоті 1,4 метра над землею;

- непримхливість моделі, тривалий термін служби без ремонту, довговічність терміном не менше ніж 30 років роботи, проте із належним проходом техогляду.

Дані транспортного засобу – це важлива інформація для надійного сервісного обслуговування туристичного автобуса. Сучасні автобуси є транспортними засобами високої складності. Дані з датчиків, вбудованих у більшість їхніх компонентів і систем, можна збирати, аналізувати та перетворювати на прогностичні дані, які можуть інформувати рішення щодо технічного обслуговування, діючи як системи раннього попередження. Якість замовлення сервісного обслуговування змінюється залежно від властивостей послуги (рисунок 2.3).



Рисунок 2.3 – Властивості якісної сервісної послуги

Основними шляхами ефективного функціонування сфери послуг є забезпечення високої якості послуг, постійна адаптація до попиту на певні види послуг та низька собівартість послуг.

Якість починає інтегруватися в сферу послуг тоді, коли прибуток не є основною метою підприємства, а радше результатом якісної роботи (рисунок 2.4). Основний акцент у сфері послуг має бути зроблений на безперервному навчанні та підвищенні кваліфікації працівників. Це призводить до збільшення обсягів роботи та збільшення прибутку для підприємства сфери послуг.

Загалом, якість є суб'єктивним поняттям для окремого споживача. Це певна характеристика чи властивість або комбінація цих характеристик, і ця комбінація має різну вагу для різних споживачів.

Зазвичай клієнти оцінюють якість на основі власного сприйняття та попередніх послуг, отриманих від інших постачальників послуг. Крім того, якість отриманої послуги не завжди відповідає якості роботи сервісної служби в цілому, що може бути обґрунтовано обраними клієнтом запасними частинами та витратними матеріалами. При цьому сервісні служби відрізняються за готовністю надавати гарантії на виконання робіт своїми співробітниками, що цілком зрозуміло.

Одним з показників якості роботи сервісної компанії можуть бути доходи або витрати. Зрозуміло, що всі компанії прагнуть досягти максимального прибутку при мінімальних витратах. Досягти цього можна кількома способами.

Технічне обслуговування автобусів проводиться перед кожним виїздом закордон. Туристичний автобус віком до 5 років працює, як правило, без серйозних несправностей. Після цього терміну експлуатації зростає потреба у ремонтних роботах та збільшується їх частота.

Технічне обслуговування – це заходи, спрямовані на перевірку та забезпечення надійної роботи всього автомобіля та його компонентів. Основним завданням тут є виявлення відхилень у роботі компонентів автомобіля та їх своєчасна заміна. Необхідність в технічному обслуговуванні виникає через швидкий знос багатьох компонентів. Невиконання цієї процедури призведе до погіршення якості транспортного засобу та зниження безпеки руху.



Рисунок 2.4 – Схема взаємозв'язку якості та ефективності діяльності

Основною частиною щорічного технічного обслуговування автомобіля є заміна всіх автомобільних рідин і фільтрів, а також діагностика всіх систем. Під час огляду також виявляються зношені деталі, які замінюються новими. Наступні завдання також є важливими при плановому технічному обслуговуванні:

- перевірка зносу колодок та працездатності гальмівної системи, тестування освітлювальних приладів.
- заміна оливи (кожні 35-40 тис. км).
- тестування електрообладнання.
- перевірка технічних рідин, їх оновлення або заміна.
- протяжка гайок і діагностика ходової частини.
- перевірка приводних ременів із подальшою їх заміною, а також заміна ременя ГРМ (кожні 60 тис. м).

Вартість технічного огляду перед кожним виїздом залежить від наявності, чи відсутності потреби заміни деталей (таблиця 2.3) [21].

Таблиця 2.3 – Вартість технічного огляду і ремонту

Показник	Ціна
Діагностика ходової частини (на підйомнику)	200 грн
Комп'ютерна діагностика електронних систем	200 грн
Комп'ютерна діагностика електронних систем поглиблена	від 300 грн
Заміна оливи в двигуні	200 грн
Заміна оливи з промиванням двигуна	450 грн
Заміна оливи в механічній КПП	400 грн
Заміна повітряного фільтра	200 грн
Заміна фільтра салону	від 100 грн
Заміна фільтра салону педальний вузол	300 грн
Заміна паливного фільтра підвісного	200 грн
Заміна паливного фільтра в баку з люком	600 грн
Часткова заміна рідини в АКПП без заміни	650 грн
Часткова заміна рідини в АКПП із заміною	900 грн

Показник	Ціна
Повна заміна рідини в АКПП із заміною	1400 грн
Заміна лампи освітлення зовнішнього	від 80 грн
Заміна лампи освітлення внутрішнього в салоні	від 80 грн
Зняття і установка основної фари	від 120 грн
Заміна гальмівних колодок барабанних (1 комплект)	від 600 грн

Однією з найпоширеніших проблем є невідповідність деталей заводським специфікаціям. Тому, щоб заощадити час на планові огляди, забезпечити надійну експлуатацію та зменшити частоту поломок транспортних засобів, необхідні не тільки планові огляди, а й кваліфіковані технічні огляди.

