POLSKA ORGANIZACJA TURYSTYCZNA

ANALIZA KOMERCJALIZACJI POLSKIEGO PRODUKTU TURYSTYCZNEGO NA UKRAIŃSKIM RYNKU USŁUG TURYSTYCZNYCH

do użytku wewnętrznego

wraz z rynkową analizą strategiczną POT

Autorzy analizy komercjalizacji: Jurii Samoylov *– Ekspert rynku turystycznego, redaktor naczelny miesięcznika branżowego „Ukrainskij Turyzm”,* ***Natalia Nepravska*** *– dziennikarka miesięcznika „Ukrainskij Turyzm”, „Gunsel” i innych*
Analizy strategiczne: POT

GRUDZIEŃ 2012

ANALIZA KOMERCJALIZACJI POLSKIEGO PRODUKTU TURYSTYCZNEGO

1. WSTĘP

Polska i Ukraina są sąsiadami, nasze kraje łączy wspólna granica i długa wspólna historia, która ciągnie się od czasów Rusi Kijowskiej i Pierwszej Rzeczypospolitej. Oprócz tego na Ukrainie żyje znaczna ilość etnicznych Polaków, a w Polsce - Ukraińców. Zdawać by się mogło, że taka sytuacja jest niezwykle sprzyjająca dla formowania strumienia turystów z Ukrainy do Polski i corocznego stabilnego wzrostu jego wskaźników.

Jednak tutaj, już na pierwszy rzut oka, ukazuje się paradoksalna sytuacja: ukraińskie firmy turystyczne nie śpieszą się z przyswajaniem polskiego kierunku (a w związku z tym i z popularyzowaniem turystyki do Polski wśród swoich klientów), dając pierwszeństwo „bardziej tradycyjnym" kierunkom.

Porównując z turystycznymi możliwościami Polski to w pierwszym rzędzie Czechy, Węgry i Słowacja, w mniejszym stopniu Bułgaria (w dziedzinie turystyki narciarskiej). Jeśli mowa o ruchu turystycznym z Ukrainy do krajów bałtyckich, to tutaj wskaźniki są stosunkowo niewielkie, a propozycja tamtejszych produktów turystycznych na ukraińskim rynku nie jest znacząca.

Taka sytuacja z prezentacją polskiego produktu turystycznego na rynku ukraińskim w dużym stopniu opiera się na stereotypach dotyczących turystycznych możliwości Polski **(„tam nie ma czego oglądać")**. Przykro, że takie nastawienie od czasu do czasu prezentują także pracownicy agencji turystycznych i touroperatorów. Na przykład podczas seminarium na temat „Możliwości narciarskich podróży do Polski i na Słowację", który podczas Narodowego Forum Turystycznego (9-10.10.2012) prowadził touroperator TUI Ukraine, Słowacji poświęcono 45 minut, Polsce tylko 5. Niektórzy przedstawiciele firm turystycznych idą dalej, informując że „**w Polsce w ogóle turysta nie ma co robić"**.

Oprócz tego, istnieją i inne przyczyny wstrzymywania wzrostu ruchu turystycznego z Ukrainy do Polski, które opisane są w tej analizie.

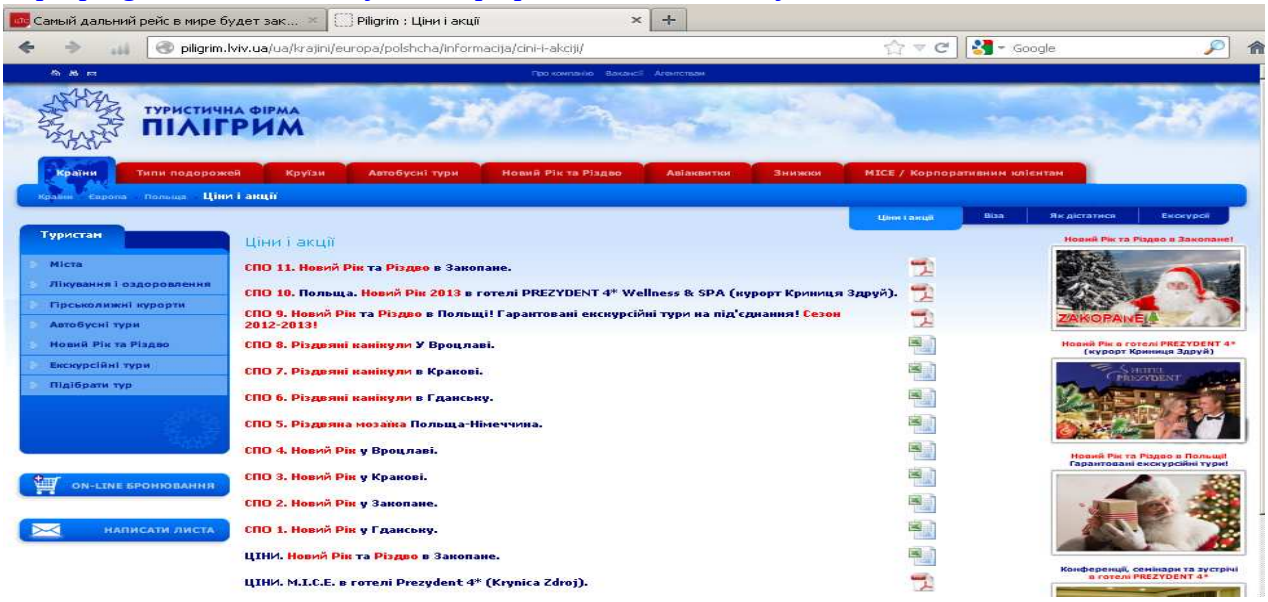
2. STRUKTURA OFERTY POLSKIEGO PRODUKTU TURYSTYCZNEGO NA UKRAIŃSKIM RYNKU

2.1. Analiza polskiego produktu turystycznego na ukraińskim rynku z punktu widzenia kategoryzacji

Formalnie, na ukraińskim rynku usług turystycznych zaprezentowane są praktycznie wszystkie rodzaje polskiej oferty turystyki wycieczkowej: **kurorty narciarskie, wypoczynek nad morzem i nad jeziorami (na przykład na Mazurach), spa&wellness, podróże specjalistyczne i związane z wydarzeniami, turystyka biznesowa i shopping**. Brakuje w ofercie ukraińskich firm turystycznych turystyki gastronomicznej (nie udało się znaleźć żadnej oferty), a także specyficznych produktów, skierowanych do wąskiej grupy konsumentów (clubbing, podróże wojskowo-poszukiwawcze itp.). Przy czym takie oferty przede wszystkim są prerogatywą odpowiednich organizacji społecznych, lub stowarzyszeń kulturalnych, dlatego raczej nie będzie prawidłowe wnoszenie ich do ogólnej oceny.

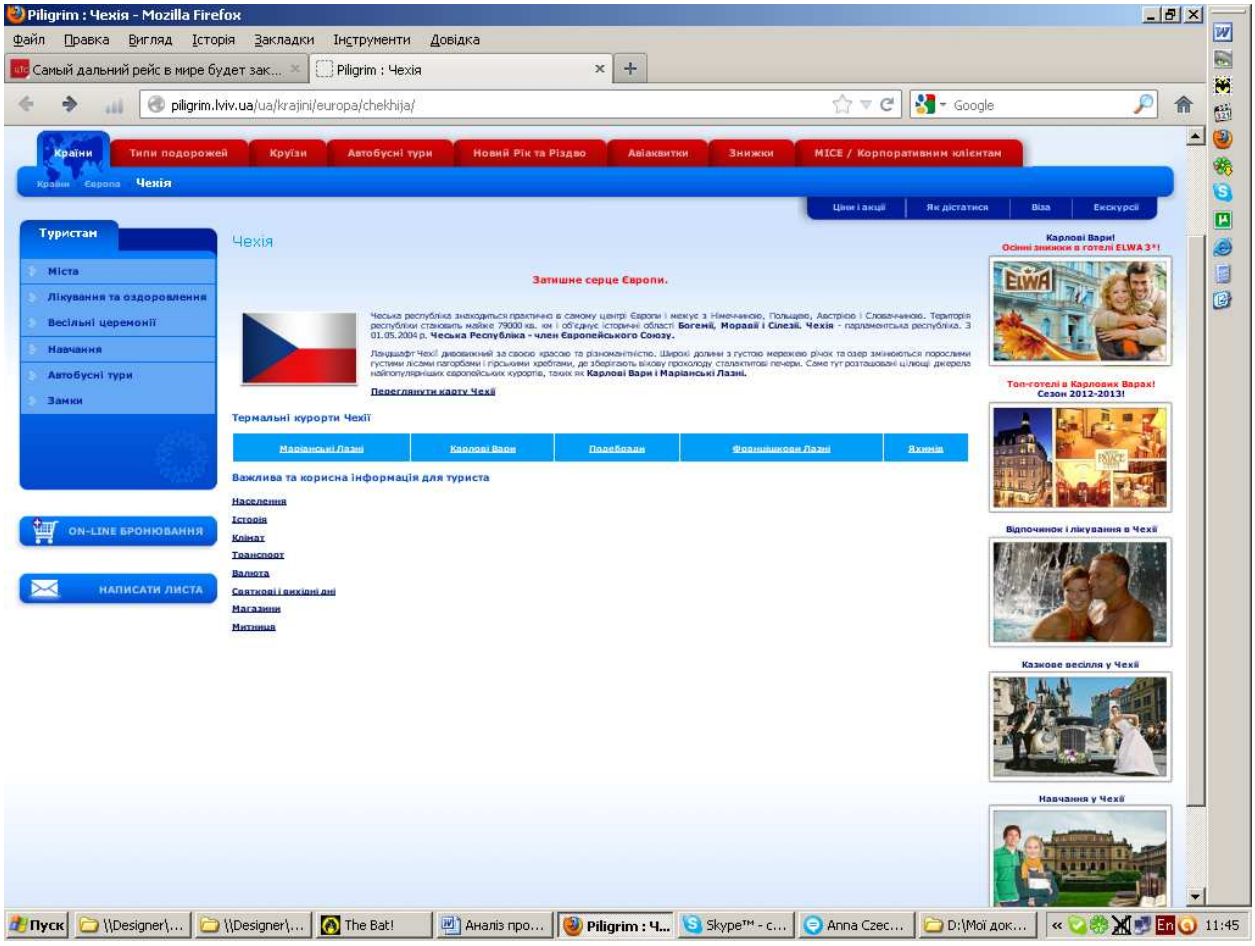
W rzeczywistości ponad połowa oferty polskiego produktu wycieczek turystycznych ogranicza się do Krakowa i kopalni soli w Wieliczce, taka też wielkość narciarskiego produktu przypada na Zakopane i jego okolice.

Chociaż zdarzają się i inne oferty, na przykład lwowska firma turystyczna „Pilgrim", która specjalizuje się w wycieczkach autokarowych, proponuje stosunkowo szeroki wybór wycieczkowych programów do miast polskich, a także wypoczynek i organizację imprez segmentu MICE w Krynicy, w jednym z tamtejszych hoteli Prezydent****. Tę ofertę można obejrzeć tutaj: http://piligrim.lviv.ua/ua/krajini/europa/polshcha//cini-i-akciji/



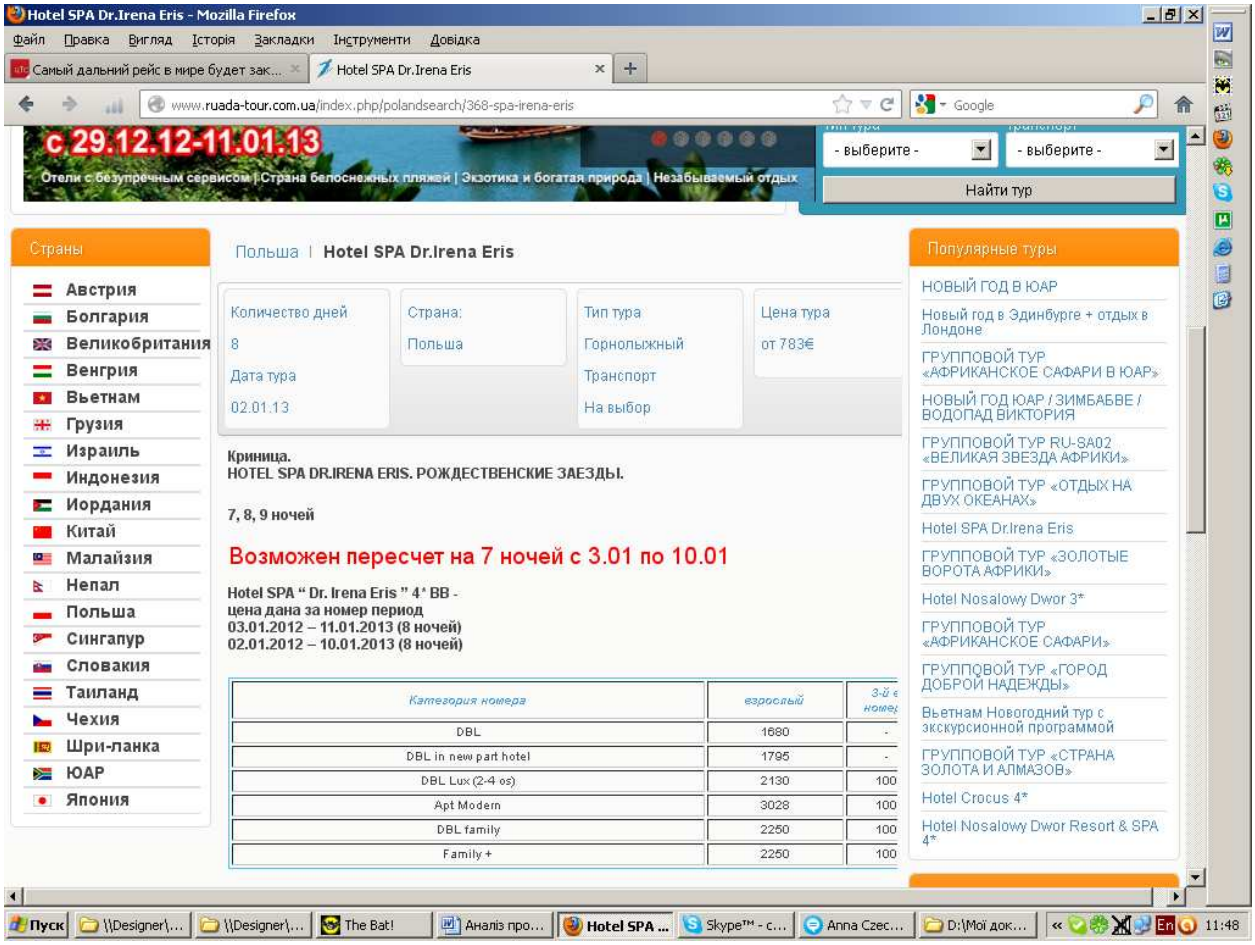
Jednocześnie pracownicy tej firmy w osobistej rozmowie informują, że „Polska w niczym nie jest lepsza od innych krajów, że nie ma tam po co jechać”, przyznają, że stałym popytem cieszą się wyłącznie autokarowe wycieczki przez Polskę do Europy, przy czym ilość noclegów w Polsce rzadko przekracza 1-2.

