

*BLANKA GOSIK\**

*GRZEGORZ ZIMON\*\**

## USŁUGI TRANSPORTOWE W OBSŁUDZE RUCHU TURYSTYCZNEGO

Wychodząc z założenia, że podstawą turystyki jest przemieszczanie się osób do miejscowości i obszarów charakteryzujących się atrakcyjnymi walorami turystycznymi, to transport zapewniający to przemieszczanie wpływa na rozwój i uprawianie turystyki. Zatem usługi transportowe należą do podstawowych usług warunkujących kształtowanie ruchu turystycznego. Pełnią przede wszystkim funkcję komunikacyjną umożliwiającą turystyce zarówno dotarcie, jak i przemieszczanie się w miejscu destynacji turystycznej. W obsłudze ruchu turystycznego bardzo ważny jest wybór środka transportu przez potencjalnego turystę. Wybór ten uzależniony jest przez wiele różnorodnych czynników. W opracowaniu autorzy dokonali próby zbadania preferencji turystów w tym zakresie.

**Słowa kluczowe:** transport, usługa transportowa, obsługa ruchu turystycznego

### Wstęp

Przystąpienie Polski do Unii Europejskiej znacząco wpłynęło na sytuację sektora turystycznego w kraju. Dzięki środkom unijnym rozbudowano infrastrukturę turystyczną, co w dużym stopniu przyczyniło się do poprawy standardu oferowanych usług turystycznych. Kolejnym bardzo istotnym czynnikiem było otwarcie granic i związany z tym wzrost ruchu turystycznego.

Według Kaspara turystyka obejmuje całość powiązań i zjawisk, które pojawiają się wskutek zmiany miejsca i w związku z wynikającym z tego pobylem

---

\* Blanka Gosik, dr, Uniwersytet Łódzki, Filia w Tomaszowie Mazowieckim, Instytut Turystyki i Rozwoju Gospodarczego, e-mail: blanka.gosik@wp.pl.

\*\* Grzegorz Zimon, dr inż., Politechnika Rzeszowska, Wydział Zarządzania, Zakład Finansów i Bankowości, e-mail: gzimon@prz.edu.pl.

osób, przy czym dla osób tych nowe miejsce pobytu nie jest ani stałym miejscem zamieszkania, ani miejscem pracy<sup>1</sup>. Wychodząc z takiej definicji turystyki, podkreślić należy kluczowe znaczenie transportu dla ruchu turystycznego. Wydaje się również słuszne stwierdzenie, że usługi transportowe w dużym stopniu warunkują kształtowanie ruchu turystycznego. Zależność tą możemy rozpatrywać w skali makro, a także w skali mikro, czyli w obszarze recepcyjnym.

Niezwykle istotny wydaje się zatem wybór środka transportu przez potencjalnego turystę. Istnieje wiele kryteriów tego wyboru, do najważniejszych należą: cele i rodzaje podróży turystycznej, cechy jakościowe środka transportu, koszty podróży, odległość i położenie geograficzne miejsca docelowego.

Autorzy podjęli próbę zbadania usług transportowych w obsłudze ruchu turystycznego. W tym celu przeprowadzili badania na temat preferencji wyboru środków transportu w wybranych aktywnościach rekreacyjno-turystycznych. Poruszyli również zagadnienie czynników wpływających na wybór określonego środka transportu.

## Transport i jego specyfika

Transport obecnie odgrywa bardzo ważną rolę w rozwoju społeczno-gospodarczym kraju, umożliwia sprawne funkcjonowanie poszczególnych działów gospodarki narodowej oraz jest czynnikiem intensyfikującym rozwój<sup>2</sup>. W przedsiębiorstwach wybór odpowiedniego rodzaju gałęzi i środków transportu jest ważnym narzędziem, które może budować przewagę nad konkurencją. Optymalnie dobrana polityka transportowa przedsiębiorstwa produkcyjnego, handlowego czy też usługowego pozwala na obniżenie kosztów. Redukcja kosztów z kolei pozwala poprawiać wyniki finansowe i rentowność przedsiębiorstw, co ma istotny wpływ na kondycję finansową przedsiębiorstw. Dobra kondycja finansowa jednostki to znak informujący konkurencję, jak również banki o mocnych fundamentach przedsiębiorstwa.