## Розділ 3 Проблеми та перспективи управління сервісним обслуговуванням туристичного автомобільного транспорту

### 3.1 Проблеми впровадження проактивного сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту

Транспорт є життєво важливим аспектом сучасного суспільства, і автобуси відіграють важливу роль у наданні транспортних послуг мільйонам людей щодня. Однак, незважаючи на важливість автобусів, вони не застраховані від поломок. Поломка автобуса може статися з різних причин і може мати значний вплив як на оператора, так і на пасажирів. Необхідно розглянути проблеми, які можуть призвести до поломок, включаючи механічні несправності, погані практики технічного обслуговування та інші фактори, які можуть вплинути на надійність туристичних автобусів.

**Проблеми з двигуном.** Двигун є серцем будь-якого транспортного засобу, і несправний двигун може спричинити поломку автобуса. До поширених проблем належать несправні свічки запалювання, забитий паливний фільтр і несправний паливний насос.

**Проблеми з трансмісією.** Трансмісія відповідає за передачу потужності від двигуна до коліс. Поширені проблеми з трансмісією включають зношені шестерні, несправний гідротрансформатор і течу ущільнення.

**Проблеми з електрикою.** Для роботи автобусів використовується складна електрична система, і будь-які проблеми з нею можуть спричинити поломку. Поширені проблеми з електрикою включають розряджену батарею, несправну проводку та несправність генератора.

**Проблеми з шинами.** Шини є важливою частиною автобуса, оскільки вони відповідають за зчеплення та стійкість. Зношені або пошкоджені шини можуть спричинити поломку, тому важливо регулярно перевіряти протектор і тиск повітря.

Проблеми з гальмами. Гальма необхідні для зупинки автобуса, і будь-які проблеми з ними можуть бути небезпечними. Поширені проблеми з гальмами включають зношені колодки, протікання гальмівної магістралі та несправність підсилювача гальм.

Проблеми з системою охолодження. Система охолодження відповідає за захист двигуна від перегріву, і будь-які проблеми з нею можуть стати причиною поломки. Поширені проблеми включають несправний радіатор, протікання шлангу та несправність водяного насоса.

Розуміючи поширені причини поломок і регулярно обслуговуючи власні автобуси, ми можемо зменшити ризик несподіваних проблем і залишатися в дорозі.

Регулярне технічне обслуговування автобусів має важливе значення для забезпечення безпеки та надійності транспортних послуг, що надаються населенню. Технічне обслуговування автобусів охоплює широкий спектр заходів, спрямованих на підтримку автобуса в справному стані та запобігання поломкам. Це включає в себе регулярні перевірки, очищення та ремонт автобуса та його компонентів. Важливість регулярного технічного обслуговування неможливо переоцінити, оскільки воно відіграє вирішальну роль у забезпеченні безпеки пасажирів і довговічності автобуса. Крім того, регулярне технічне обслуговування також може допомогти знизити витрати на експлуатацію та продовжити термін служби автобуса.

Переваги регулярного технічного обслуговування автобусів.

Подовження терміну служби автобуса. Регулярно перевіряючи та замінюючи зношені деталі, профілактичне технічне обслуговування може допомогти запобігти передчасній поломці цих компонентів. Це може заощадити гроші в довгостроковій перспективі, запобігаючи дорогому ремонту та збільшуючи час між замінами.

Запобігання поломок. Регулярне технічне обслуговування може допомогти запобігти поломкам, визначаючи й усуваючи потенційні проблеми до того, як вони стануть серйозними. Це може допомогти зменшити затримки

та перебої в обслуговуванні, які можуть розчаровувати та створювати незручності для пасажирів.

Забезпечення безпеки. Правильний догляд важливий для безпеки пасажирів та інших учасників дорожнього руху. Це може допомогти запобігти механічним збоям та іншим проблемам, які можуть поставити під загрозу безпеку автобуса.

Регулярне тестування всіх систем автобуса, включно з гальмами, світлом та електричними системами, може допомогти виявити будь-які проблеми, які необхідно вирішити. Це може допомогти запобігти поломкам і забезпечити безпеку автобуса.

Проактивний підхід до технічного обслуговування автобусів має важливе значення для підтримки максимальної продуктивності автобусів, продовження терміну служби та забезпечення безпеки пасажирів та інших учасників дорожнього руху. Регулярно виконуючи такі завдання, як заміна масла, шин, перевірка рівня рідини та тестування системи, автобусні туристичні оператори можуть допомогти переконатися, що їхні автобуси є найбезпечнішими транспортними засобами на дорозі.

Перевірка автобусів — це періодична оцінка стану автобуса, щоб переконатися, що він безпечний у експлуатації та перебуває в хорошому технічному стані. Важливим типом перевірки є передрейсова перевірка, яку проводить водій автобуса перед кожним дальнім виїздом, охоплює перевірку гальм, шин, фар та двигуна і перевіряючи на будь-які пошкодження чи наявність засміченості важливих систем.

Щорічні перевірки передбачають ретельний огляд усього транспортного засобу, включаючи гальма, підвіску, рульове управління та інші системи, а також кузов і раму. Залежно від віку та стану автобуса можуть знадобитися інші види перевірок. Перевірки — це не лише виявлення проблем; вони також виявляють незначні проблеми, перш ніж вони стануть серйозними проблемами. Ігнорування важливості перевірок може призвести до дорогого ремонту та потенційно небезпечних ситуацій на дорозі.