Dla porównania, ofertę tej firmy do Czech można obejrzeć tutaj: http://piligrim.lviv.ua/ua/krajini/europa/chekhija/



Jeśli chodzi o inne rodzaje turystyki do Polski, to na ukraińskim rynku spotyka się tylko jednostkowe propozycje. Na przykład na rynku turystyki SPA&Wellness z państw Europy Centralnej od lat liderem są Węgry i Czechy. Natomiast pośród ogromnej ilości ofert nam udało się znaleźć tylko jeden pełnowartościowy, czysto polski produkt, który proponuje ukraińskim konsumentom firma turystyczna „Ruada”.

http://www.ruada-tour.com.ua/index.php//polandsearch/368-spa-irena-eris



Warto też zaznaczyć, że większość ofert polskiego produktu turystycznego, jakie proponują na rynku ukraińskim firmy turystyczne, tak na prawdę nie jest czysto polski. Polskę często wykorzystuje się jak swego rodzaju „trampolinę" do strefy Schengen. Jako przykład można podać ogromną ilość wycieczek na trasie Kraków-Praga-Drezno i podobnych, które są obecne na rynku ukraińskim. Jednocześnie ilość czysto polskiego produktu turystycznego na ukraińskim rynku jest dosyć niewielka (w porównaniu do analogicznych krajów) i nie przekracza 10%.

2.2. Charakterystyka polskiego produktu turystycznego z punktu widzenia sezonowości i położenia geograficznego miejsca przeznaczenia

Reprezentowany na rynku Ukrainy polski produkt turystyczny w małym stopniu zależy od zjawiska sezonowości, wyjątek można zrobić jedynie dla turystyki narciarskiej, która, co całkiem naturalne, sprzedaje się w sezonie zimowym i wypoczynku nad morzem i nad jeziorami (odpowiednio, lato i początek jesieni). Wszystkie inne produkty oferowane Ukraińcom przez

firmy turystyczne (wycieczki, spa&wellness, turystyka uzdrowiskowa itp.) od sezonu zależą w niewielkim stopniu.

2.3. Charakterystyka oferty całorocznej

Jak już zaznaczyliśmy, większość prezentowanych na rynku ukraińskim ofert polskiego produktu turystycznego stanowią wyjazdy wycieczkowe do Krakowa i Wieliczki. W związku z niewielką odległością od Lwowa, większość z nich wykonywana jest za pomocą czarterów autobusowych, które rozpoczynają się z tego właśnie miasta (dojazd turystów do tego miasta zazwyczaj odbywa się samodzielnie, grupy zbierają się już we Lwowie). Przy czym, w ostatnim czasie pojawiają się wycieczki z punktem zbornym na terytorium Polski i dojazdem transportem kolejowym albo przylotem do Polski transportem lotniczym. Najprawdopodobniej jest to związane z napiętą sytuacją na polsko ukraińskich drogowych przejściach granicznych i koniecznością długiego oczekiwania w kolejkach podczas przekraczania granicy.

Wyjazdy z innych, oddalonych od Polski miast, o ile w ogóle mają miejsce, stanowią jednostkowe przypadki. Regułą jest, że oferty wycieczek z przelotem do Polski noszą charakter indywidualny i są realizowane na zamówienie konkretnego klienta.

2.4. Polski produkt turystyczny z punktu widzenia transportu

2.4.1. Transport autokarowy

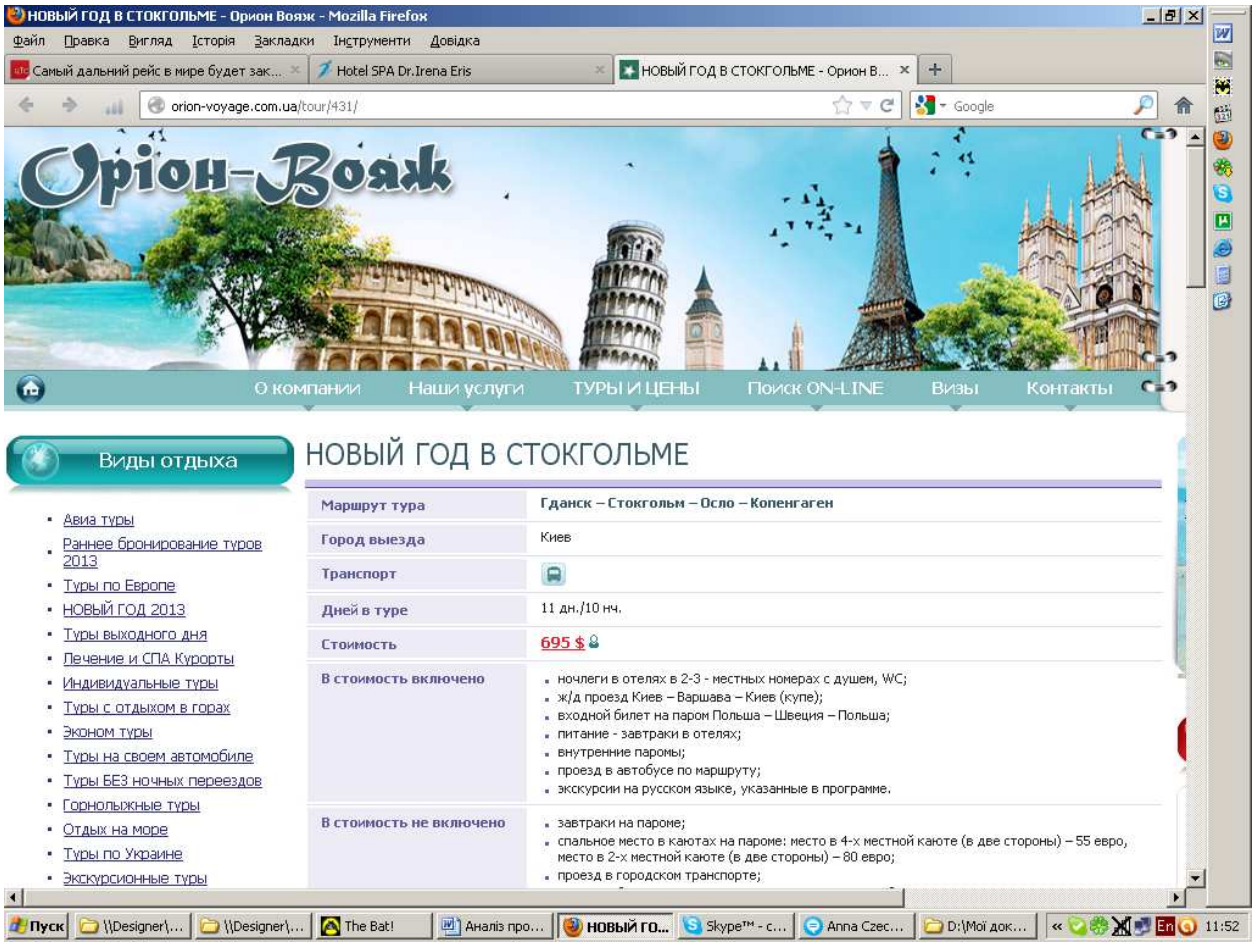
W porównaniu z innymi krajami regionu, połączenia komunikacyjne między Ukrainą a Polską znajdują się w najlepszej sytuacji. Poprzez istnienie długiej wspólnej granicy i stosunkowo niewielką odległość między zachodnimi regionami Ukrainy i turystycznymi atrakcjami Polski, touroperatorzy mają możliwość organizowania wycieczek autokarowych baz długich (w szczególności nocnych) przejazdów, przy założeniu, że takie wycieczki rozpoczynają się ze Lwowa, Łucka, czy Kowla. Zresztą tak właśnie touroperatorzy postępują.

Dla porównania, połączenia autokarowe z Czechami wykonywane są głównie przez terytorium Polski, czas podróży ze Lwowa do Pragi wynosi co najmniej 18 godzin. Do Budapesztu odjazd autokarowych czarterów odbywa się z tego samego Lwowa, Czopu (zazwyczaj tutaj odbywa się jedynie przesiadka turystów, którzy preferują transport kolejowy do autobusu, który odjeżdża ze Lwowa), do kurortów Słowacji – zazwyczaj z Użgorodu. Autokarowych czarterów do krajów

bałtyckich nie uało nam się znaleźć (najprawdopodobniej takich nie ma), odjazdy regularnych linii do Wilna, Palangi, Rygi i Tallina odbywają się tak z Kijowa, jak i ze Lwowa. Przedstawiciele przewoźników autokarowych informują, że od czasu do czasu zwracają się do nich firmy turystyczne w sprawie organizacji przewozu indywidualnych turystów, czy niewielkich grup turystycznych, jednak turyści nie stanowią podstawowego kontyngentu ich pasażerów.

2.4.2. Transport kolejowy

Między Polską a Ukrainą istnieją dosyć liczne połączenia kolejowe: codziennie kursuje pociąg nr 67 Kijów – Warszawa przez Kowel, z dołączanymi wagonami z Charkowa, Doniecka, Lwowa i Symferopola, nr 35 i 49/51 ze Lwowa do Wrocławia (w okresie zimowym jego trasa jest skrócona do Krakowa). Jeżeli dodać do tego, że pociąg nr 49/51 jest dwuczęściowy, to znaczy we Lwowie od pociągu 49 Kijów – Truskawiec odczepia się grupę wagonów, której stacją docelową jest Kraków i Wrocław i doczepia się je do pociągu nr 51, w warunkach przejrzystej polityki Kolei Ukraińskich co do współpracy z touroperatorami, ci ostatni mogliby formować także wycieczki do Polski, które przewidywałyby przekraczanie granicy koleją. Tego rodzaju oferty spotyka się i dzisiaj: http://orion-voyage.com.ua/tour/431/), jednak dosyć rzadko.



Naszym zdaniem formowaniu takich grup przeszkadzają dwa czynniki. Pierwszy z nich jest czysto techniczny, wskutek różnicy w szerokości europejskich i „radzieckich" torów pociągi muszą przez dłuższy czas stać na przygranicznych stacjach czekając na zmianę wózków. System SUW-2000, który rozwiązuje ten problem zainstalowano tylko na przygranicznej stacji Mościska-2, przez którą w ciągu doby przejeżdża tylko jeden pociąg nr 35 (Lwów – Kraków – Wrocław), wyposażony w wózki z rozsuwanymi parami kół. Ten pociąg składa się najwyżej z 5 wagonów. Przed Euro 2012 planowano wyposażenie w ten system stacji Jagodyn, ale niestety z jakichś powodów do tego nie doszło.

Trzeba powiedzieć, że w warunkach przejrzystej polityki taryfowej w połączeniach międzynarodowych i przy chęci współpracy Ukraińskich Kolei z touroperatorami, strumień turystów podróżujących koleją przez ukraińsko-polską granicę mógłby się znacząco zwiększyć. Równocześnie przestarzały system rezerwacji i sprzedaży biletów na połączenia międzynarodowe w kierunku zachodnim (poza granicę byłego ZSSR), opór Ukraińskich Kolei przed włączeniem tych połączeń do mniej więcej współczesnego systemu „e-ticket" (co prowadzi do braku możliwości nie tylko operatywnego formowania grup turystycznych ale i ustalenia wartości takiego biletu), skutkuje wstrzymywaniem rozwoju takiego sposobu dotarcia turystów do Polski. Nie najmniejszą barierą na drodze rozwoju „turystyki kolejowej" jest też cena biletów na połączenia międzynarodowe, kiedy wartość przejazdu pociągiem może przewyższać wartość biletu lotniczego.

Wszystkie wyżej wymienione czynniki nie sprzyjają rozwojowi turystyki drogą kolejową także do innych środkowoeuropejskich państw: Węgier, Słowacji i Czech. Od tych niedostatków byłyby wolne wyłącznie połączenia między Ukrainą i państwami bałtyckimi, gdyby takie istniały. Jednak obecnie nie ma żadnych bezpośrednich pociągów z Ukrainy do tego regionu.

2.4.3. Transport lotniczy

Regularne połączenia pasażerskie między Ukrainą a Polską wykonuje kilka linii lotniczych, które pracują w oparciu o różne modele biznesowe. „Klasyczna" linia lotnicza PLL LOT wykonuje rejsy z Warszawy do Lwowa, Kijowa, Odessy i Doniecka. W parytecie z LOT-em ukraiński przewoźnik „Aerosvit" wykonuje rejsy na trasie Kijów – Warszawa. Ukraiński (węgierski) lowcoster WizzAir Ukraine operuje na trasie Kijów- Katowice, a polski budżetowy przewoźnik „Eurolot" wykonuje przewozy ze Lwowa do Krakowa i Wrocławia.

Tym sposobem, touroperatorzy mają niezły wybór zarówno miejsc docelowych, jak i modeli taryfowych dla budowy produktu turystycznego (wartość biletu lotniczego zaczyna się od 99 PLN w jedną stronę).

