

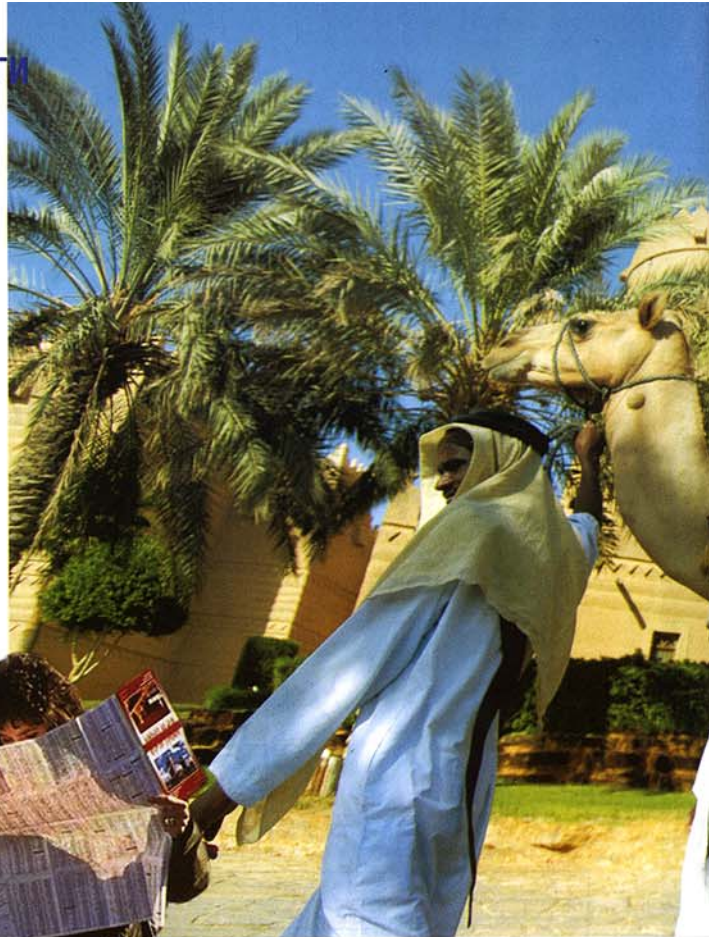


# Украинское турдефиле

Наталья ДЕНЬГА, [denga@consumer.com.ua](mailto:denga@consumer.com.ua)

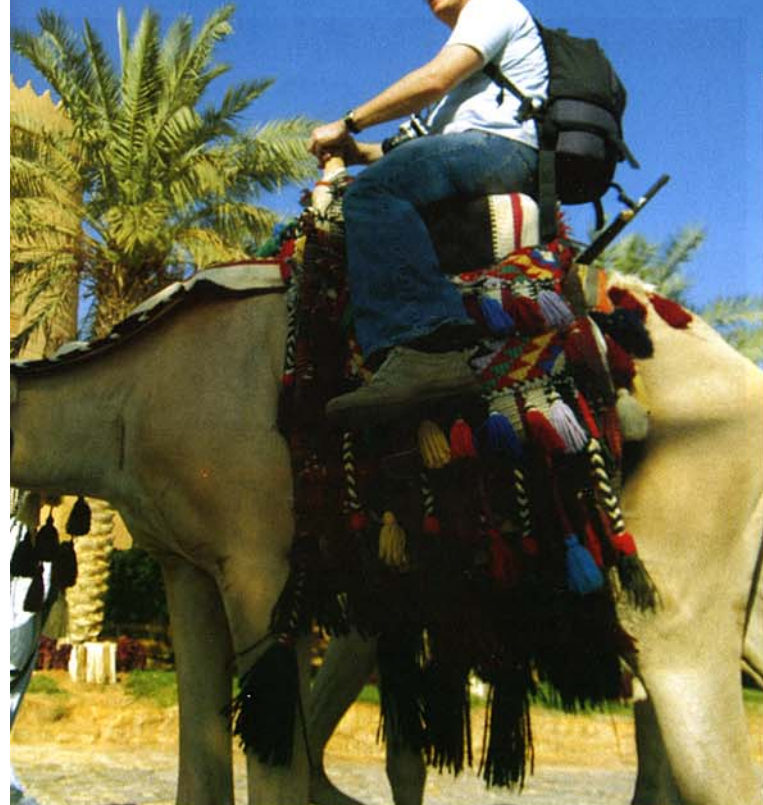
*По оценкам Всемирной туристической организации, суммарные затраты на внутренний и международный туризм на нашей планете составляют сегодня 12-13 % мирового валового продукта. Доля туризма — 30 % в структуре мировой торговли услугами, что по доходности вывело его на второе место, после добычи и переработки нефти. Сегодня только в Киеве работают более 700 туристических фирм, имеющих соответствующие лицензии. Все они не сидят без работы, отправляя наших земляков в разнообразные турпоездки во все концы света. Попробуем проанализировать тенденции наступившего лета и рассказать о том, что важно знать рядовому потребителю туристических услуг*