Кожна модель автобуса має свої вказівки щодо обслуговування та ремонту, тому важливо дотримуватися рекомендацій виробника. Зазвичай цю інформацію можна знайти в посібнику користувача або в Інтернеті.

Варто зберігати цифрові записи всіх робіт з технічного обслуговування та ремонту, включаючи дату, тип виконаної роботи та будь-які замінені частини. Це допоможе бути організованим і відстежувати справність ваших автобусів з часом.

Графік профілактичного технічного обслуговування — це запланований графік обслуговування туристичних автобусів. Це допомагає бути в курсі регулярних завдань технічного обслуговування, таких як заміна масла та шин, і допомагає виявити потенційні проблеми, перш ніж вони стануть серйозними.

Передрейсові перевірки необхідні для виявлення будь-яких проблем з автобусом до того, як він відправиться в дорогу. Також доцільно провести перевірку після поїздки, щоб виявити будь-які проблеми, які могли виникнути під час поїздки.

Виконуючи ремонт, важливо використовувати відповідні інструменти та техніку, це забезпечить правильну та безпечну роботу.

Комп'ютеризована система управління технічним обслуговуванням (CMMS) — це потужний інструмент, який можна використовувати для управління та оптимізації технічного обслуговування автобусів [22]. CMMS дозволяє менеджерам з технічного обслуговування планувати, відстежувати та керувати завданнями з технічного обслуговування та робочими замовленнями, полегшуючи гарантію того, що всі автобуси підтримуються в безпечному та надійному стані. За допомогою CMMS менеджери з технічного обслуговування можуть створювати та призначати завдання, відстежувати стан робочих нарядів і створювати звіти про діяльність з технічного обслуговування. Крім того, CMMS можна використовувати для відстеження запасів і запчастин, планування профілактичного обслуговування та моніторингу продуктивності автобусів. У цій статті ми розглянемо, як CMMS можна використовувати для технічного обслуговування автобусів і як це може допомогти підвищити

ефективність і результативність процесу технічного обслуговування. Надана інформація буде цінною для автобусних операторів, менеджерів з технічного обслуговування та власників автопарків, які хочуть оптимізувати свої операції з технічного обслуговування автобусів.

Покращена ефективність. CMMS може допомогти менеджерам з технічного обслуговування оптимізувати свою роботу шляхом автоматизації таких завдань, як планування, відстеження та звітування. Це може заощадити час і зменшити ризик помилок.

Краще відстеження активів. CMMS може допомогти менеджерам з технічного обслуговування відстежувати стан і місцезнаходження своїх автобусів, а також запчастини та матеріали, необхідні для їх обслуговування. Це може допомогти їм ефективніше планувати завдання технічного обслуговування та зменшити ризик втрати критичних деталей.

Покращене спілкування. CMMS може допомогти менеджерам з обслуговування залишатися на зв'язку зі своєю командою та іншими зацікавленими сторонами, такими як постачальники та клієнти. Це може допомогти їм ефективніше координувати свою роботу та швидше реагувати на проблеми.

Розширена звітність. Цифрові інструменти можуть генерувати докладні звіти про стан і продуктивність автобусів, а також про виконання завдань з технічного обслуговування. Це може допомогти менеджерам з технічного обслуговування визначати тенденції та приймати обґрунтовані рішення щодо своїх стратегій технічного обслуговування.

Використання цифрових інструментів може допомогти менеджерам з технічного обслуговування компанії туроператора підвищити ефективність і результативність своєї роботи, а також краще відстежувати та звітувати про стан і продуктивність своїх туристичних автобусів.

Допоки автобуси знаходяться у лізингу витрати на сервісне обслуговування відносяться до витрат лізингодавця (рисунок 3.1). По закінченню цього періоду, як правило від 3 до 5 років, витрати на сервісне

обслуговування будуть безпосередньо впливати на прибуток підприємства, яке володіє туристичними автобусами [23]. Зменшення потреби в сервісі та ремонті дозволить зменшити негативний вплив вартості робіт на формування чистого прибутку.



Рисунок 3.1 – Переваги лізингу для оптимізації витрат на сервісне обслуговування

Лізингові операції вигідні для всіх учасників. Одна сторона отримує грошові кошти та необхідне обладнання, які сплачуються поетапно, а інша сторона отримує гарантію повернення кредиту, оскільки об'єкт лізингу є

власністю лізингодавця або банку, який фінансує лізингову операцію, до моменту отримання останнього платежу. Лізинг надає потужний імпульс процесам модернізації матеріально-технічної бази туристичних підприємств, оптимізації використання наявних машин та доступу до сучасного обладнання на вигідних умовах.

Отже, дотримуючись проактивного підходу до управління сервісним обслуговуванням, можна підтримувати туристичні автобуси в чудовому технічному стані та зменшити потребу у дорогому ремонті в майбутньому.