Transport można zdefiniować jako rzeczywisty ruch fizyczny towarów i ludzi między dwoma punktami<sup>3</sup>. Inna definicja określa transport jako „proces

<sup>1</sup> C. Kaspar, *Management Im Tourismus*, Verlag Paul Haupt, Bern–Stttgart–Vien 1995.

<sup>2</sup> M. Jacyna, *System logistyczny Polski. Uwarunkowania techniczno-technologiczne modalności transportu*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2012, s. 27.

<sup>3</sup> P.R. Murphy Jr, D.F. Wood, *Nowoczesna logistyka. Wydanie X*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2011, s. 311.

produkcyjny, którego celem jest pokonywanie przestrzeni<sup>4</sup>. System transportu jest więc częścią systemu logistycznego, który umożliwia przepływ towarów i ludzi między sekwencją ustalonych miejsc.

Klasyfikacje transportu można dokonać w systemie poziomym oraz pionowym. Podział poziomy dokonuje się np. według kryterium własności<sup>5</sup>:

- transport państwowy,
- transport komunalny,
- transport spółdzielczy,
- transport prywatny.

W układzie pionowym podział transportu ładunków dokonuje się, biorąc pod uwagę następujące kryteria<sup>6</sup>:

- stosunek środka przewozowego do drogi przewozu; uwzględniając to kryterium, wyróżniamy transport przewozowy i przesyłowy,
- środowisko transportowe; to kryterium dokonuje podziału na transportu na lądowy, wodny i powietrzny,
- rodzaju gałęzi transportu; według tego kryterium transport dzielimy na samochodowy, szynowy, morski, wodny śródlądowy, lotniczy, kosmiczny, rurociągowy<sup>7</sup>.

Wybór środka transportu jest zależny od atrakcyjności danej gałęzi transportu. Aby dokonać prawidłowego wyboru środka transportu należy zwrócić uwagę na następujące atrybuty<sup>8</sup>:

- koszt (cena przewoźnika za usługę),
- prędkość (czas, jaki upływa od momentu odbioru towaru do jego dostarczenia),
- niezawodność (ciągłość dostaw),
- uniwersalność,
- ładowność,
- elastyczność (możliwość dowiezienia towaru do klienta).

---

<sup>4</sup> M. Jacyna, *System logistyczny Polski*, dz. cyt.

<sup>5</sup> Tamże.

<sup>6</sup> Tamże.

<sup>7</sup> *System logistyczny Polski. Uwarunkowania techniczno-technologiczne komodalności transportu*, red. M. Jacyna, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2012, s. 27.

<sup>8</sup> P.R. Murphy Jr, D.F. Wood, *Nowoczesna logistyka*, dz. cyt., s. 312.

Jednym z ważniejszych zadań logistyki jest wspomaganie procesu budowania lojalności klienta przez zapewnienie mu odpowiedniego poziomu obsługi logistycznej<sup>9</sup>. Tak więc kolejnym bardzo istotnym kryterium wpływającym na wybór środka transportu, brany szczególnie pod uwagę w przypadku transportu ludzi, jest jakość oferowanych usług.

Najważniejsze pozycje w skali ważności kryteriów wyboru przewoźnika, na które zwraca się uwagę, to niezawodność, koszty transportu w trybie „od drzwi do drzwi” oraz łączny czas przewozu<sup>10</sup>. Największy udział kosztów związanych z przepływem towarów, materiałów, wyrobów gotowych w przedsiębiorstwach to koszty transportu. Warto wprowadzić w przedsiębiorstwach ewidencje analityczną dla tego typu transportu z podziałem na transport<sup>11</sup>: drogowy, kolejowy, morski, lotniczy.