Отечественных туроператоров условно можно разделить на две основные категории. Первой, традиционно мощной, является группа компаний, бизнес которых ориентирован преимущественно на выездной туризм. Среди них внушительно представлены наиболее известные компании рынка туристических услуг в Украине: «Гамалия», «САМ», Tez Tour, Turtess Travel, «Пан Украин», «Червона Рута», «Вояж-Киев», «Киевский Спутник», «Гермес Тревел», «КийАвиа». Крупные операторы занимаются организацией поездок в большое количество стран, разрабатывают коллективные и индивидуальные туры. Преимущество таких компаний — наличие полностью разработанной системы обслуживания, постоянная договоренность с гостиницами и санаторными комплексами, собственные авиарейсы. Вместе с тем, благодаря постоянно возрастающему спросу на заграничные туры и расширению их ассортимента, список успешных туроператоров пополняется. Это подтверждает работа компаний «Еременко и партнеры», «Артекс», Pegas Touristik, «Испатур», Trek Travel, «Загорье», «Яна», «Давай отдыхай», «Туристический клуб», «Тур Этно», «Албиз Тур», «Сиеста», «Инкомартур-93», «Укрферри Тур», «ВидеоТур». Высока конку-



ренция в этом сегменте рынка и среди компаний, занимающихся организацией популярных автобусных туров. Здесь пальму первенства удерживают фирмы «Феерия» и «Натали Вояж сервис». Ко второй категории украинских туристических фирм относятся компании, специализирующиеся на въездном туризме и обслуживании местных граждан. География предложений — украинские Карпаты, Крым, южные области страны. В этом сегменте успешно работают как крупные, так и средние операторы рынка — «Спутник», «Галопом по Европам», «УкрКурортСервис», «Свит-Тур», «Черномор-Тур», «Ореол», «Лата», «Натан-Тур», «Кий Авіа Азов», «Галактика Тур», «Остров Крым», «Марком».

На рынке туристических услуг класса VIP активно работают компании «Гамалия», Tez Tour, «Сам тур», «7 небо», «Украинский туристический центр», «Телехаус». Главная особенность индивидуального туризма, или VIP-туризма, — это не только лимузин к трапу самолета, резервация гольф-поля или заказанная заблаговременно вертолетная экскурсия, бутылка шампанского, великолепная корзина фруктов и букет цветов в номер в день приезда. Это, в первую очередь, возможность не ограничиваться типовыми предложениями турфирмы, а заказывать только то, что желает потребитель: любой курорт, любой отель, любую авиакомпанию (в том числе любые даты вылета). Ускоренная процедура регистрации в отелях (регистрационная карточка будет заполнена заранее, туристу останется только расписаться при поселении). Бизнес-сервис 24 часа в сутки: телефон, факс, электронная почта, мобильный телефон и предоставление офиса для проведения переговоров, услуги переводчика и водителя с автомобилем представительского класса 24 часа в сутки. Возможность проведения индивидуальных экскурсий в



Crede experto

Верь опытному

**Сергей ЛИТВИНЕНКО, заместитель директора департамента, начальник отдела потребительской политики Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики:**



«Согласно Закону Украины «О туризме» все туроператоры и турагенты должны получать лицензии на свой вид деятельности. При этом лицензия выдается не только главному агентству или центральному офису фирмы, но ее также должны получать филиалы (сколько бы их ни было). С жалобами на некачественно оказанные услуги граждане обращаются в территориальные органы нашего комитета, располагающиеся в областных центрах, Киеве, Севастополе и Симферополе, которые проверяют предмет выполнения договорных отношений. Новая редакция закона «О туризме» помогла снять большое количество жалоб от потребителей, так как лицензирование значительно «почистило» рынок от турфирм-«однодневок», и создала настоящую среду для конкуренции специализированных субъектов хозяйствования.