### 3.2. Розробка стратегії управління сервісним обслуговуванням ТОВ «Lets go travel»

Значна кількість туристів користується автобусами, особливо коли подорожує всередині країни. Це означає, що в цій сфері є широкі можливості для бізнесу. Початок туристичного бізнесу, особливо для популярних туристичних місць, може бути дуже прибутковим. Існують певні наслідки, які автобусний оператор повинен врахувати, перш ніж розпочинати бізнес, як-от попередні знання про підприємство, потенційні потоки доходу, початкові витрати та юридичні питання, збори та дозволи. Потрібно створити бізнес-план, або зробити логічні розрахунки і, щоб перемогти конкурентів, потрібно розробити добре вивчену пропозицію туристичних послуг. Для успішного туристичного бізнесу, потрібен професійний підхід і для цього слід скористатись методами та прийомами стратегічного управління.

Серед показників на основі яких можна визначити ефективність використання автотранспорту слід назвати зменшення витратної частини на підтримання автопарку в працездатному та справному стані, підвищення ефективності робіт, зниження часу простою техніки під технічним оглядом та ремонтом. Основні фактори, що мають вплив на вибір надавача сервісних послуг представлені на рисунку 3.2.

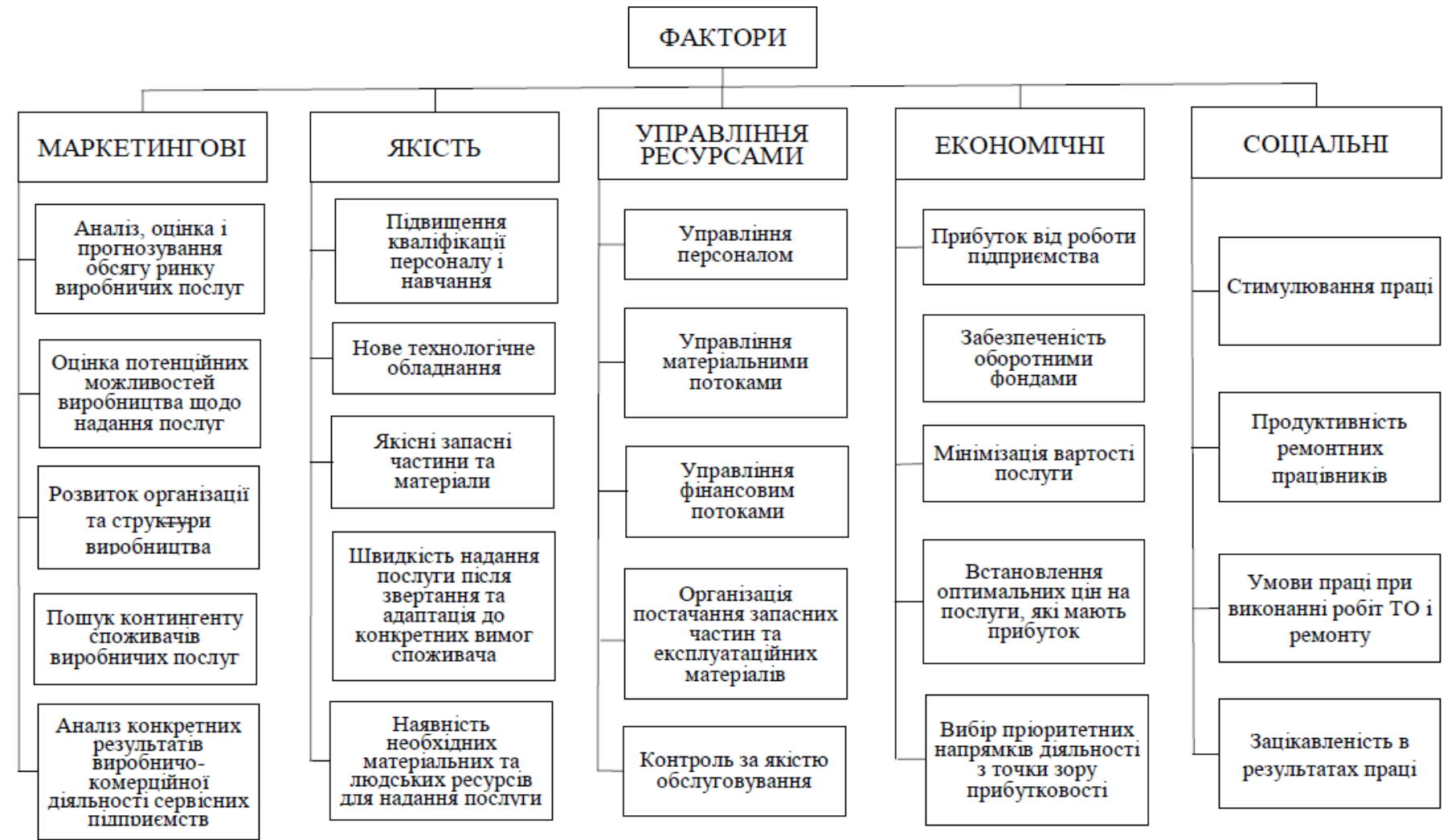


Рисунок 3.2 – Факторів, які впливають на вибір сервісної служби

Найважливішою сферою для ведення бізнесу, що базується на послугах, є прислухатися до своїх клієнтів. Необхідно отримувати регулярні відгуки від мандрівників про те, чи їм подобаються чи не подобаються послуги. Враховуючи всі вищезазначені моменти, можливо створити успішну бізнес-стратегію, тому що сектор використання автобусів, незважаючи на попит, ще недостатньо заповнений в Україні.