Przedsiębiorstwo, podejmując decyzje związane z transportem towarów czy ludzi, musi kierować się wyżej wymienionymi kryteriami. W zależności od rodzaju towarów, które mają być przewożone oraz przeznaczeniu, wybór gałęzi transportu za każdym razem może być inny.

Ogólną ocenę danej gałęzi transportu pod względem najważniejszych kryteriów przedstawiono w tabeli 1 (ocena 1 oznacza najlepiej).

Tabela 1

## Ocena gałęzi transportu pod względem najważniejszych kryteriów

Kryterium wyboru	Kolejowy	Samochodowy	Wodny	Lotniczy	Rurociągowy
Koszt	3	4	2	5	1
Czas przewozu	3	2	4	1	–
Niezawodność	2	1	4	3	–
Zdolność transportowa	1	2	4	3	5
Dostępność przestrzenna	2	1	4	3	–
Bezpieczeństwo	3	2	4	1	–

Źródło: E. Coyle, E. Bardi, C.J. Langley Jr., *Zarządzanie logistyczne*, PWE, Warszawa 2010, s. 427.

<sup>9</sup> D. Zimon, *Zarządzanie jakością w logistyce*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2013, s. 88.

<sup>10</sup> J.J. Coyle, E.J. Bardi, C.J. Langley Jr, *Zarządzanie logistyczne*, PWE, Warszawa 2010, s. 410.

<sup>11</sup> M. Bernacki, R. Kowalak, *Rachunek kosztów logistyki w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2010, s. 40.

## Infrastruktura transportowa Polski

Infrastruktura logistyczna to system dróg lądowych, wodnych, portów lotniczych, portów morskich sieci telekomunikacyjnych znajdujących się na danym terenie. Sieć infrastruktury logistycznej jest utożsamiana z infrastrukturą transportu określaną mianem sieci transportowej, którą tworzą punkty transportowe wraz z połączeniami transportowymi<sup>12</sup>. W tabeli 2 został przedstawiony podział i struktura infrastruktury transportowej w Polsce.

Tabela 2

Infrastruktura logistyczna w Polsce w latach 2005, 2008 i 2011

Wielkość	2005	2008	2011
Transport samochodowy:	253 781	261 233	280 400,5
autostrady,	552	765	ok. 1100
drogi krajowe i ekspresowe,	17 703	17 754	
drogi regionalne,	142 853	142 859	
drogi gminne	92 674	99 855	
Transport kolejowy:	20 253	20 196	ok. 22 000
linie kolejowe zelektryfikowane,	11 884	11 924	
linie kolejowe dwutorowe i więcej	8747	8737	
Transport rzeczny:	3638	3710	ok. 3800
żeglowne rzeki,	3307	3366	
żeglowne kanały,	331	344	
główne porty rzeczne	Szczecin, Gliwice, Wrocław, Opole	Szczecin, Gliwice, Wrocław, Opole	Szczecin, Gliwice, Wrocław, Opole
Transport morski	Gdańsk, Gdynia, Police, Szczecin, Świnoujście	Gdańsk, Gdynia, Police, Szczecin, Świnoujście	Gdańsk, Gdynia, Police, Szczecin, Świnoujście
Transport rurociągowy:	15 713	15 792	ok. 17 300
rurociągi gazu,	13 552	13 631	ok. 15 000
rurociągi ropy naftowej,	1384	1384	ok. 2300
produktów z ropy naftowej	777	777	

<sup>12</sup> System logistyczny Polski, dz. cyt., s. 44.

Transport lotniczy:			brak danych
porty lotnicze ogółem,	123	126	
z utwardzonymi pasami startowymi,	84	84	
główne	6	10 – obsługa pasażerów, ładunków	

Źródło: opracowanie własne na podstawie publikacji *System logistyczny Polski. Uwarunkowania techniczno-technologiczne komodalności transportu*, red. M. Jacyna, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2012, s. 44; *Transport drogowy w Polsce w latach 2010 i 2011*, GUS, Warszawa 2013.