В прошлом году Госпотребстандарт Украины и его территориальные органы рассмотрели более 36 тыс. жалоб от потребителей в целом, из которых около 3% составляли жалобы на турагентства, и помогли вернуть потребителям более 9 млн. грн. в целом и, соответственно, в сфере туруслуг. Но потребитель должен уметь защитить себя сам: серьезно отнестись к выбору агентства и тура и постараться, чтобы все пункты обещанных услуг были зафиксированы в договоре. Если трансфер — то должен быть оговорен даже класс транспорта, если проживание — на каком расстоянии от моря находится отель, наличие кондиционера, холодильника, сейфа и т.д., если питание — шведский стол или европейский завтрак, состоящий из кофе и булочки. Здесь мелочей не бывает, и все они должны быть зафиксированы в договоре, а не в устной форме. Единого образца заключения туристического договора нет, и потребитель должен требовать вписать туда все нюансы предоставляемых на отдыхе услуг. Только в этом случае мы сможем эффективно помочь, если предоставленные услуги окажутся некачественными».

сопровождении личного гида. VIP-туризм всегда подразумевает комфорт и исполнение любых желаний. Вполне реально, к примеру, поселиться в пятизвездочной «избушке на курьих ножках» в самом сердце Индийского океана, наслаждаясь покоем и гармонией с природой, поехать на премьеру в «Ла Скала» или на фестиваль в Каннах. Все, что подсказывает воображение, любой из задуманных вариантов путешествия будет тщательно разработан персональным менеджером, который отвечает за качество заказа с момента поступления заявки и до тех пор, когда клиент, счастливый и довольный, вернется из отпуска.

Перед началом сезона каждая уважающая себя турфирма отправляет своих менеджеров на курорты. Они смотрят, что нового появилось, что изменилось. В результате компания набирает актуальную информацию со всех курортов. Например, если вы не хотите сидеть в гостинице и валяться на пляже — к вашим услугам прекрасные отели в черте города, откуда можно быстро добраться до местных ресторанов, кафе, развлекательных центров, пройтись по магазинам. В этом и заключается работа туристической компании, которая должна подобрать место отдыха в соответствии с предпочтениями клиента.

Маленьким фирмам трудно выстоять на рынке, ведь собственная материальная база у них слабовата. Поэтому и цены на поездки иногда у них выше по сравнению с крупными операторами. Часто маленькие фирмы вынуждены выступать агентами крупных туристических компаний, занимаясь поездками по определенному маршруту или в определенную страну. Хотя нельзя сказать, что так — повсеместно. Некоторые фирмы занимают свою нишу на рынке, ориентируясь на специфический туризм, занимаясь экзотическими или экстремальными поездками, и их можно причислить к третьей группе — специализированные турфирмы. Такие туры обычно больше никто не предлагает. Например, туристический отдел Киевского республиканс-

кого планетария предлагает астрономические туры — путешествия с целью наблюдения комет и полярных сияний, в места падения Сихотэ-алинского метеорита и Тунгусской катастрофы, на Гринвичский меридиан, в места, где должны происходить солнечные затмения. Но у специализированных фирм своя аудитория, вследствие чего им удается занимать устойчивые позиции на рынке.

### Куда поедут украинцы в 2006 году?

Какие направления будут больше всего востребованы в наступившем сезоне? На этот вопрос директор агентства «Киевский Спутник» Александр Кольхан, ответил, что туроператоры украинского рынка уже давно ведут активные продажи по таким направлениям, как Турция, Мальта, Крит, Испания, Израиль, Хорватия, Черногория, Болгария и родной Крым.

Итак, в летнем сезоне 2006 г. украинский турист массово отправится отдыхать в Турцию. Предполагается, что количество желающих отдохнуть в этой стране увеличится в два раза (по данным Министерства туризма Турции, в прошлом году только в Анталию приехали 380,4 тыс. украинских туристов — на 90 тыс. больше, чем в 2004 г., и на 140 тыс. больше, чем в 2003 г.). Приблизительно на столько же увеличится количество чартерных авиарейсов (будет осуществляться приблизительно до 100 чартеров в неделю). Пока украинских туристов не пугает, что, по сравнению с прошлым годом, цены на анталийском побережье уже выросли на 15-20 %.

Главной причиной роста цен Марина Савкина, начальник отдела бронирования и продаж компании «Тез Тур»,

