

ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ТУРИСТИЧЕСКИМ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Е. Е. Ковальчик¹⁾, Л. М. Гайдукевич²⁾

¹⁾ *Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, г. Минск, Беларусь, kate.kovalchik@gmail.com*

²⁾ *Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, г. Минск, Беларусь*

Логистика играет важную роль в оптимизации, эффективной организации и управлении туристским предприятием. В индустрии туризма функционирует множество субъектов: потребители, турагенты, туроператоры, поставщики услуг, владельцы рекреационно-туристических ресурсов и др. Логистика позволяет правильно спланировать, разумно направить и оперативно контролировать туристические, а также материальные, информационные и финансовые потоки, обеспечивающие процесс формирования и реализации тура в соответствии с интересами и требованиями потребителя. В настоящее время логистика занимает значительное место в управлении организацией, а изменения, связанные с внедрением логистического подхода, становятся неотъемлемым элементом успешного функционирования современных организаций. Анализ и систематизация современных логистических методов и технологий управления туристическими предприятиями дает возможность определить способы повышения их эффективности и конкурентоспособности.

Ключевые слова: логистика; логистический подход; управление туристическим предприятием; туристический ресурс; логистический поток.

THE LOGISTIC APPROACH TO TOURIST ENTERPRISE MANAGEMENT

E. E. Kovalchik^a, L.M. Gaidukevich^b

^a *Belarusian State University, Nezavisimosti Ave. 4, 220030, Minsk, Belarus,
kate.kovalchik@gmail.com*

^b *Belarusian State University, Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Republic of Belarus
Corresponding author: Baranovskaya D. V. (doro.ska@mail.ru)*

Logistics plays an important role in optimization, efficient organization and management of tourist enterprise. There are many actors in the tourism industry: consumers, travel agents, tour operators, service providers, owners of tourist resources, etc. Logistics allows proper planning, reasonable direction and operational control of tourist flow, as well as material, information and financial flows that ensure the process of development and implementation of the tour in accordance with the interests and requirements of the consumer. Currently, logistics occupies a significant place in organizational management, and the changes associated with the implementation of the logistic approach, are becoming an integral element of the successful operation of modern enterprises. The analysis and systematization of modern logistic methods and management techniques for tourist enterprises gives the possibility to define the ways of increasing their efficiency and competitiveness.

Key words: logistics; logistic approach; tourist enterprise management; tourist resource; logistics flow.

Логистика – это наука об управлении и оптимизации материальных потоков, потоков услуг и связанных с ними информационных и финансовых потоков в определенной микро-, мезо- или макроэкономической системе для достижения поставленных перед ней целей [6]. Проведение грамотных организационных изменений должно сопровождаться целенаправленным управлением, анализом внешних и внутренних факторов, прогнозированием и оценкой возможных результатов, применением новых подходов к обучению и воздействию на служащих организации, работающей в сфере туризма.

Особая необходимость в организационных изменениях ощущается в туристических фирмах в связи с их высокой зависимостью от изменений внешней среды, сильной конкуренции на рынке туристских услуг, осложнением международных отношений, ухудшением экологического состояния туристских регионов. Все перечисленные факторы требуют от туристической организации адекватной и своевременной реакции.

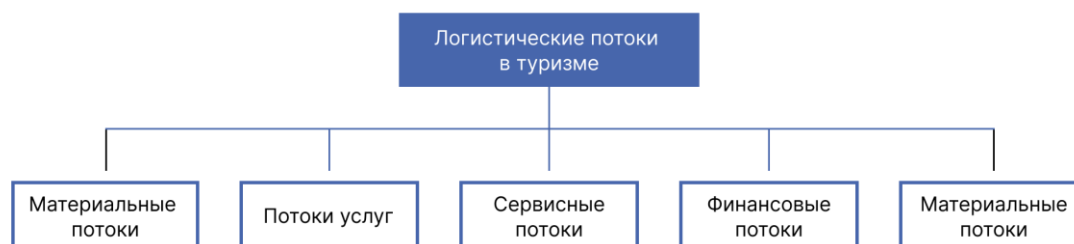
Объектами логистического управления являются материальные потоки, потоки услуг, сервисные, финансовые и информационные потоки. Путешествия туристов в места временного пребывания и обратно рассматриваются как материальные потоки в туризме. Объектами логистического управления также являются потоки граждан, обращающихся в туристические агентства за приобретением туров, в авиационные, железнодорожные и другие кассы за приобретением проездных билетов, в иностранные посольства и консульства за получением виз и т. д.

В последние годы объектами логистического управления становятся не только материальные потоки, но и потоки услуг. Комплекс услуг по перевозке, размещению, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, в целом рассматриваются как потоки услуг в туризме.

Направленное движение финансовых средств только в логистических системах или между ними, а также между логистической системой и внешней средой, необходимых для эффективного обеспечения материального потока и потока услуг, составляют логистический финансовый поток.

Совокупность циркулирующей в логистической системе информации называется логистическим информационным потоком. Сообщения могут передаваться на бумажных и электронных носителях в виде набора сведений, необходимых для разработки, продвижения и реализации турпродукта.

Логистика также направлена на решение специфических вопросов управления предприятием, включая кадровые, коммуникационные аспекты.



Логистические потоки в туризме
Составлен автором по [6]

Система менеджмента в турфирме, применяющей логистический подход – это система, базирующаяся на интегрированном подходе, позволяющем объединить функциональные области логистики путем координации действий, выполняемых независимыми звеньями логистической системы, разделяющими общую ответственность в рамках целевой функции управления туристскими компаниями.