## Usługi transportowe w obsłudze ruchu turystycznego

Ruchem turystycznym nazywamy ogół dobrowolnych, czasowych przemieszczeń przestrzennych poza miejsce stałego zamieszkania podejmowanych dla realizacji celów rekreacyjnych, poznawczych, zdrowotnych i rozrywkowych<sup>13</sup>. Z kolei obsługa ruchu turystycznego to działanie obejmujące wszelkie formy świadczeń na rzecz turystów, związane z realizacją podróży turystycznej oraz zaspokojeniem innych potrzeb zgłaszanych przez turystów podczas jej trwania<sup>14</sup>.

Turystyka w dużej mierze uzależniona jest od takich czynników, jak czas wolny, a także nadwyżka środków finansowych będących w dyspozycji społeczeństwa. Jest to czas pozostający po wypełnieniu obowiązków zawodowych i czynności bytowych oraz zasoby finansowe pozostałe po odliczeniu codziennej egzystencji. Z tej przyczyny wielu autorów podkreśla znaczenie rozwoju transportu, które spowodowało redukcję kosztów i czasu, a w konsekwencji zmieniło turystykę ze zjawiska elitarnego w zjawisko powszechnie spotykane<sup>15</sup>.

Transport ma zatem podstawowe znaczenie w zaspokajaniu potrzeb związanych z uprawianiem turystyki. Przede wszystkim pełni funkcję komunikacyjną, przez co umożliwia turyście zarówno dotarcie, jak i przemieszczanie się w miejscu destynacji turystycznej. Ponadto transport pełni funkcję rekreacyjno-rozrywkową. Niektóre ze środków transportu są same w sobie atrakcją turystyczną, np. przejazd koleją wąskotorową, rejs statkiem wycieczkowym<sup>16</sup>.

<sup>13</sup> *Kompendium wiedzy o turystyce*, red. G. Gołembski, PWN, Warszawa–Poznań 2002, s. 36.

<sup>14</sup> *Obsługa ruchu turystycznego*, red. B. Meyer, PWN, Warszawa 2006, s. 12.

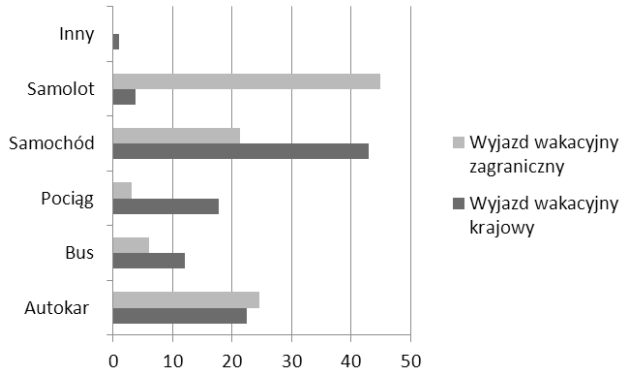
<sup>15</sup> B. Sawicki, *Rola transportu w zagospodarowaniu turystycznym*, „Logistyka” 2012, nr 3.

<sup>16</sup> *Turystyka*, red. W. Kurek, PWN, Warszawa 2008, s. 164.