На першому місці повинна бути кваліфікація обслуговуючого персоналу. Крім цього необхідно забезпечення сучасним обладнанням та устаткуванням, що дозволяє якісно виконувати технологічні операції. Наступною складовою якісного виконання робіт з сервісного обслуговування є використання високоякісних запасних частин та витратних матеріалів.

Одним із факторів для оцінки якості послуг є час очікування при зверненні до сервісної служби та можливість виконання особливих вимог щодо виконання робіт (рисунок 3.2, 3.3).

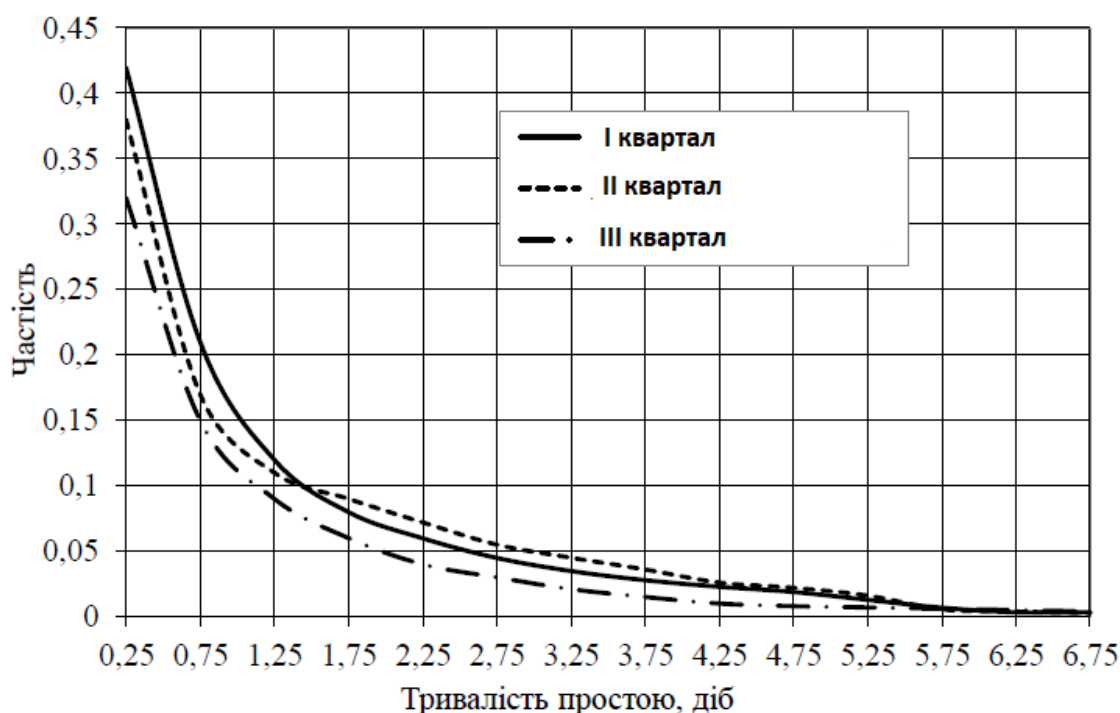


Рисунок 3.2 – Моніторинг простою автобусів ТОВ «Lets go travel» через сервісне обслуговування у 1-3 кварталах 2023 року