Wybór wariantów połączeń do innych krajów regionu jest znacznie węższy. Na przykład czeski przewoźnik Czech Airlines wykonuje przeloty z Pragi do Kijowa, Odessy i Doniecka, Aerosvit tylko z Kijowa do Pragi. Tanie linie lotnicze z Ukrainy do Czech nie latają, nie są także wykonywane rejsy do Brna, Ostrawy, czy Karlowych Warów. Z Budapesztu do Kijowa obecnie lata tylko Aerosvit, od grudnia rozpoczną się loty węgierskiego przewoźnika WizzAir Hungary. Z Łotwą bezpośrednie połączenie realizuje łotewski przewoźnik airBaltic (z Rygi do Kijowa cały rok, do Odessy i Symferopola – tylko w lecie) w parytecie z Aerosvitem. Do Wilna z Kijowa lata tylko Aerosvit (bezpośrednich rejsów do Palangi, czy Kowna nie ma), do Tallina lata tylko Estonian Air, a ze Słowacją lotnicze połączenie w ogóle nie istnieje.

Jako jeden z negatywnych czynników rozwoju turystyki do Polski i krajów środkowoeuropejskiego regionu należałoby zaznaczyć nieprzewidywalność ukraińskiego przewoźnika lotniczego Aerosvit. W 2010 roku zapoczątkował loty z Kijowa do Karlowych Warów a w 2011 do Krakowa. Jednak niedługo obydwa połączenia skasowano, co spowodowało straty touroperatorów, którzy zawczasu nabyli bloki miejsc na te rejsy. Obietnice kierownictwa linii o wznowieniu rejsów (szczególnie krakowskiego – na sezon narciarski) nie zostały zrealizowane.

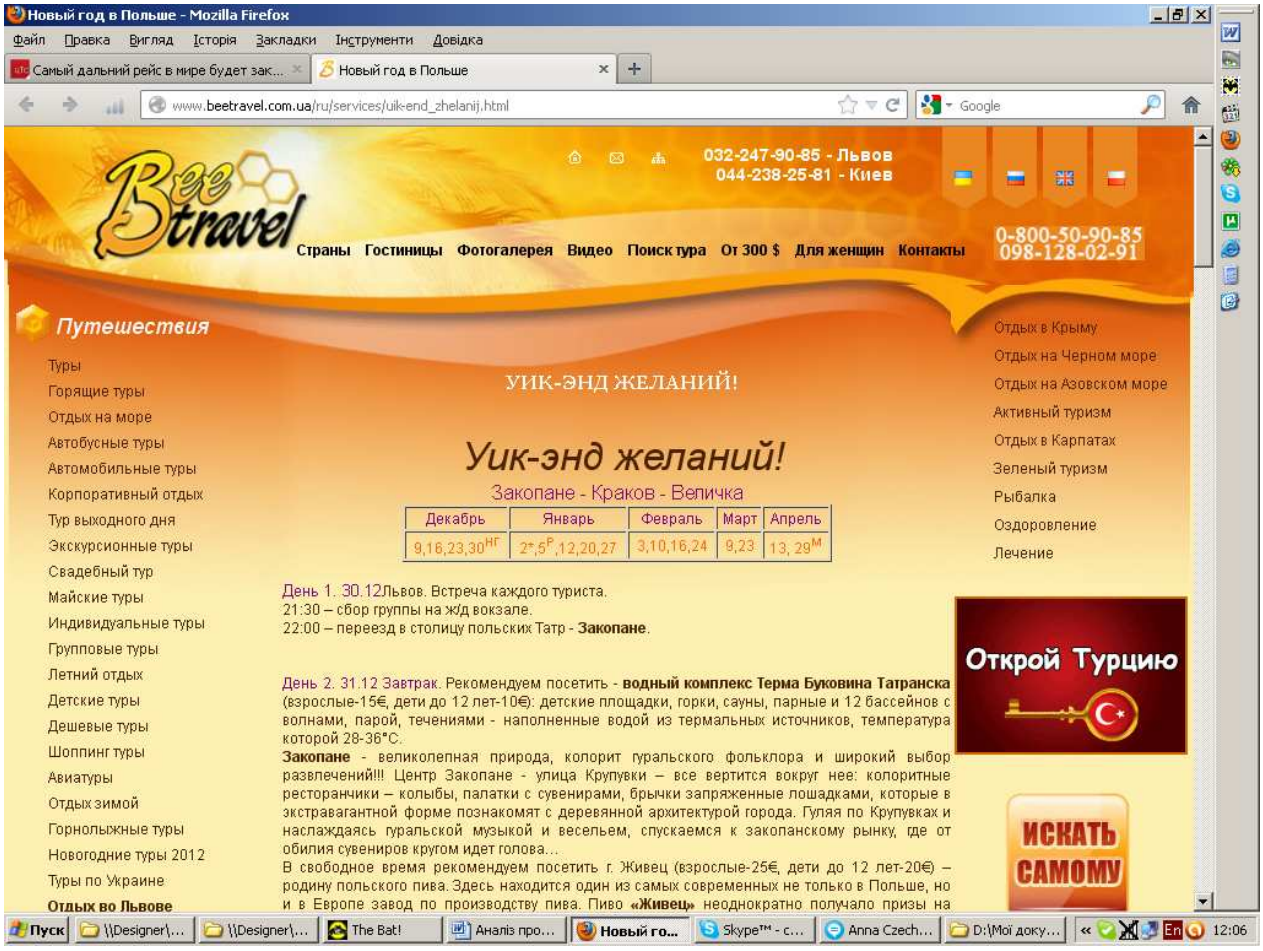
3. PORÓWNANIE OBECNYCH NA UKRAIŃSKIM RYNKU OFERT POLSKIEGO PRODUKTU TURYSTYCZNEGO Z OFERTAMI KONKURENTÓW REGIONU ŚRODKOWOEUROPEJSKIEGO

W tym rozdziale, dla najpoprawniejszego zobrazowania dostępnej na ukraińskim rynku oferty produktów turystycznych dokonano standaryzacji parametrów wyszukiwania. Z wszystkich dostępnych ofert wybrano minimalną wartość podróży (z minimalną ilością usług dodatkowych), podróże wybierano na jednakowe albo bliskie daty. Oprócz tego, starano się wybrać wycieczki w przybliżeniu jednakowej długości.

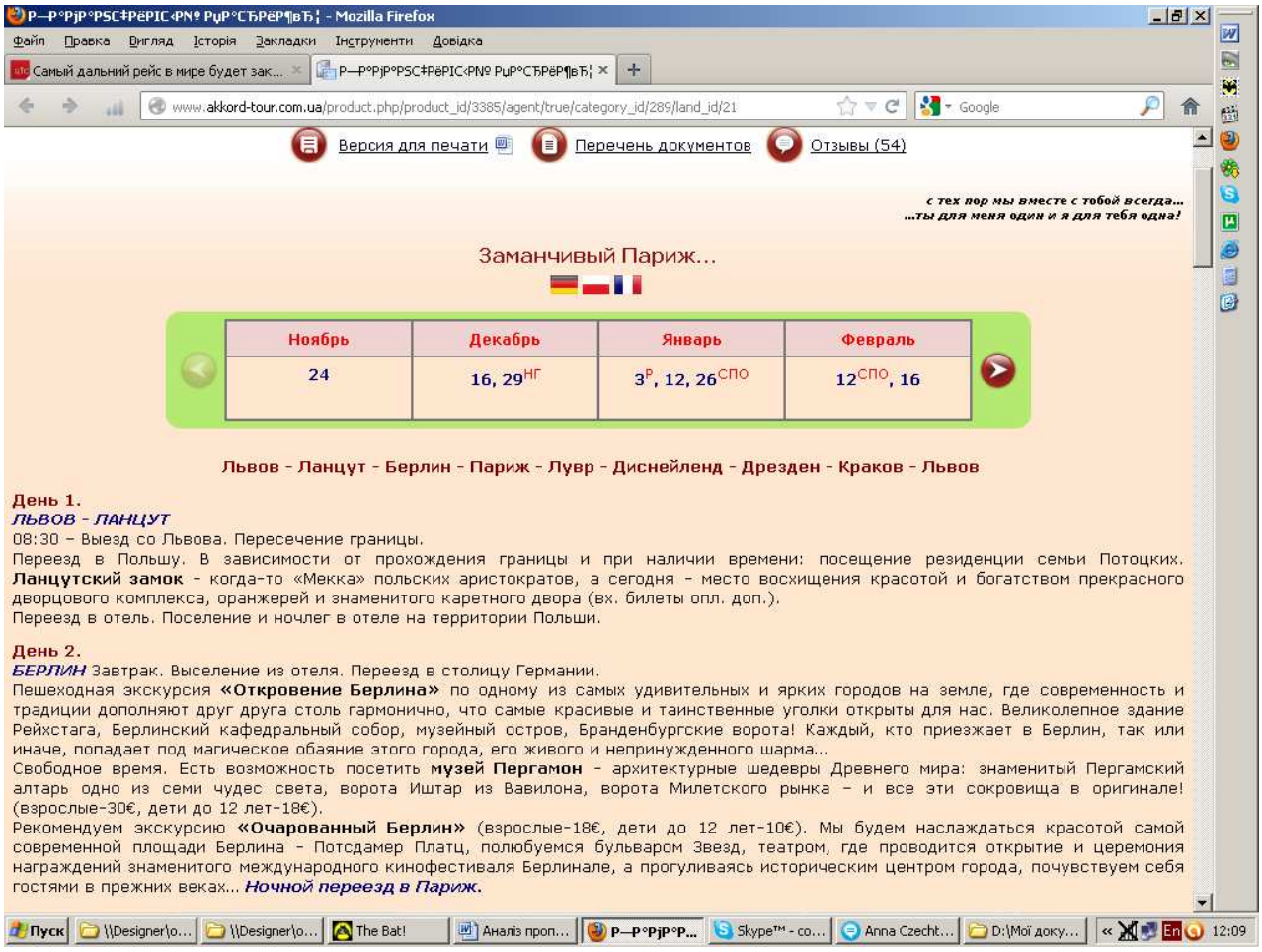
Rezultaty badania zobrazowano w poniższych tabelach.

3.1. Oferta wyjazdów u ukraińskich touroperatorów

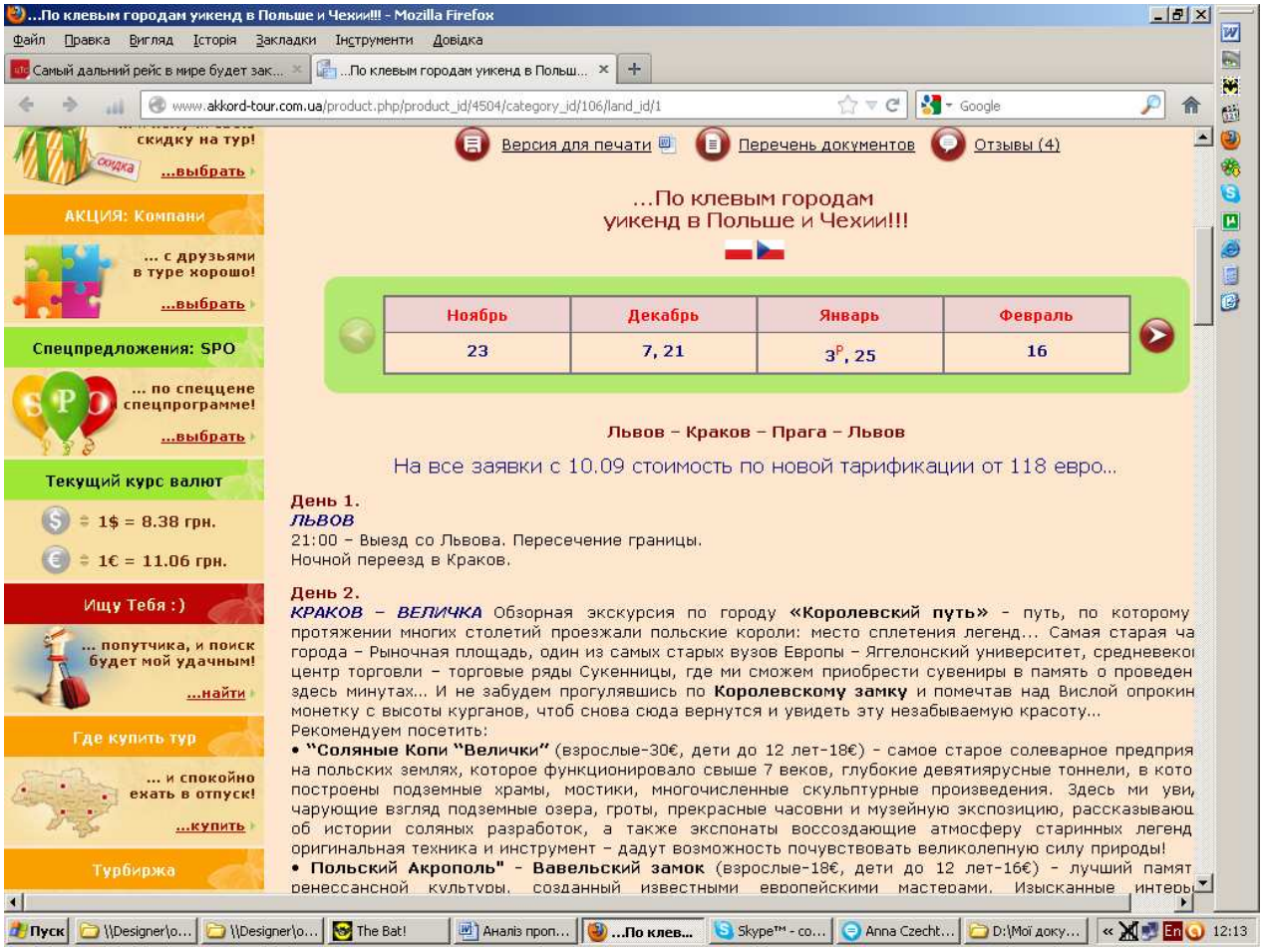
Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Polska	Bee Travel http://www.beetravel.com.ua/ru/services/uik-end_zhelanij.html	4-dniowa	Lwów, podróż autokarem	Pensjonat ze śniadaniem	68 €	Zwiedzanie na terenie Polski za osobną opłatą	Niedogodne nocne lub poranne przybycie do punktu docelowego