Samą istotę potrzeby można określić jako stan braku związany z występującą różnicą pomiędzy stanem istniejącym a jego formą oczekiwaną czy preferowaną. W tym kontekście potrzeby transportowe to takie, które wynikają z różnic czasowych i przestrzennych między czynnikami niezbędnymi do realizacji działalności ludzkiej i utrzymywaniem więzi społecznych. Zatem potrzeby transportowe, rozumiane jako zmiany lokalizacji ładunków i osób w określonym czasie, to takie, które realizowane są w sposób zorganizowany i celowy. W konsekwencji wraz z rozwojem społeczno-gospodarczym zaczęły powstawać przedsiębiorstwa zaspokajające potrzeby przemieszczenia. Ich działalność polega na celowym doborze środków transportowych i odpowiednią organizacją transportu. Oczywiście pewna sfera potrzeb zaspokajana jest przez transport indywidualny, co z jednej strony wynika z braku możliwości skorzystania w danym czasie i przestrzeni z transportu zorganizowanego, a z drugiej – ze świadomej chęci wygody<sup>17</sup>. W tym kontekście wybór środka transportu przez potencjalnego turystę wydaje się bardzo ważny. Istnieje wiele kryteriów tego wyboru, a do najważniejszych należą: cele i rodzaje podróży turystycznej, cechy jakościowe środka transportu, koszty podróży, odległość i położenie geograficzne miejsca docelowego. Potwierdziły to badania przeprowadzone przez autorów w 2014 r., na 231-osobowej grupie osób zamieszkujących województwo łódzkie. W ankiecie zapytano respondentów o ich preferencje wyboru środków transportu w wybranych aktywnościach rekreacyjno-turystycznych. Zbadano, jakie środki transportu są najczęściej wybierane podczas wyjazdów wakacyjnych (krajowych i zagranicznych), wyjazdów weekendowych (krajowych i zagranicznych), a także podczas wyjścia do galerii handlowej i spotkania ze znajomymi.

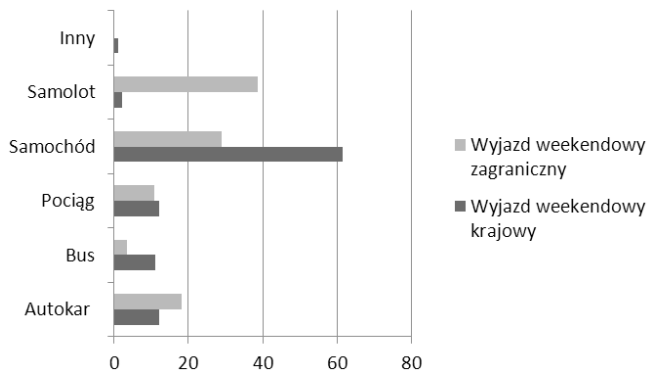
W przypadku wyjazdów wakacyjnych (rys. 1) najbardziej popularnym środkiem transportu jest samochód (43%), w przypadku wyjazdów krajowych i zagranicznych – samolot (prawie 45%). Kolejne preferowane środki transportu w przypadku podróży zagranicznych to autokar (24,5%) i samochód (21,4%). Jedyne niewielki odsetek ankietowanych wybierał podróże busem i pociągiem, odpowiednio 6 i 3%. Odmiennie prezentują się preferencje badanych w przypadku podróży krajowych. Podróż autokarem wybrało 22,4%, pociągiem – 17,8%, a busem – 12,1% ankietowanych. Wyjazdy samolotem wskazało jedynie niecałe 4%, a inne środki transportu – 1%. Wśród innych środków transportu znalazł się przede wszystkim rower.

<sup>17</sup> K. Bentkowska-Senator, Z. Kordel, *Transport w turystyce*, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz 2008, s. 27.



Rys. 1. Preferencje wyboru środka transportu podczas wyjazdu wakacyjnego  
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