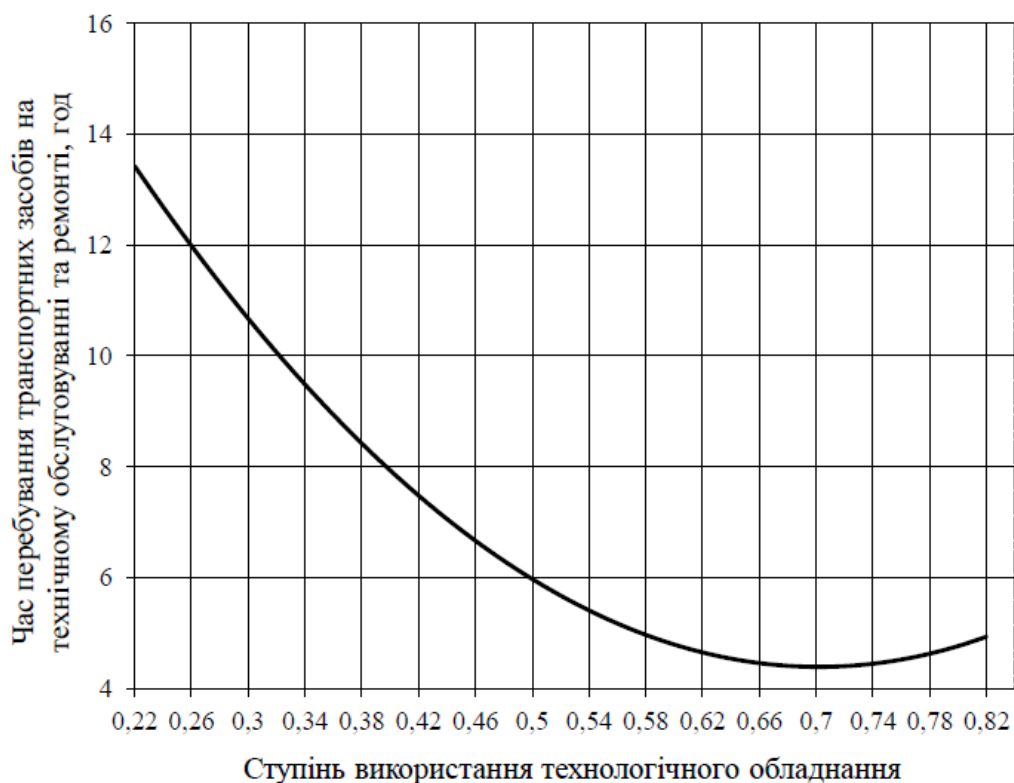


Рисунок 3.3 – Залежність тривалості перебування транспортних засобів на ремонті чи технічному обслуговуванні від рівня технологічного обладнання

Моніторинг тривалості простою туристичних автобусів ТОВ «Lets go travel» дасть змогу обрати підхід до технічного обслуговування та спрогнозувати тривалість часу, що можна виділяти на прогнозне технічне обслуговування.

Ранжирування станцій сервісного обслуговування за рівнем технологічного оснащення свідчить, що чим краще надавач сервісних послуг обладнаний та спеціалізований, то тим менше часу транспортний засіб проводить на ремонті чи технічному обслуговуванні. По деяким специфічним проблемам, наприклад щодо роботи двигуна, час прогону автобуса в належно технологічно оснащений сервісний центр та швидке вирішення проблеми, виправдовує ремонт в Перемишлі, Польща. І це по економії часу дає перевагу

над ремонтом в Києві при відсутності належного обладнання та комплектуючих. Ситуація з затримками вантажоруху на кордоні між Україною та Польщею може ще збільшити час очікування на якісний сервіс, тому варто співпрацювати з сервісними центрами, які мають налагоджені поставки та ввезення запчастин не тільки з однієї європейської країни, а декількох (таблиця 3.1).

«Стратегічне управління – це формально-поведінковий управлінський процес, який допомагає формулювати та виконувати ефективні дії, що сприяють балансуванню відносин між фірмою, включаючи її окремі частини, та зовнішнім середовищем, а також досягненню встановлених цілей» [24].

«Стратегічне управління – це реалізація концепції, в якій поєднуються цільовий та інтегральний підходи до діяльності підприємства, що дає можливість встановлювати цілі розвитку, порівнювати їх з наявними можливостями (потенціалом) підприємства та приводити їх у відповідність шляхом розробки та реалізації системи стратегій» [25].

«Стратегічне управління являє собою процес, за допомогою якого менеджери здійснюють довгострокове керівництво організацією, визначають специфічні цілі діяльності, розробляють стратегії для досягнення цих цілей, враховуючи всі релевантні (найсуттєвіші зовнішні та внутрішні умови, а також забезпечують виконання розроблених відповідних планів, які постійно розвиваються і змінюються» [5].

Таблиця 3.1 – Рекомендовані стратегії розвитку туроператора

Стратегія	Характерна ознака	Характеристика вартості та ризикованості	
		обсяг капіталовкладень	ступінь фінансового ризику
Концентрація зусиль на поточному бізнесі 3-5 років	Збільшення обсягів виконання якісних робіт, надання послуг і закріплення за собою ринкової ніші. Забезпечує повільні темпи розвитку і підвищення рентабельності	Мінімум додаткових фінансових ресурсів	Мінімальний

Стратегія	Характерна ознака	Характеристика вартості та ризикованості	
		обсяг капіталовкладень	ступінь фінансового ризику
Концентрична диверсифікація	Розширення діяльності за рахунок купівлі сервісного підприємства, але з високою сумісністю з поточним бізнесом. Купівля підприємств, продукції, ринків збуту, технології яких подібні до власних, але не ідентичні їм	Великі інвестиції	Зменшення фінансового ризику

Стратегічне управління сервісним обслуговуванням дозволить туроператору гарантувати корпоративним клієнтам технічну справність автобусів та безпечну поїздку, дасть впевненість, що туристи вчасно доберуться у потрібне місце і подорож буде безпечною та комфортною аж до прибуття.

Запропоновані у роботі заходи з удосконалення сервісного обслуговування туристичних автобусів зведені у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Рекомендовані пропозиції щодо удосконалення сервісного обслуговування туристичного автомобільного транспорту ТОВ «Lets go travel»

№ з/п	Пропозиція	Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
1.	Розробка стратегії сервісного обслуговування туристичних автобусів	Планування завдань з поточного та прогнозного сервісного обслуговування	Підбір сервісних центрів за критерієм спеціалізації та технічної обладнаності, а не територіальної приналежності	Зменшення часу простою автобусів на ремонті чи технічному обслуговуванні
2.	Заздалегідь підібрати постачальників комплектуючих та запчастин для туристичного автомобільного	Моніторинг спеціалізованих автобусних сервісних центрів у сусідніх країнах поблизу кордону та у країнах, де	Налагодити корпоративні контакти з сервісними центрами, привести супровідну документацію	Швидкий пошук сервісного центру, доступ до оригінальних запчастин, отримання якісних сервісних