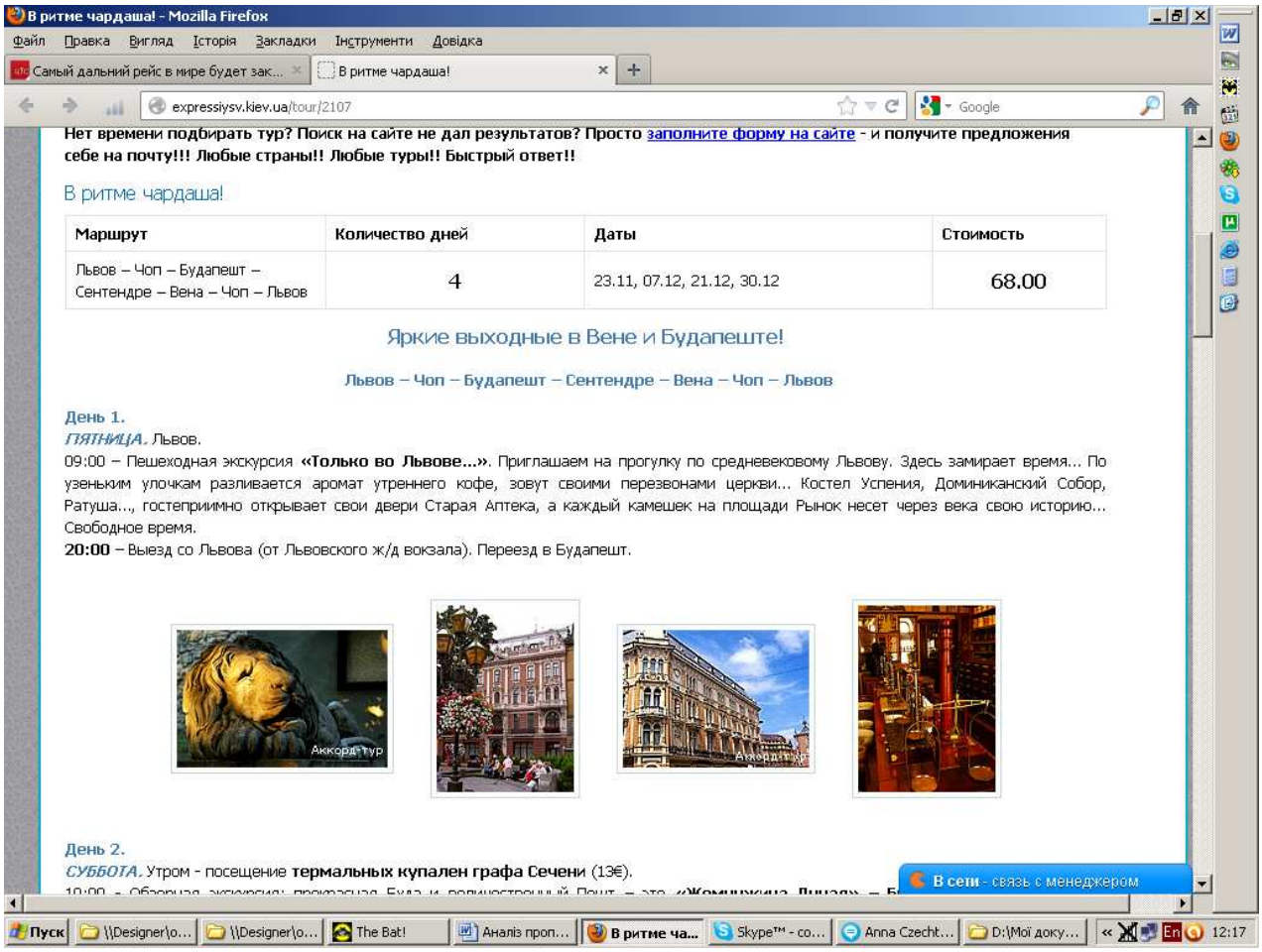
Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Europa przez Polskę	Akkord-tour http://www.akkord-tour.com.ua/product.php/product_id/3385/agent/true/category_id/289/land_id/21	6-dniowa	Kijów. Wyjazd ze Lwowa. Autokar	2-3* ze śniadaniem	**306 €**	Zwiedzanie Zamku w Łańcucie za osobną opłatą	Cena obowiązuje przy zamówieniach z 8 tygodniowym wyprzedzeniem



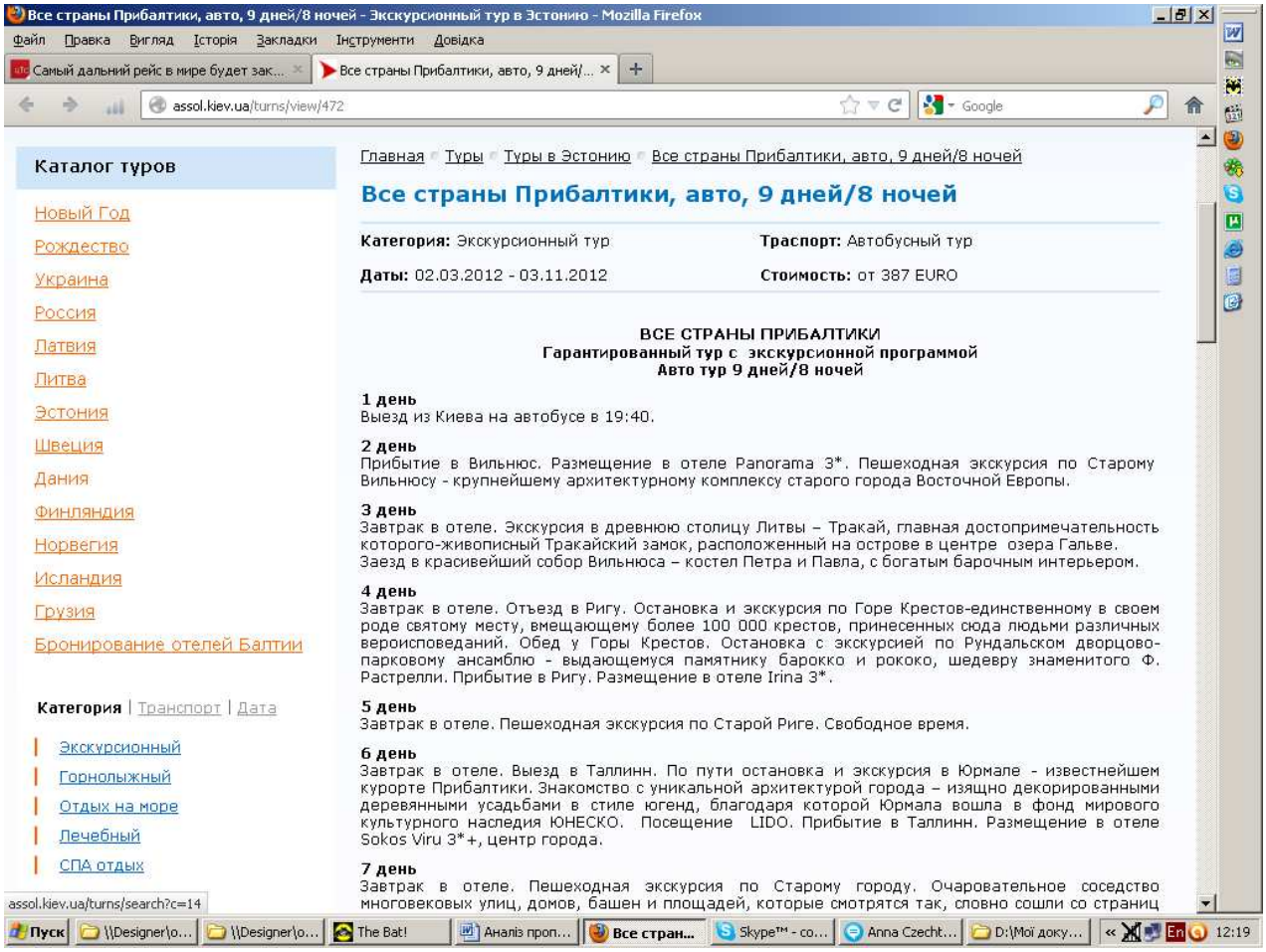
Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Polska + Czechy	Akkord-tour http://www.akkord-tour.com.ua/product.php/product_id/4504/category_id/106/land_id/1	4-dniowa	Autokarem ze Lwowa	Hotel ze śniadaniem	118 €	Zwiedzanie za dodatkową opłatę	



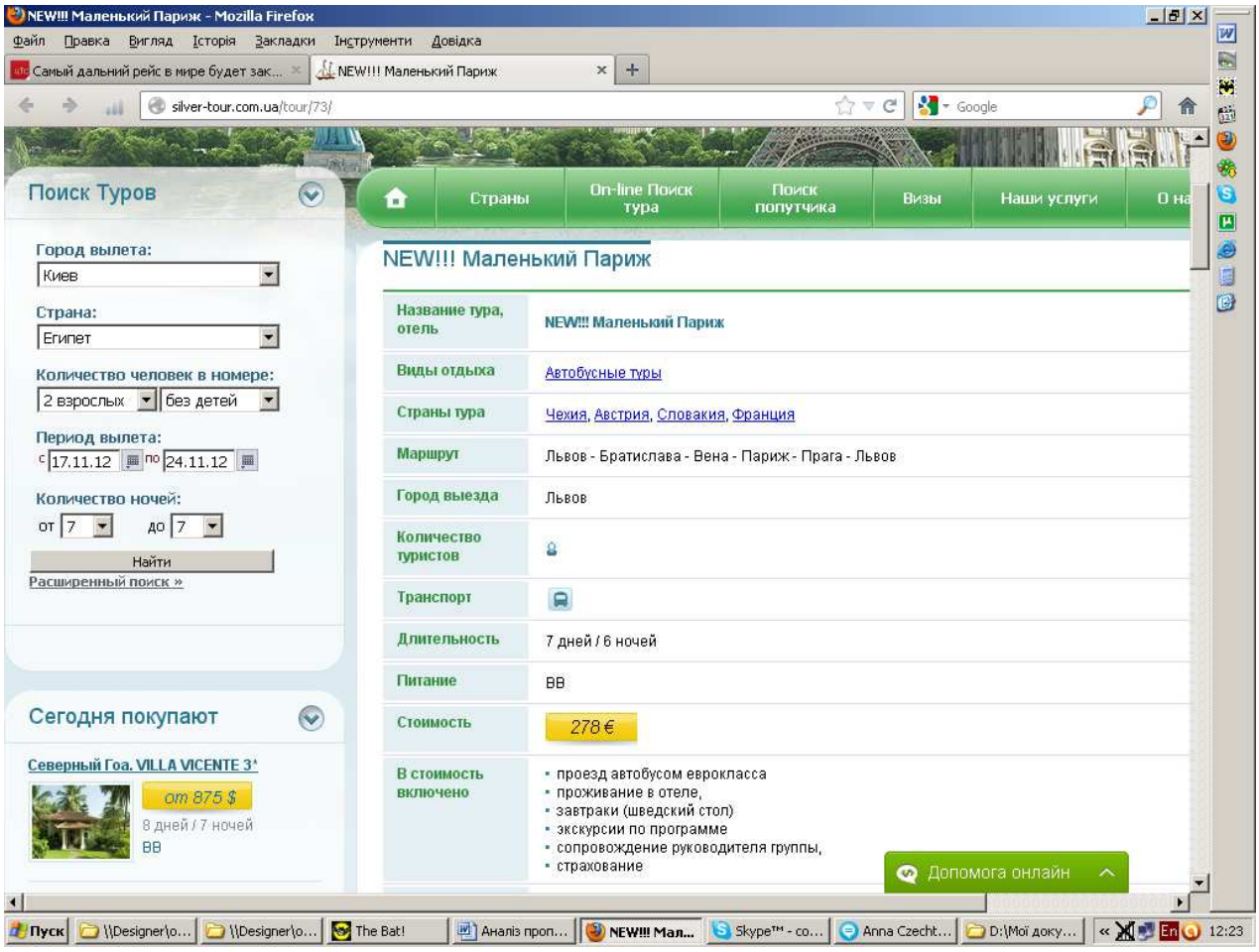
Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Węgry	Ekspresja-SV http://expressiysv.kiev.ua/tour/2107	4-dniowa	Autokarem ze Lwowa	Hotel ze śniadaniem	68 €	Zalecany program oraz bilety wejściowe za dodatkową opłatą	



Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Kraje bałtyckie (Litwa, Łotwa, Estonia)	Assol http://assol.kiev.ua/turns/view/472	9-dniowa	Autokarem z Kijowa	3* ze śniadaniami	387/410 **€** - W zależności od sezonu, - Nocleg w pokoju 2-osobowym.	Wartość przejazdu Kijów-Wilno, Tallin-Kijów - dodatkowo opłacany. Transfer dworzec – hotel dla 1-3 osób stanowi 25 **€.**	