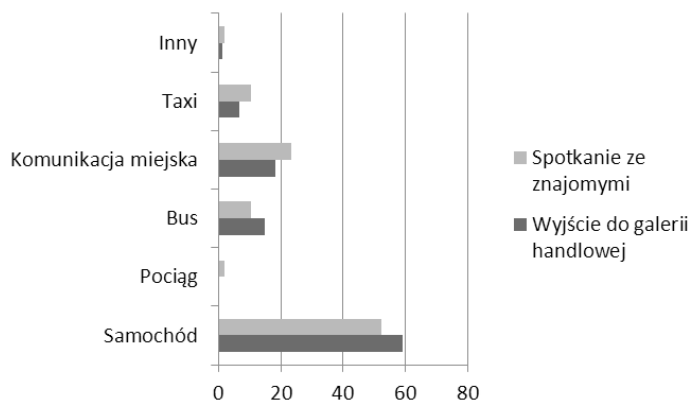
W przypadku podróży weekendowych krajowych największą popularnością cieszy się samochód (rys. 2). Prawie 62% ankietowanych odpowiedziało, że taki środek transportu wybiera podczas weekendowych wyjazdów w kraju. Kolejne wskazania padły na pociąg i autokar (po 12,1%) oraz bus (11%). Samolot wskazało 2,2% ankietowanych, a 1,1% wskazało na inne środki transportu. W tym przypadku również dominował rower. Inaczej przedstawia się wybór ankietowanych w przypadku weekendowych podróży zagranicznych. W tym przypadku dominowały wyjazdy samolotem – prawie 39%. Na dalszych miejscach znalazły się: samochód (prawie 29%), autokar (18%) i pociąg (prawie 11%). Najmniej wskazań uzyskały podróże busem – niecałe 4%.



Rys. 2. Preferencje wyboru środka transportu podczas wyjazdu weekendowego  
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.



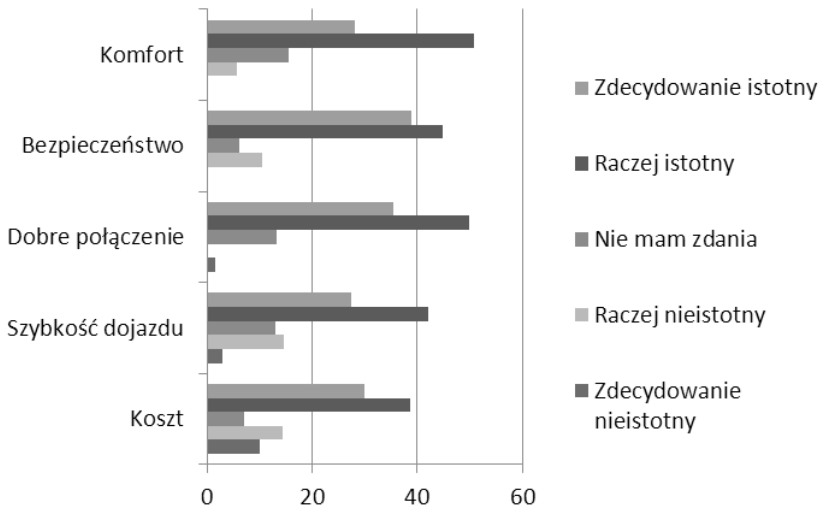
Podczas badań ankietowanych zapytano również o środki transportu, z których korzystają podczas wyjścia do galerii handlowej i gdy zamierzają spotkać się ze znajomymi. Odpowiedzi rozkładały się podobnie w obu przypadkach (rys. 3). Dominował zdecydowanie samochód: w przypadku spotkania ze znajomymi było to 52,3% wskazań, a w przypadku wyjścia do galerii 59,1%. W obu przypadkach ankietowani korzystali również z komunikacji miejskiej, busa i taksówki. Jediną różnicą okazał się pociąg. Ten środek transportu wskazano jedynie w przypadku spotkania ze znajomymi. Zarówno podczas wyjścia do galerii handlowej, jak i spotkania ze znajomymi, ankietowani wybierają rower, odpowiednio 1,1 i 1,8%.



Rys. 3. Preferencje środka transportu podczas spotkania ze znajomymi i wyjścia do galerii handlowej

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Podczas badań poruszono również zagadnienie czynników wpływających na wybór określonego środka transportu. Zbadano takie czynniki, jak komfort, bezpieczeństwo, dobre połączenie, szybkość dojazdu i koszt dojazdu. Okazuje się, że dla ankietowanych najbardziej istotne są bezpieczeństwo, dobre połączenie i komfort dojazdu (rys. 4). Najbardziej zaskakujące były wyniki kosztów dojazdu. Czynniki te otrzymał najwięcej wskazań jako raczej nieistotny i zdecydowanie nieistotny.