	транспорту	відбуваються тури	автобусів у відповідність до міжнародних вимог технічного супроводу	послуг, економія часу на простоях автобусів до 4-х днів
--	------------	-------------------	---	---

## Висновки

Повітряний транспорт є незамінним для міжнародних подорожей, а залізниця є важливою за багатьох обставин, автобуси користуються монополією над усіма автомобільними перевезеннями, особливо коли мова йде про туризм. Хоча зв'язок між автобусами та туризмом очевидний, реальний вимір набагато глибший, ніж здається на поверхні. Зовні автобуси можуть здаватися лише іншим видом транспорту для пересування з точки А в точку Б. Однак фахівці туристичної індустрії знають, що автобуси, будучи найпоширенішим видом транспорту, складають найбільшу частину туристичного сектора.

Оскільки види транспорту стають дедалі комфортнішими, автобуси пропонують різноманітні зручності, які раніше вважалися їхніми найбільшими недоліками. Крім того, майже всі автобуси тепер підтримують Wi-Fi. Функції безпеки значно покращилися, що зробило їх більш бажаними. Індустрія туризму безпосередньо виграла від вдосконалення експлуатаційних і функціональних можливостей автобусів. Постійно з'являються додаткові функції сучасних автобусів, які все частіше вважаються основою індустрії туризму та формують переваги автобусного туру.

Під час подорожей туристи найбільше прагнуть гнучкості. Насичена атмосфера авіаперельоту підходить не всім. Незважаючи на те, що поїздка надає можливість огляду визначних пам'яток, варіанти досить обмежені. Однак з автобусами ситуація зовсім інша. Вони створені для пересування цивілізацією, а не як потяги чи літаки. Ви можете насолоджуватися всією подорожжю та залишати спогади за допомогою камери. Крім того, можливість робити часті зупинки в будь-якому місці дороги є додатковою перевагою.

Збільшення пасажиропотоку призводить до розвитку туристичної транспортної інфраструктури та необхідності здійснення сервісного обслуговування транспортних засобів. Регулярне технічне обслуговування також може допомогти подовжити термін служби автобусів і запобігти

дорогому ремонту, заощаджуючи гроші та покращуючи прибутки. Коли ідеться про технічне обслуговування автобусного парку, існує два загальних підходи: профілактичне та прогнозне обслуговування.

Товариства з обмеженою відповідальністю «Lets go travel» засновано 2018 року, має п'ять власних туристичних автобусів. Основними видами діяльності є: діяльність туристичних агентств; діяльність туристичних операторів; діяльність агентств працевлаштування; інша діяльність з забезпечення трудовими ресурсами. Незважаючи на непрості умови роботи діяльність компанії є прибутковою і за 2020-2022 роки чистий прибуток зріс на 52,4%. (рисунок 3). У 2023 році турфірма працює на індивідуальних групових турах від корпоративних замовників та надає автобуси на оперативну заміну компанії «KLR bus».

Корпоративними замовниками на туристичні послуги «Lets go travel» у 2023 році була «Розетка», «Нова пошта» та інші великі компанії, замовляли тури з виїздом закордон культурно-пізнавальні та розважальний в Енерджиландію для дітей та співробітників. Турфірма має розроблені тури по багатьом напрямкам та готова їх змінювати за запитом корпоративного клієнта (рисунок 4).

Дані транспортного засобу – це важлива інформація для надійного сервісного обслуговування туристичного автобуса. Сучасні автобуси є транспортними засобами високої складності. Дані з датчиків, вбудованих у більшість їхніх компонентів і систем, можна збирати, аналізувати та перетворювати на прогнозні дані, які можуть інформувати рішення щодо технічного обслуговування, діючи як системи раннього попередження. Якість замовлення сервісного обслуговування змінюється залежно від властивостей послуги.

Серед показників на основі яких можна визначити ефективність використання автотранспорту слід назвати зменшення витратної частини на підтримання парку автомобілів в працездатному та справному стані,

підвищення ефективності робіт на технічне обслуговування та ремонт, зниження часу простою техніки під технічним обслуговуванням та ремонтом.

На першому місці повинна бути кваліфікація обслуговуючого персоналу. Крім цього необхідно забезпечення сучасним обладнанням та устаткуванням, що дозволяє якісно виконувати технологічні операції. Наступною складовою якісного виконання робіт з сервісного обслуговування є використання високоякісних запасних частин та витратних матеріалів. Одним із факторів для оцінки якості послуг є час очікування при зверненні до сервісної служби та можливість виконання особливих вимог щодо виконання робіт.

Моніторинг тривалості простою туристичних автобусів ТОВ «Lets go travel» дасть змогу обрати підхід до технічного обслуговування та спрогнозувати тривалість часу, що можна виділяти на прогнозне технічне обслуговування.