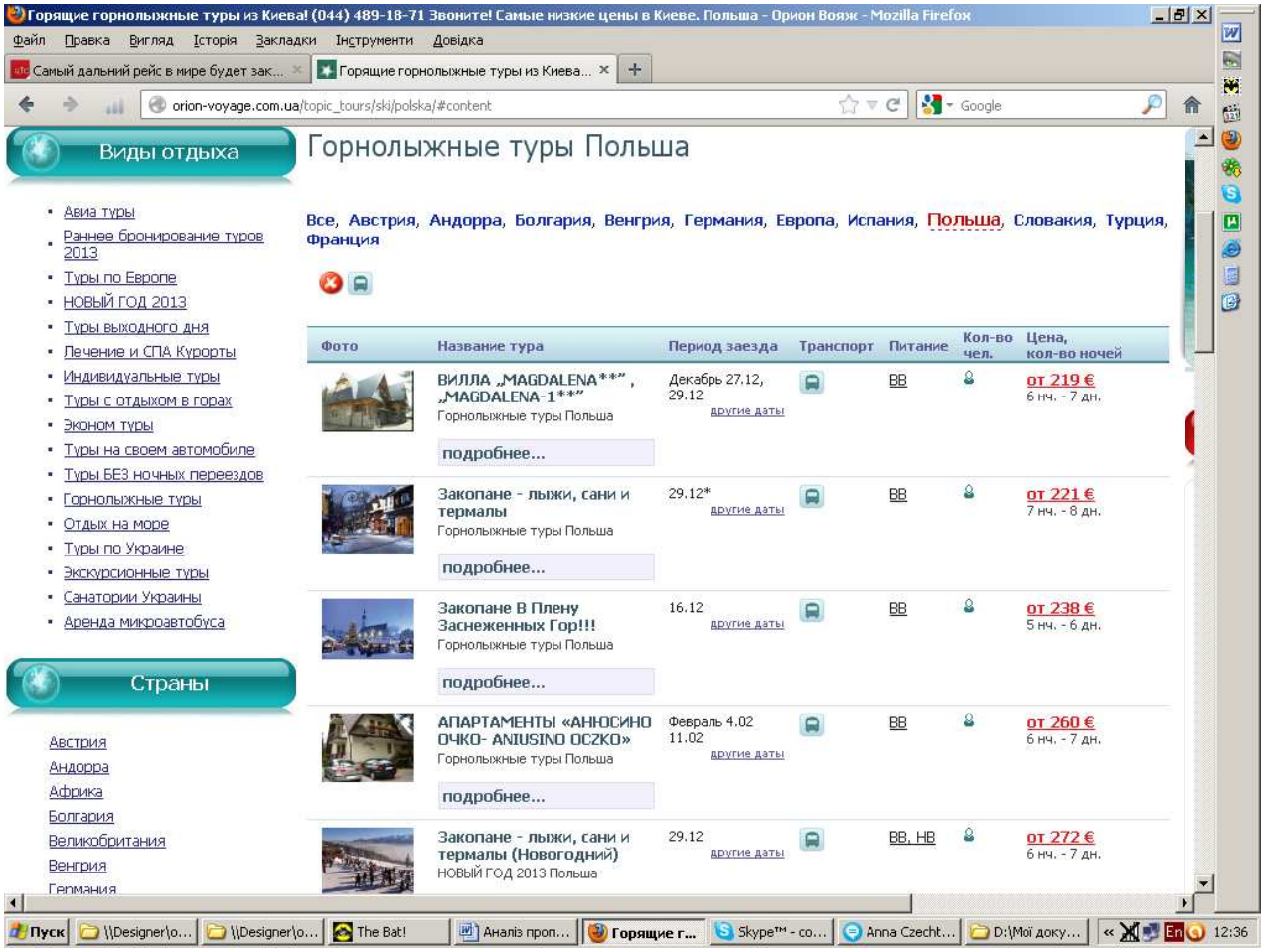


Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Europa bez Polski	Silver Tour http://silver-tour.com.ua/tour/73/	7-dniowa	Autokarem ze Lwowa, Użhorodu	Hotel ze śniadaniami	278 €	Zalecany program oraz bilety wejściowe za dodatkową opłatą	

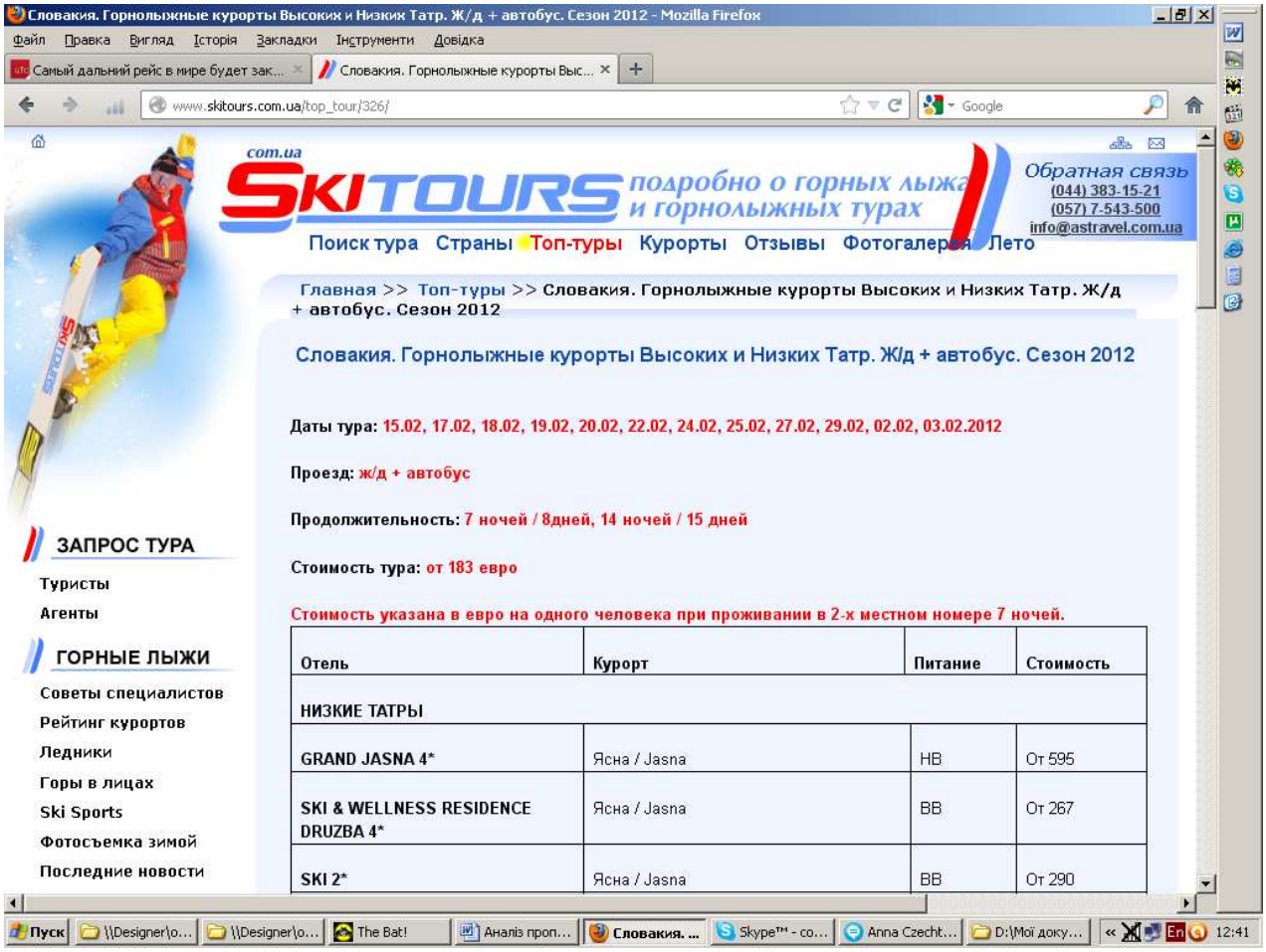


3.2. Oferta wyjazdów narciarskich ukraińskich touroperatorów

Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Polska	Orion-Voyage http://orion-voyage.com.ua/topic_tours/ski/polska/#content	7-dniowa	Kijów - Zakopane, przejazd autokarem w cenie 75 €	Villa 2* bez wyżywienia	219 €	Ski-pass, wypożyczalnia nart oraz wyposażenia	



Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Słowacja	Ski-Tours http://www.skitours.com.ua/top_tour/326/	7 nocy	Transfer Użhorod – hotel - Użhorod	Od 2* (z wyżywieniem BB lub HB)	Od 183 €		

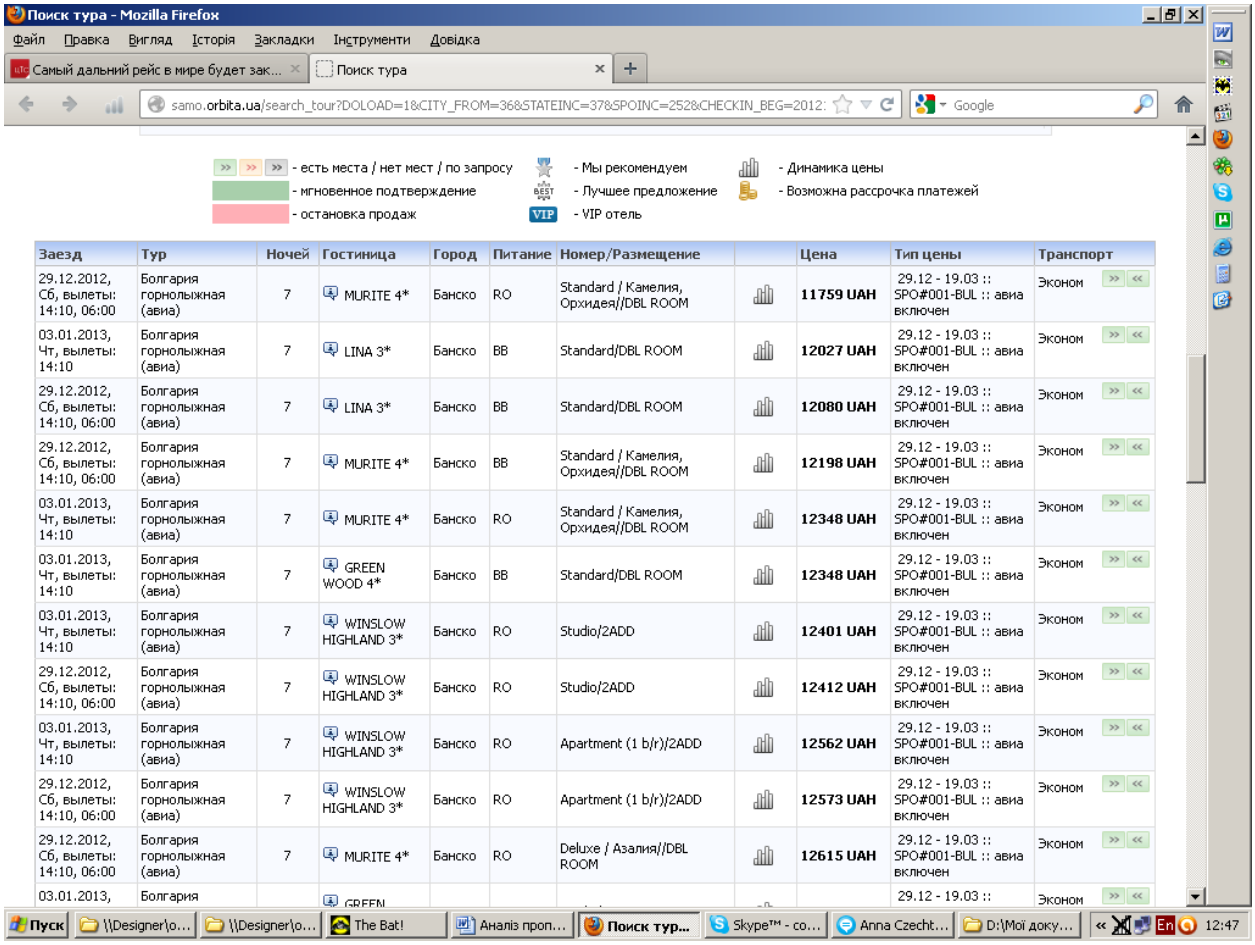


Отель	Курорт	Питание	Стоимость
НИЗКИЕ ТАТРЫ			
GRAND JASNA 4*	Ясна / Jasna	HB	От 595
SKI & WELLNESS RESIDENCE DRUZBA 4*	Ясна / Jasna	BB	От 267
SKI 2*	Ясна / Jasna	BB	От 290

Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Czechy	TUI Ukraine, Szpindlerowy Młyn http://www.turne.com.ua/tour-detail/start-3-shpindleruv-mlyn-6183561?country=chekhiya&dc=15481310&dd=06.12.2012	7 nocy	Bez kosztów podróży	3* BB	788 €	Możliwość rezerwacji wyjazdu na nieograniczoną ilość dni	Wiza, ubezpieczenie oraz transfer wliczone w koszty wycieczki

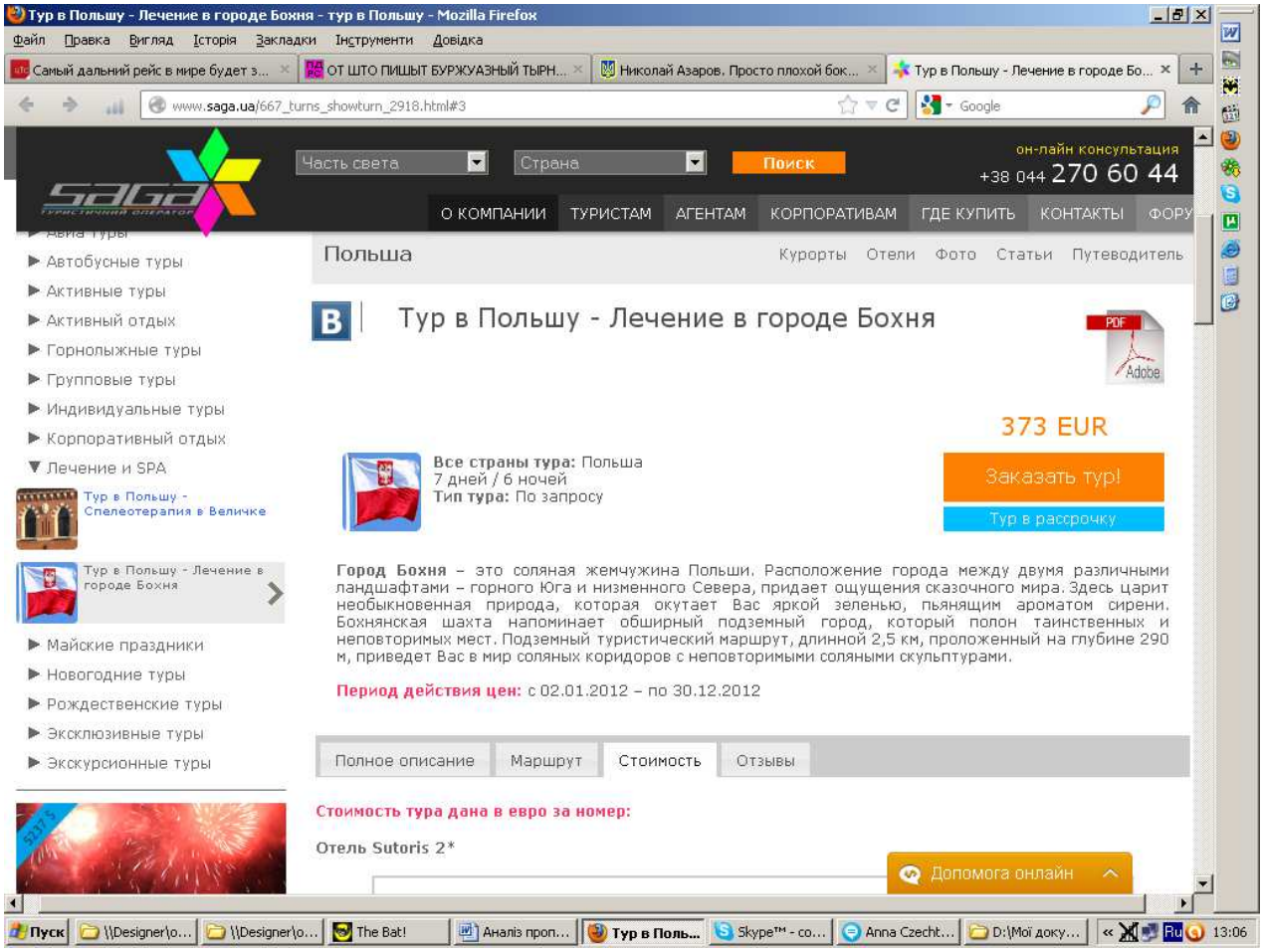


Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe
Bułgaria	Orbita http://samo.orbita.ua/search_tour?DOLOAD=1&CITY_FROM=36&STATEINC=37&SPOINC=252&CHECKIN_BEG=20121229&CHECKIN_END=20121026&NIGHTS_FROM=7&NIGHTS_TILL=10&TOURINC=85	Od 7 nocy	Przelot Kijów – Sofia - Kijów	Od 3* BB	Od 12000 UAH	Wiza, transfer indywidualny