Rys. 4. Preferencje środka transportu podczas wyjazdu wakacyjnego

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

## Zakończenie

W historii turystyki dostrzega się wyraźny związek pomiędzy rozwojem ruchu turystycznego a postępem technicznym transportu. Transport należy do podstawowych potrzeb w zakresie obsługi ruchu turystycznego. Z jednej strony pozwala dotrzeć do miejsca destynacji turystycznej, a z drugiej – pozwala na przemieszczanie się już w miejscu docelowym. Słuszne wydaje się stwierdzenie, że usługi transportowe to takie, które kształtują ruch turystyczny, ponieważ zapewniają przemieszczanie będące podstawą turystyki.

Przeprowadzone badania miały na celu poznanie opinii ankietowanych na temat preferencji wyboru środków transportu w wybranych aktywnościach turystyczno-rekreacyjnych. Okazuje się, że najbardziej popularnym wśród badanych jest transport indywidualny. Samochód odgrywa główne znaczenie w wyjazdach krajowych, zarówno wakacyjnych, jak i weekendowych, a także jako środek transportu podczas wyjścia do galerii handlowej i spotkań ze znajomymi. Z kolei wyjeżdżając za granicę, ankietowani wybierają zdecydowanie samolot. W przypadku czynników wpływających na wybór środka transportu badani kierują się przede wszystkim komfortem, dobrymi połączeniami i bezpieczeństwem.

## Bibliografia

- Bąk M., *Koszty i opłaty w transporcie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2010.
- Bentkowska-Senator K., Kordel Z., *Transport w turystyce*, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz 2008.
- Bernacki M., Kowalak R., *Rachunek kosztów logistyki w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2010.
- Coyle J.J., Bardi E.J., Langley Jr. C.J., *Zarządzanie logistyczne*, PWE, Warszawa 2010.
- Kaspar C., *Management im Tourismus*, Verlag Paul Haupt, Bern–Stuttgart–Vien 1995.
- Kompendium wiedzy o turystyce*, red. G. Gołembski, PWN, Warszawa–Poznań 2002.
- Logistyka usług*, red. G. Biesok, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2013.
- Obsługa ruchu turystycznego*, red. B. Meyer, PWN, Warszawa 2006.
- Sawicki B., *Rola transportu w zagospodarowaniu turystycznym*, „Logistyka” 2012, nr 3.
- System logistyczny Polski. Uwarunkowania techniczno-technologiczne ko modalności transportu*, red. M. Jacyna, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2012.
- Turystyka*, red. W. Kurek, PWN, Warszawa 2008.
- Murphy Jr, P.R., Wood D.F., *Nowoczesna logistyka. Wydanie X*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2011.
- Zimon D., *Zarządzanie jakością w logistyce*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2013.

## TRANSPORT SERVICES IN TOURISM

### Summary

Poland's accession into the European Union (EU) has had a huge impact on the country's tourism sector. Thanks to EU funding, tourist infrastructure was developed, which greatly contributed to the improvement of the quality of tourism services offered. Another important factor was Poland's joining of the EU Schengen zone, and associated with it increased tourists volume.

Since transportation is a basic and fundamental service in tourism, it has an impact on tourist traffic. The ability of people to transport themselves to attractive tourist sites is the groundwork of tourism, and therefore, the transportation that facilitates this movement dramatically influences tourism development and people's participation in it. This correlation can be analyzed on a macro scale, as well as on a micro scale, at the destination site.

Selection of a suitable means of transportation is a very important decision for a prospective traveler. There are several criteria for deciding on the best transportation method to use, such as the goals and type of the trip, the quality standards of the means of transportation, the cost of the journey, and the distance and the geographic location of the destination.

The authors analyzed transportation services offered in tourism, and conducted an investigation to determine choice means of transportation in selected recreation and tourism activities. Additionally, they analyzed factors that influence the decision process in selecting means of transportation.

**Keywords:** transportation, transport service

*Translated by Blanka Gosik*