Ранжирування станцій сервісного обслуговування за рівнем технологічного оснащення свідчить, що чим краще надавач сервісних послуг обладнаний та спеціалізований, то тим менше часу транспортний засіб проводить на ремонті чи технічному обслуговуванні. По деяким специфічним проблемам, наприклад щодо роботи двигуна, час прогону автобуса в належно технологічно оснащений сервісний центр та швидке вирішення проблеми, виправдовує ремонт в Перемишлі, Польща. І це по економії часу дає перевагу над ремонтом в Києві при відсутності належного обладнання та комплектуючих. Ситуація з затримками вантажоруху на кордоні між Україною та Польщею може ще збільшити час очікування на якісний сервіс, тому варто співпрацювати з сервісними центрами, які мають налагоджені поставки та ввезення запчастин не тільки з однієї європейської країни, а декількох.

Підприємства можуть реалізовувати стратегії розвитку трьома способами: вступаючи у стратегічні альянси з іншими фірмами, використовуючи внутрішні резерви у межах існуючої організаційної структури, здійснюючи купівлю-продаж, злиття і поглинання.

Стратегічне управління сервісним обслуговуванням дозволить туроператору гарантувати корпоративним клієнтам технічну справність автобусів та безпечну поїздку, дасть впевненість, що туристи вчасно доберуться у потрібне місце і подорож буде безпечною та комфортною аж до прибуття.

## Список використаних джерел

1. Stavros Andriopoulos. What do buses have to do with tourism. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.traveldailynews.com/column/featured-articles/what-do-buses-have-to-do-with-tourism/>
2. Закон України «Про туризм». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
3. Топчієв О.Г., Яворська В.В., Ніколаєва О.І. Рекреаційно-туристична діяльність як складова регіональних господарських комплексів: концептуально-понятійний огляд // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Географічні науки. Випуск 5. 2016. С. 128-134. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://gj.journal.kspu.edu/index.php/gj/article/download/195/189>
4. Організація туризму: підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін.; за ред. І. М. Писаревського. Х.: ХНАМГ, 2008. 541 с.
5. Cooley Charles Horton. The Theory of Transportation [Electronic resource]. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: Available at: [https://www.brocku.ca/MeadProject/Cooley/Cooley\\_1894.html](https://www.brocku.ca/MeadProject/Cooley/Cooley_1894.html)
6. Preventive vs Predictive Maintenance – Which is Best for Bus Operators? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://stratioautomotive.com/preventive-predictive-maintenance-bus-operators/>
7. ЄС, що це таке і що він робить / EU Publications. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://op.europa.eu/webpub/com/eu-what-it-is/uk/>.
8. Транспортні тренди 2023 у світі та в Україні / «Делойт» в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www2.deloitte.com/ua/uk/pages/press-room/expert/transportation-trends.html>.

9. Транспорт у Європейському Союзі. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/96>.
10. Інституції Європейського Союзу. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/83>
11. Стратегія до 2030 року / Міністерство інфраструктури України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mtu.gov.ua/content/strategiya-2015.html>
12. Управління якістю послуг: як її вимірювати та керувати ним. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://blog.udemy.com/service-quality-management/>
13. Дмитриченко М.Ф., Яцківський Л.Ю., Ширяєва С.В., Докуніхін В.З. Основи теорії транспортних процесів і систем. – К.: «Слово», 2009. – 336 с.
14. Імпорт легкових автомобілів у 2022 році. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrautoprom.com.ua/import-legkovyh-avtomobiliv-u-2022-rocz-i-suttyevo-zmenshyvsya>
15. Lets go travel. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/lets-go-net-ua>
16. UNWTO / World Tourism Organization a UN Specialized Agency. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.unwto.org/>
17. Автомобільний транспорт: Комісія пропонує адаптувати правила щодо часу водіння та відпочинку для водіїв нерегулярних автобусів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/road-transport-commission-proposes-adapt-rules-driving-and-rest-times-drivers-occasional-bus-and-2023-05-24>
18. Регламент ЄС №561/2006. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/road-transport-commission-proposes-adapt-rules-driving-and-rest-times-drivers-occasional-bus-and-2023-05-24>

19. Tourism statistics. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_statistics#Bed\\_places\\_in\\_the\\_EU:\\_Italy\\_and\\_France\\_predominate](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics#Bed_places_in_the_EU:_Italy_and_France_predominate)
- 20.Боснія і Герцеговина: уроки вирішення конфлікту для України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://iri.org.ua/programi/istorii-uspihu/bosniya-i-hertsehovyna-uroky-vyrishennya-konfliktu-dlya-ukrayiny>
- 21.Регламентне технічне обслуговування (ТО). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://stopro.kiev.ua/rehlamentne-tekhniche-obsluhovuvannia/>
22. Centralized Facility Maintenance Management. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.xenia.team/facility-maintenance>
- 23.Карнаушенко А. С. Переваги та недоліки лізингу як виду фінансування інноваційної діяльності // Ефективна економіка № 11. – 2013. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2463>
- 24.Белошапка В. А. Стратегічне управління: принципи та міжнародна практика / Белошапка В. А., Загорій Г. В. – К.: Абсолют-В, 2008. – 352 с.
- 25.Василенко В. О. Стратегічне управління: [навч. посібник] / Василенко В. О., Ткаченко Т. І. – К.: ЦУЛ, 2003. – 396с.
- 26.Зарічна О. В. Роль стратегічного управління в діяльності підприємства в умовах сталого розвитку регіону // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. – 2014. – Вип. 5 (109). – С. 295-302.