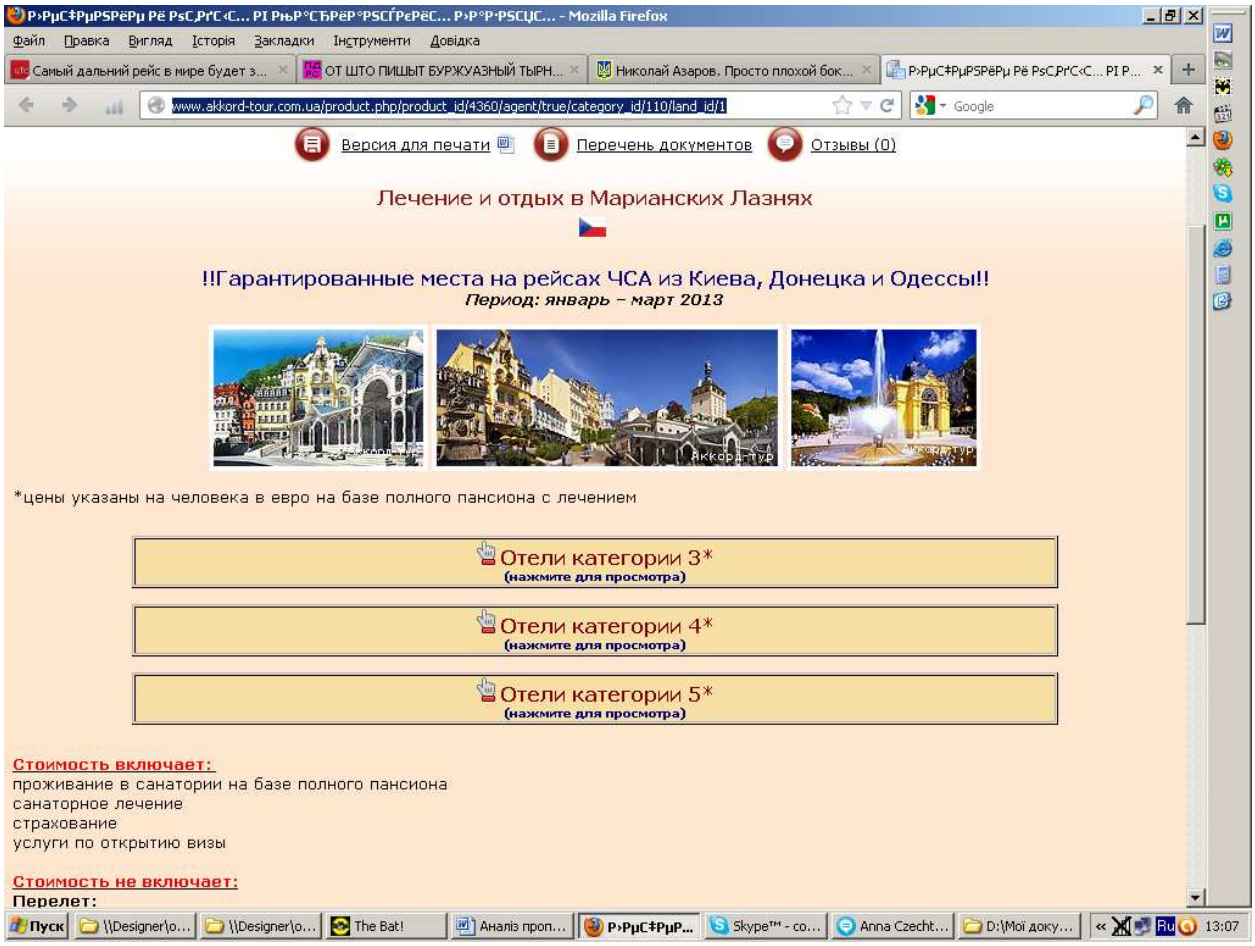


3.3. Oferta uzdrowiskowa ukraińskich touroperatorów

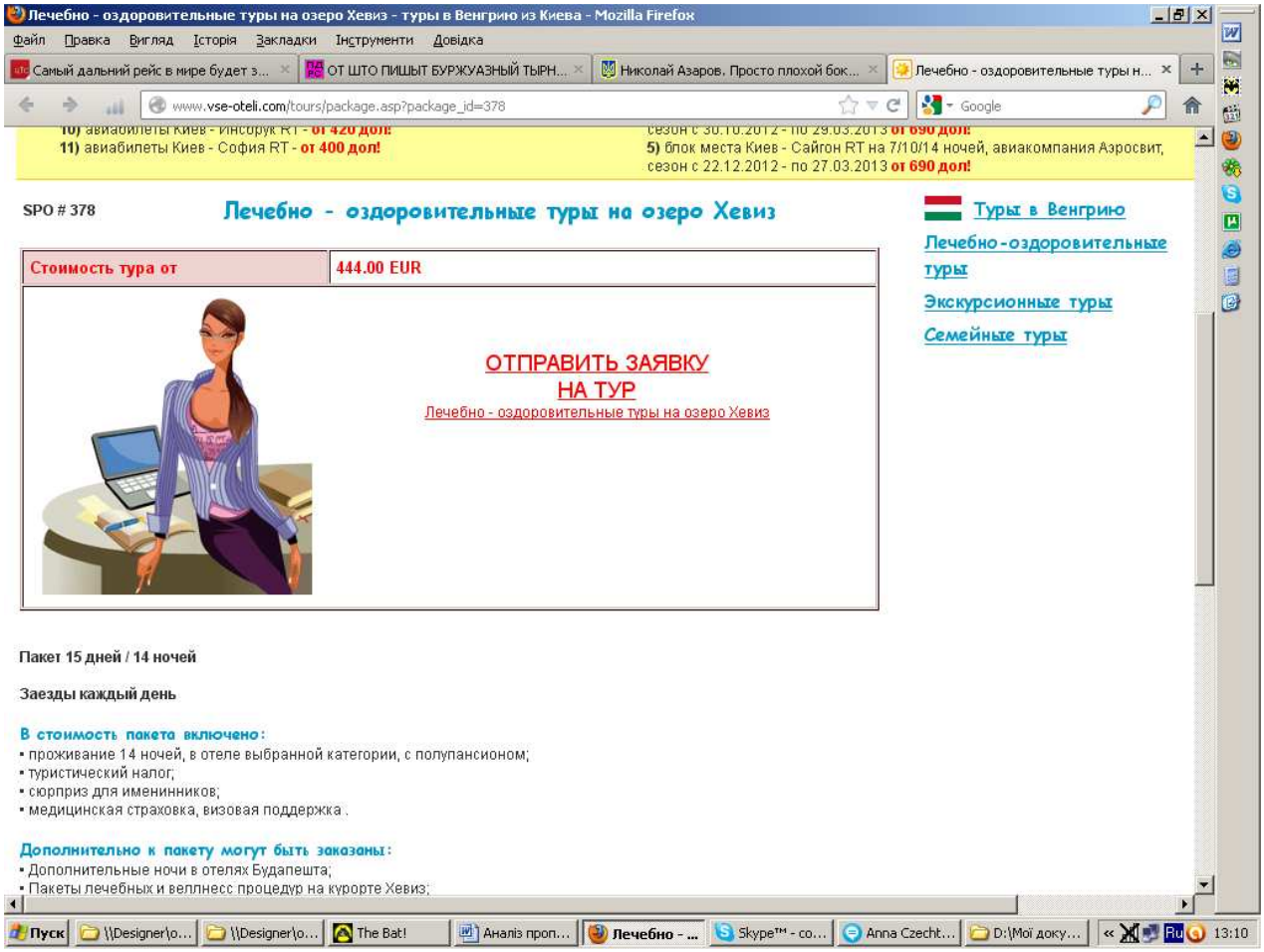
Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Polska	SAGA http://www.saga.ua/667_turns_showturn_2918.html#3	7-dniowa		2* (śniadanie, obiad, wieczerza). Zabiegi lecznicze.	373/ 520 (z wliczonym transferem z Krakowa lub Balic).	Zwiedzanie	Bez wliczenia kosztów przelotu/przejazdu



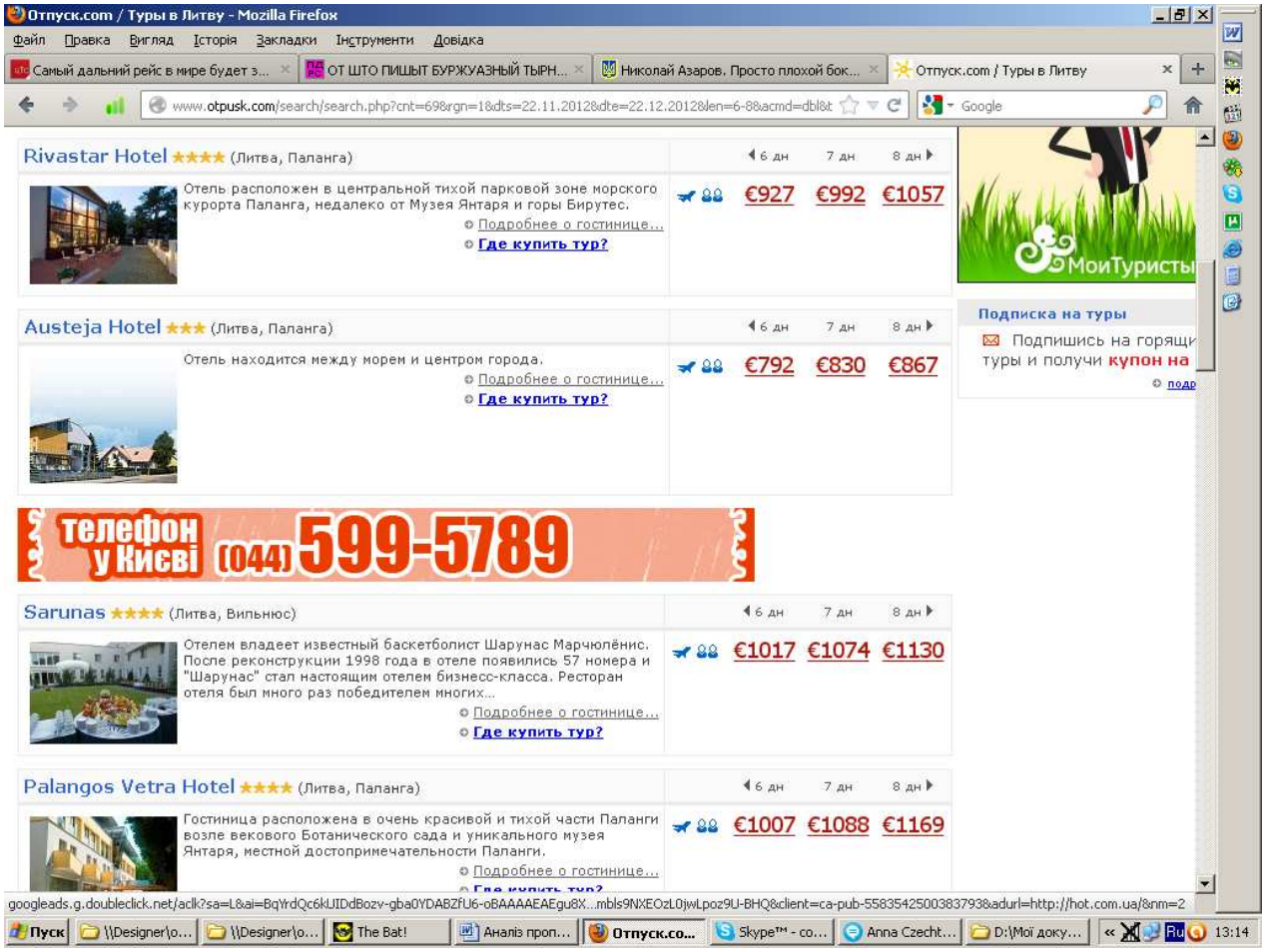
Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Czechy	Akkord-tour http://www.akkord-tour.com.ua/product.php/product_id/4360/agent/true/category_id/110/land_id/1	8-dniowa	Kijów – Praga – Kijów od 210 €/os., grupy – 95 €/os., indywidualny – 220 €/samochód w dwie strony (1-3 osób)	Od 3*, pełne wyżywienie z zabiegami leczniczymi	Od 358 €		



Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Węgry	Direkt-tour http://www.vse-oteli.com/tours/package.asp?package_id=378	15 nocy	Przelot Kijów – Budapeszt – Kijów od 185 USD, transfer grupowy Budapeszt – Heviz 40 USD; Indywidualny transfer 125 USD (samochód osobowy dla 1-3 osób w jedną stronę)	HB (Half board)	Od 444 €	Pakiet zabiegów leczniczych oraz Wellness w Ośrodku Heviz	



Kraj / Opis wyjazdu	Firma turystyczna	Czas trwania wycieczki	Transport (dojazd + transfery)	Nocleg / wyżywienie	Cena podstawowa wycieczki	Usługi dodatkowe	Uwagi
Kraje bałtyckie	Otpusk.com Litwa: Pałanga, Druskienniki http://www.otpusk.com/search/search.php?cnt=69&rgn=1&dts=22.11.2012&dte=22.12.2012&len=6-8&acmd=dbl&trs=air	7 nocy	Z wliczonym kosztem przelotu i transferu	3*, BB	Od 847 €/2 os.	Zabiegi lecznicze i odnowy biologicznej	Nie zamieszczono informacji o podstawowym pakiecie zabiegów



4. REZULTATY ANKIETOWANIA UCZESTNIKÓW RYNKU TURYSTYCZNYCH USŁUG NA UKRAINIE, CO DO ICH STOSUNKU DO SPRZEDAŻY POLSKIEGO PRODUKTU TURYSTYCZNEGO

Nazwa firmy turystycznej	Czy posiada polską ofertę	Jeśli nie to, dlaczego	Co dokładnie proponuje na rynku
Piligrim (Lwów)	W niedużej ilości	Główny produkt – ośrodki narciarskie Finlandii, Słowacji, Bułgarii, Austrii, wycieczki autokarowe do Europy ze Lwowa	Wyłącznie zimowy wypoczynek w Zakopanym oraz wycieczki po Krakowie w drodze do Europy. Co do Polski, to nie wyróżnia się niczym takim, za czym turysta tam pojedzie
Seneks Tour	Nie	Specjalizuje się w ciepłych kierunkach; z krajów europejskich sprzedaje wyłącznie Chorwację	
Cita Travel	Do niedawna tak, obecnie - nie	Zwolniła się z pracy manager kierunku Polska, nie mogą znaleźć zamiany	
1000 dróg	Tak		Wyłącznie wyjazdy grupowe autokarami do Europy przez Polskę (1-2 noclegi w kraju). Polska nie jest dość popularnym krajem dla indywidualnego turysty, wyjątek stanowi – Zakopane w okresie świątecznym. Na odmianę, do Czech proponują wyjazdy grupowe i indywidualne (Praga, Karlowe Wary). Ale na początku 2013 roku chcą proponować turystykę medyczną w polskich kurortach (aparat oporowo-ruchowy oraz wody pitne)
Siesta	Wskazuje na znaczącą wagę polskiego kierunku w piśmie-propozycji firmy		Wszystkie kategorie hoteli w Zakopanym: od 5* do prywatnych pensjonatów. Ceny na każdą kieszeń. Proponują wyjazdy zorganizowane do Europy Zachodniej włącznie przez teren Polski, z większością noclegów w Polsce. Posiadają wyłącznie polski produkt – weekend w Krakowie.
Accent travel Group	Tak		Zakopane (duża ilość hoteli), Sylwester w Krakowie, Gdańsku, Toruniu, wycieczki do Krakowa, Wieliczki, Zakopanego
Meest Tour	Tak		Odpoczynek w górach, wycieczki do Krakowa, własny czarter autokarowy
Sonata Travel	Tak		Zima: odpoczynek w Zakopanym, wycieczki zorganizowane letnie

TaTour	Tak		Wyjazdy zorganizowane do Krakowa oraz Wrocławia
ALF	Wskazuje na znaczącą wagę polskiego kierunku w piśmie-propozycji firmy		Propozycja wypoczynku nad Bałtykiem, nad jeziorami, hotele w Zakopanym, ośrodki zimowe w Szczyrku, Krynicy, Wiśle
ASNA	Nie	W kierunku europejskim specjalizują się na Słowacji, Czechach oraz Węgrzech	
Tango-Travel (Lwów)	Tak		Wyjazdy świąteczne do Zakopanego, Sylwester w Krakowie i Zakopanym, wyjazdy zorganizowane ze Lwowa do Krakowa i Zakopanego, wyjazdy autokarowe do Europy przez Polskę. Propozycja indywidualna: wypoczynek nad Bałtykiem oraz na Mazurach, wyjazdy na koncerty, balneologia i aquaparki
Ruada	Tak		Wyłączny przedstawiciel spa-hoteli Ireny Eris na terenie Ukrainy. Proponuje dużą ilość hoteli SPA w Zakopanym oraz Krynicy
Orbita	Tak		Ośrodki narciarskie Krakowa, wycieczki noworoczne z kolacjami. Proponują wyjazdy autokarowe ze Lwowa. Zajmują się turystyką młodzieżową oraz VIP. Posiadają słabo rozwinięty kierunek na Gdańsk i jeziora z powodu braku transferu z Krakowa
GAMALIYA	Tak	Austria, Andora, Niemcy, Finlandia, Słowacja, Ukraina	Zakopane. O Polsce wspominają, jak o kraju z łatwym, szybkim i tanim odpoczynkiem
Delta Travel	Nie	Nie posiada akredytacji	
Aquavita-Tour LCC	Nie	Skarżą się na politykę wizową	Po dojściu do zmian zaistniałej sytuacji, są gotowi do pracy w polskim kierunku

5. ASPEKT WIZOWY POPULARYZACJI POLSKIEGO PRODUKTU TURYSTYCZNEGO NA TERYTORIUM UKRAINY

W celu wjazdu do Polski i innych państw strefy Schengen obywatele Ukrainy powinni uzyskać wizę Schengen. Jedną z atrakcyjnych (do niedawna) cech uzyskania wizy Schengen w polskich konsulatach był ich liberalizm w odniesieniu do wnioskodawców i do współpracy z ukraińskimi firmami turystycznymi, a w szczególności:

- minimalny komplet dokumentów niezbędnych dla uzyskania wizy;

- szybkie załatwienie formalności i niski odsetek odmów;

- brak stanowczego „przywiązania” miejsca zameldowania klienta firmy turystycznej do okręgu konsularnego (co dawało touroperatorom możliwość większej swobody w formowaniu grup do Polski);

- wykorzystanie instrumentów wysokiej technologii (na przykład e-voucher Polskiej Izby Turystyki) dla szybkiego i efektywnego monitoringu opłaty usług, potwierdzenia rezerwacji w hotelach itd. Jako podstawy dla wjazdu do Polski.

Jednak w ciągu ostatniego roku, z punktu widzenia wielu touroperatorów, te zalety straciły swoje znaczenie poprzez wprowadzenie przyjmowania wniosków wizowych za pomocą indyjskiego pośrednika wizowego VFS Global. Oprócz indywidualnych wnioskodawców, także akredytowane w konsulatach firmy turystyczne zostały zmuszone do składania dokumentów niezbędnych do otrzymania wizy przez punkt przyjmowania wniosków wizowych, w związku z czym:

- znacznie (o 20 euro, czyli o 57%) zwiększyła się opłata za uzyskanie wizy;

- opłacać usługi pośrednika wizowego muszą nawet te kategorie osób, które są zwolnione od opłaty konsularnej (emeryci, dzieci do 18 roku życia itd.);

- wydłużył się czas oczekiwania na wizę;

- zwiększyła się ilość podstaw dla odmowy, poprzez zwiększenie prawdopodobieństwa pomyłek przy wpisywaniu informacji do ankiet wizowych (pracownicy punktów przyjmowania wniosków wizowych nie są profesjonalistami w dziedzinie przyznawania wiz).

Tym sposobem ukraińscy touroperatorzy mają podstawy, aby przy organizacji międzynarodowych wycieczek omijać Polskę, korzystając z usług innych krajów strefy Schengen. Na przykład Czech, czy Węgier, które kontynuują przyjmowanie dokumentów wizowych bezpośrednio od obywateli i przedstawicieli firm turystycznych, nie uciekając się do usług wizowych pośredników. Natomiast w przypadku docelowej turystyki do Polski obecność indyjskiego pośrednika wizowego okazuje się jedną z barier na drodze rozwoju i popularyzacji polskiego produktu turystycznego na Ukrainie.

Tym niemniej, zdarzają się wypadki, kiedy touroperatorzy(na przykład Siesta) informują o pozytywnym efekcie wprowadzenia praktyki składania dokumentów do polskich konsulatów za pośrednictwem centrów wizowych (chociaż z pewnymi zastrzeżeniami). Z naszego punktu widzenia takie zalety naprawdę istnieją, jednak tylko w przypadku indywidualnych wyjazdów o stosunkowo wysokiej wartości (na przykład leczniczo-sanatoryjnych), kiedy dodatkowe 20 euro opłaty serwisowej centrum wizowego nie zwiększa w istotny sposób ogólnej wartości podróży. W wypadku tzw. tanich wyjazdów, czyli masowego produktu turystycznego klasy ekonomicznej

(przede wszystkim wycieczek), ten dodatek istotnie wpływa na ogólną wartość produktu i zmniejsza jego atrakcyjność na korzyść produktów konkurencji.

Jako przykład podamy „tanią" podróż wycieczkową ze Lwowa do Krakowa od firmy Bee Travel: wartość takiej podróży na 4 dni/3 noce wynosi 68 euro. Przy czym opłata konsularna (35 euro) do ceny wycieczki nie jest wliczona, wydatki na otrzymanie wizy wynoszą 35/(68+35)*100=34% od ogólnych opłat za podróż. Przy składaniu dokumentów poprzez punkt przyjmowania wniosków wizowych turysta płaci dodatkowo opłatę serwisową w wysokości około 20 euro (w zależności od kursu hrywny), przez co wizowa składowa w wydatkach zwiększa się do (35+20)/(68+35+20)*100=44.7%, czyli podnosi o więcej niż 10% ogólne wydatki na podróż.

6. PORÓWNANIE CEN IMPREZ RÓŻNEJ KATEGORII DO POLSKI I DO EUROPY, DOSTĘPNYCH W UKRAIŃSKICH FIRMACH TURYSTYCZNYCH

Kategoria oferty	Polska	Czechy przez Polskę	Czechy bez Polski	Europa przez Polskę	Europa bez Polski albo przejazdem bez przystanku	Słowacja	Węgry	Kraje bałtyckie i północna Europa
Wycieczki autokarowe	111	209	228	211	365	brak	163	401
Inne wycieczki (pociąg, samolot, dojazd własny)	brak	brak	575 (z przelotem)	467 + przelot (1 oferta)	887 + przelot	brak	352 (pociąg)	175
Turystyka górska i narciarska	370	brak	523 (bez dojazdu)	X	X	210 (bez dojazdu), 282 (autokar), 559 (z przelotem)	brak	brak
SPA & Wellness	876 (wypoczynek narciarski w hotelach SPA & Wellness)	brak	244 (bez dojazdu), 536 (z przelotem)	X	X	468 (Jasna, bez dojazdu)	536	812 (bez dojazdu)

Objaśnienia do tabeli:

1. Wszystkie ceny przeliczono na dolary USA za pomocą konwertora walut na stronie www.finance.ua (wybrano opcję domyślną – poprzez kurs Narodowego Banku Ukrainy);
2. Uśredniono minimalne ceny z zaproponowanych dla każdej imprezy (na przykład: przy rezerwacji do 29.01 cena wycieczki wynosi 154 USD, do 12.02. – 169 USD, do 1.03. – 199 USD itd.);
3. Wszystkie oferty sprowadzono do wartości dla jednej osoby z minimalną ilością dodatkowych usług (wykluczono dopłatę za pokój jednoosobowy, wycieczki fakultatywne, świąteczne dni itp.);
4. Długość imprez wybranych do analizy – 5-8 dni, pobyt w hotelach i pensjonatach 2* i 3* (dodatkowe usługi nie wliczone);
5. W kolumnie „Europa bez Polski" podano wycieczki w kierunku Zachodniej Europy. Z reguły przejazdy realizowane są przez Węgry, albo tranzytem przez Polskę jednak bez przystanków na nocleg, czy zwiedzanie na jej terytorium Kierunek do krajów bałtyckich (Litwy, Łotwy, Estonii), Finlandii i krajów skandynawskich przedstawiono w kolumnie „Kraje bałtyckie i północna Europa";
6. W kolumnach „Europa przez Polskę" i „Europa bez Polski" przedstawiono informację wyłącznie o wycieczkach objazdowych.

W**iększość touroperatorów pozycjonuje Polskę, jako możliwość wysokiej jakości wypoczynku w klasie ekonomicznej**, czyli takiego, który nie generuje wielkich wydatków

6.1. Oczekiwania i życzenia ukraińskich touroperatorów co do organizacji wycieczek do Polski

Stan czy problem	Opis stanu	Propozycja poprawy stanu, lub rozwiązania problemu
Akredytacja i otrzymanie wiz	Polska pozycjonuje się, jako dostępny kierunek dla wypoczynku o wysokiej jakości. W takim przypadku dostępne powinny być procedura akredytacji firm turystycznych w polskich konsulatach i otrzymania wiz. Zamiast tego, procedurę akredytacji utrudniono, a o wizy aplikuje się za pośrednictwem centrów wizowych, co podnosi cenę i prowadzi do wydłużenia procedury otrzymania dokumentów	Uprościć procedurę akredytacji, przywrócić przyjmowanie dokumentów od akredytowanych firm w konsulatach (bez pośrednictwa centrum wizowego)
Połączenia komunikacyjne	Mimo istnienia znacznej ilości połączeń między naszymi krajami, oferta połączeń do wielu polskich atrakcji nie istnieje	Inicjować powrót linii lotniczej „Eurolot" do Lwowa i rozszerzenie siatki połączeń tego przewoźnika na Ukrainie (byłoby dobrze gdyby operował do Kijowa-Żuliany), uruchomić niskokosztowe połączenie między Kijowem i Warszawą, inicjować przegląd taryf na połączenia kolejowe, odnowić bezpośrednie połączenie Kijowa z Krakowem
Informacja o polskim produkcie turystycznym	Większość obywateli Ukrainy (włączając w to mieszkańców zachodnich obwodów) nie ma wystarczającej wiedzy o możliwościach wypoczynku i podróżach do Polski. Taki pogląd podzielają niektórzy touroperatorzy	organizować seminaria i warsztaty według czeskiego czy węgierskiego przykładu, to znaczy z liczniejszym udziałem przedstawicieli polskich obiektów infrastrukturalnych

ANALIZA STRATEGICZNA RYNKU UKRAIŃSKIEGO

Trendy i zjawiska

- W 2011 roku liczba wyjazdów obywateli Ukrainy za granicę zwiększyła się o 15 %, czyli o blisko 2,6 mln w porównaniu do roku 2010 i osiągnęła 19 773 143. Jak podaje Państwowy Komitet Statystyki Ukrainy, ilość indywidualnych wyjazdów zwiększyła się o 14,9%, wyjazdów w ramach organizowanej turystyki o 24,6% i wreszcie wyjazdów służbowych o 3,6%. Oznacza to odwrócenie trendu ostatnich kilku lat, kiedy ilość wyjazdów zorganizowanych malała średnio o 8 % rocznie. Zwiększenie ilości podróży zagranicznych przekonuje natomiast, że Ukraińcy z optymizmem oceniają sytuację gospodarczą i nie rezygnują z wypoczynku. Są zresztą do tego podstawy, gdyż kraj zanotował w ostatnim roku wzrost PKB o około 4,6 %, co prawda, z bardzo niskiego kryzysowego poziomu. Turyści w swych podróżach najczęściej wybierali Rosję, od lat niezmiennie najpopularniejszą destynację, lecz tradycyjnie zajmująca drugie miejsce Polska bardzo wyraźnie zbliżyła się do lidera, co stanowi 25,8% wszystkich wyjeżdżających za granicę.

- tylko 3% obywateli Ukrainy regularnie odbywa podróże poza granice kraju, natomiast możliwości wypoczynku i wędrówek posiada znacznie więcej Ukraińców – do 7% (podczas trwania targów turystycznych „Ukraine 2012" takie dane ogłosił dyrektor handlowy turystycznej kompanii TUI Ukraine Taras Demura).

- Na wypoczynek zimowy Ukraińcy wciąż najchętniej wybierają Austrię, Słowację i Polskę.

- Turystyka biznesowa ma swoją specyfikę. Dominują indywidualne wyjazdy handlowe (70-78%), udział w konferencjach i seminariach stanowi 12-14%, a udział w wystawach – 10-12%. Około 3% stanowią wyjazdy na kongresy.

- na Ukrainie zarejestrowanych jest ponad 5 tysięcy firm turystycznych.

- W turystyce wyjazdowej wyróżnia się następujące segmenty: podróży elitarnych, MICE, segment egzotyczny.

Struktura turystyki wyjazdowej wg motywacji:

Podróże służbowe	5 %
Turystyka zorganizowana	8 %
Podróże indywidualne	87 %

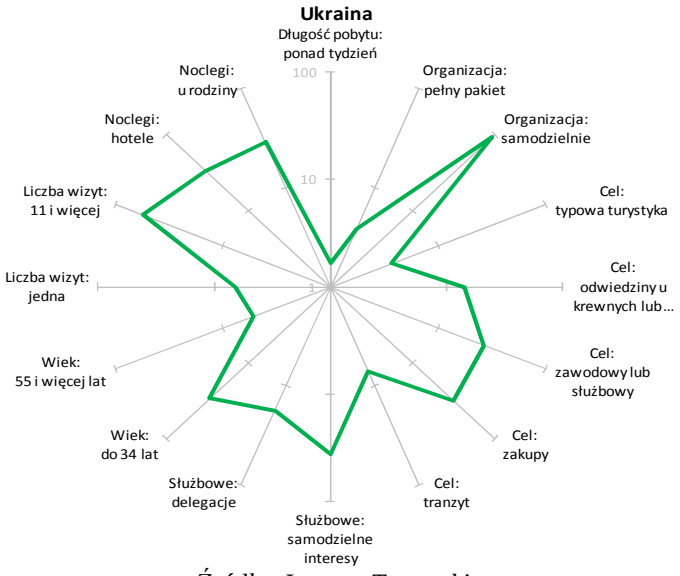
- ma miejsce zjawisko odchodzenia od turystyki zorganizowanej na rzecz indywidualnej. Co ciekawe, zmniejsza się liczba osób korzystających ze zorganizowanych form wypoczynku na rzecz wyjazdów indywidualnych, nawet na tak opanowanym przez biura podróży kierunku jak Turcja.

Turystyka do Polski

Rok	2009	2010	2011	2012
Przyjazdy ogółem (w tys.)	3 820	5 030	5 830	6 520
Przyjazdy turystów (w tys.)	1 295	1 350	1 580	1 970

Źródło: Instytut Turystyki.

Profil turystów w Polsce



Źródło: Instytut Turystyki

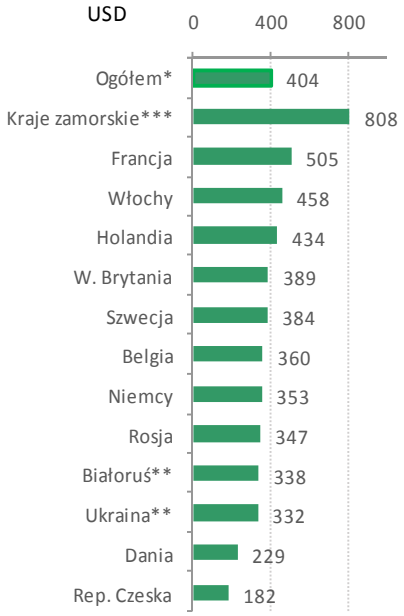
- Średnia długość pobytu: ogółem – 1,4 nocy poza głównym sezonem – 1,4.
- Dominują osoby w wieku od 35 do 44 lat (44%); ludzie młodzi (do 24 lat) to zaledwie 2% przyjeżdżających, segment 55+ stanowi 8% przyjazdów.
- Bezpośrednie połączenia lotnicze Warszawą mają: Kijów, Odessa i Lwów.

Cele przyjazdów w 2012 roku (%)

Cel przyjazdów (%)	Rosja, Białoruś, U**kraina**
Turystyka: wakacje, zwiedzanie itp.	7
Odwiedziny krewnych lub znajomych	**14**
Cele zdrowotne	1
Sprawy zawodowe lub służbowe	**26**
Prywatne przyjazdy szkoleniowe	1
Dorywcza praca	3
Zakupy na własne potrzeby	**35**
Cele religijne	0
Odwiedziny miejsca pochodzenia	0
Tranzyt	7
Inne cele	6

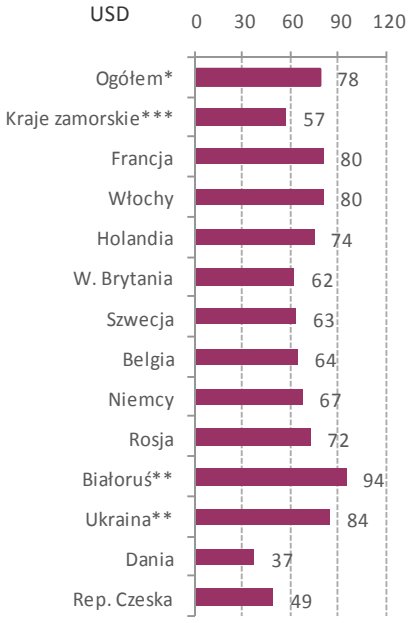
Źródło: badania konsorcjum firm: Activ Group i Instytut Turystyki, 2012

Przeciętne wydatki turystów na osobę w 2012 roku w USD (według krajów)



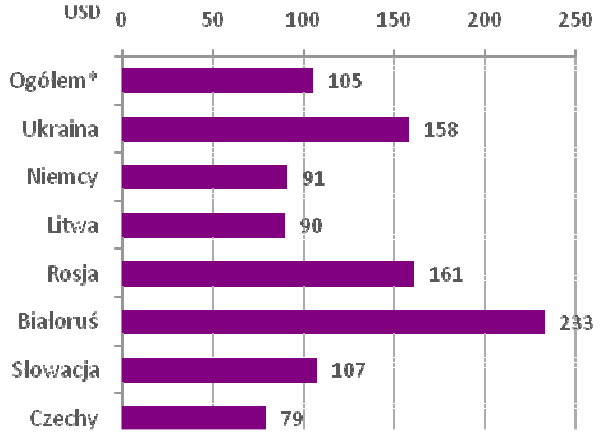
* Średnia ważona
** po odjęciu deklarowanych wydatków na zakupy na sprzedaż
*** Kraje zamorskie: Australia, Japonia, Kanada, Korea Płd. i USA.
Źródło: badania konsorcjum firm: Activ Group i Instytut Turystyki, 2012

Przeciętne wydatki turystów na 1 dzień pobytu w 2012 roku (w USD) – według krajów



* Średnia ważona
** po odjęciu deklarowanych wydatków na zakupy na sprzedaż
*** Kraje zamorskie: Australia, Japonia, Kanada, Korea Płd. i USA.
Źródło: badania konsorcjum firm: Activ Group i Instytut Turystyki, 2012

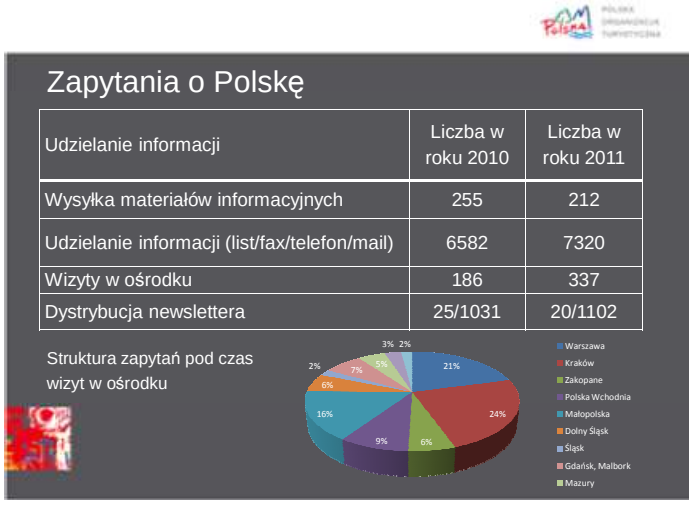
Przeciętne wydatki odwiedzających jednodniowych w 2012 roku według krajów (w USD)



Źródło: badania konsorcjum firm: Activ Group i Instytut Turystyki, 2012

- Codziennie realizowane są bezpośrednie połączenia kolejowe z Kijowa i Odessy do: Warszawy, Krakowa, Wrocławia, Przemyśla i Szczecina.

- Najczęściej odwiedzanym regionem kraju pozostaje **Małopolska, szczególnie w sezonie zimowym.** Coraz więcej odwiedzających pojawia się jednak (także zimą) w województwie śląskim, w **Beskidach**. Od wielu lat dużą popularnością cieszy się turystyka miejska i kulturowa, a największym zainteresowaniem obdarzany jest **Kraków, Wrocław, Lublin, Warszawa**, a ostatnio do tej listy dołącza Gdańsk i Trójmiasto. Coraz częściej Polska leży też na trasie wycieczek objazdowych, zmierzających szczególnie do Czech, Austrii, Włoch i Francji. W sezonie letnim więcej turystów pojawia się nad Bałtykiem i na Mazurach. Bardzo często padają także pytania o wypoczynek dzieci i młodzieży.



- Największym rynkiem emisyjnym pozostaje aglomeracja kijowska, ze względu na zdecydowanie wyższe zarobki niż w innych częściach kraju, jednak rosnące zainteresowanie można zaobserwować także w Charkowie, Doniecku, Dniepropietrowsku, a w ostatnim czasie na Krymie. Naturalnie, najwięcej odwiedzających Polskę, zwłaszcza krótkoterminowo, pochodzi z zachodniej Ukrainy, z terenów przygranicznych.

Popyt realny	– Zakopane, miejscowości górskie w rejonie Tatr, Beskidy, Sudety, Karkonosze (turystyka zimowa) Kraków, Wieliczka, Warszawa, Gdańsk, Podkarpacie
Poszukiwany standard	– Hotele 2- i 3-gwiazdkowe, niedrogie usługi na średnim poziomie, agroturystyka
Rozpoznawalność *top of mind* i spontaniczna (odpowiedzi nie sumują się do 100%, ponieważ respondent mógł wskazać więcej niż jedno miejsce)	– Kraków – 78% – Zakopane, Tatry – 43% – Gdańsk, Trójmiasto – 34% – Warszawa – 28% – Wrocław – 23% – Wieliczka – 20% – Malbork – 18%
Cele strategiczne	– budowa wizerunku – poszerzanie oferty biur podróży
Priorytetowe instrumenty	– podróże studyjne – PR, OOH
Kanały dystrybucji	– B2B, B2B2C, B2C
Grupy docelowe	– młodzież, ludzie w średnim wieku, o wysokim poziomie zarobków
Produkty priorytetowe	– turystyka zimowa, turystyka miejska i kulturowa, turystyka aktywna, wypoczynek w SPA
Priorytetowe rynki emisyjne	– aglomeracja kijowska, Lwów, Charków, Dniepropietrowsk, Odessa
Słabe strony produktów	– zbyt wąska oferta, sezonowość
Uwagi	– system wizowy ogranicza aktywność

Narzędzia kampanii w latach 2013-2014 ze środków unijnych (pod warunkiem uzyskania środków finansowych)

UKRAINA

narzędzia		2013			2014			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Reklama/TV lokalna								
Reklama/ outdoor								
Reklama/ radio								
Reklama/prasa								
Internet/ display, FB								
Materiały promocyjne								
Podróże studyjne								
Wydawnictwa								