Внедрение логистического подхода в управление туристическим предприятием позволяет добиться следующих результатов:

- повышение качества и оперативности обслуживания клиентов;
- автоматизация процессов движения финансового, сервисного и информационного потоков;
- сокращение времени разработки, продвижения и реализации туристского продукта;
- оптимизация численности персонала;
- объединение в едином информационном пространстве персонала, партнеров и потребителей туристского продукта и др.

В настоящее время в логистике существует большое количество интегрирующих концепций, таких как «Концепция Быстрого Реагирования» («Quick response»), «Концепция Непрерывного Дополнения» («Continuous replenishment») и другие. Наиболее популярной из них является концепция «Точно в срок», или «Just in time» (JIT). Эти концепции-системы разделяют на типы – «выталкивающего» и «тянущего» характера [4]. Суть «выталкивающих» концепций состоит в том, что продукция и услуги предоставляются согласно определенному плану, расписанию, по команде. В отличие от них системы «тянущего» типа, к которому относится концепция «Точно в срок», в основе имеют централизованный принцип управления потоками. Удобство применения элементов «Точно в срок» в туризме состоит, прежде всего, в том, что услугу невозможно хранить, а концепция «Точно в срок» предполагает работу в условиях полного отсутствия запасов.

На рынке туристских услуг в настоящее время наблюдается тенденция объединения основных игроков рынка (туристы, средства размещения, туроператоры, турагентства, транспортные предприятия, страховые компании и др.) в Интернет-пространстве. Важным трендом здесь является то, что туристские предприятия поставили перед собой цель избавиться от лишних звеньев в цепочке товародвижения для оптимизации издержек на продвижение и сбыт туристских услуг, что, по их мнению, должно привести к повышению лояльности клиентов.

Логистика играет решающую роль в оптимизации, эффективной организации и управлении туризмом. Эффективная реализация логистических методов невозможна без информационных технологий. Посредством интеграции логистических потоков, а также информационных систем и технологий, легче добиться повышения качественных показателей логистических процессов в сфере туризма и повышения эффективности деятельности туристических предприятий. Следовательно, для более быстрого и качественного цифрового обеспечения логистики туризма целесообразно применение синергетического подхода, что также является трендом на современном этапе.

Применение синергетического подхода в использовании новейших цифровых и информационных систем приводит к существенным изменениям в менеджменте и логистике туристических предприятий, а также повышает качество предоставляемых услуг.

Специфика процессов логистики в сфере туризма требует внедрения таких инновационных систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о доступности транспортных средств и возможностях размещения туристов, обеспечивали бы быстрое резервирование и бронирование мест, автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристических услуг (оформление виз, обеспечение расчетной и справочной информацией и т.д.). К таким инновационным системам относятся различные компьютерные системы бронирования в туризме.

Компьютерные системы бронирования предоставляют турагентствам специальные пакеты, включающие специальные программы и оборудование для осуществления своей деятельности. Они выполняют следующие функции:

- поиск оптимальных ценовых вариантов туруслуг;
- доступ к различным тарифам, в том числе к конфиденциальным, вводимым авиакомпаниями для своих агентов;
- формирование отчетов;
- ведение статистики;
- доступ к справочной системе оперативной информации;

– контроль всех операций по взаиморасчетам с клиентами и поставщиками.

Существует ряд глобальных компьютерных систем бронирования (Global Distribution System, GDS). Основной задачей этих систем является концентрация ресурсов предприятий сферы сервиса в единой базе данных и сбыт этих ресурсов по всему миру [3]. Крупнейшими глобальными системами бронирования являются: Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre [5].

На современном рынке цифровых технологий сферы туризма представлено также несколько информационных систем, позволяющих автоматизировать внутреннюю деятельность туристической фирмы и интегрировать ее внутренние процессы. Эти автоматизированные системы обеспечивают управление производственно-обслуживающим процессом в туристических организациях. Они позволяют обеспечить высокоэффективную работу персонала и при этом существенно снизить материальные издержки. Функциональные возможности данных систем: ввод, редактирование и хранение информации о турах, клиентах, средствах размещения; расчет стоимости туров; контроль оплаты туров; формирование различных видов отчетности и др. К таким автоматизированным системам можно отнести, например, специализированные бухгалтерские программы для формирования бухгалтерской отчетности такие, как 1С. На белорусском туристическом рынке также применяются следующие системы: Мастер-тур, Лидер-тур, САМО-тур, ТурМенеджер, Туристический офис и др [6].

Совместное использование программных комплексов, в том числе глобальных систем бронирования и внутренних автоматизированных систем, обеспечивает положительный синергетический эффект в логистике сферы туризма и в экономической деятельности туристических предприятий в целом.

Определяя тренды дальнейшего развития, в ближайшие десятилетия предполагается появление цифровых технологий, позволяющих проводить модельный эксперимент, имитирующий полный «экспериментальный заезд», а также появление цифровых логистических платформ-симуляторов, предоставляющих возможность прогнозирования спроса, ценовой проработки, анализа выбора вариантов маршрута и полного логистического обеспечения процессов оказания туристическим предприятием услуг.

Библиографические ссылки

1. Арбатская Е.В. Совместное использование цифровых логистических сервисов потребителями и производителями туристских услуг [Электронный ресурс] / Е. В. Арбатская, Л. В. Хорева, В. В. Щербаков // Экономика и управление. – 2020. –

26(3):255-263. Режим доступа: <<https://doi.org/10.35854/1998-1627-2020-3-255-263>>. Дата обращения: 25.01.2023.

2. Крутик, А.Б. Логистика в предпринимательстве туризма: адаптация и применение / А. Б. Крутик // Современные аспекты экономики. – № 2 (210), 2015. – С. 30-40.

3. Новиков, В.С. Инновации в туризме / В.С. Новиков. - М.: Издательский центр «Академия», 2008.

4. Стребкова Л. Н. Применение логистических методов к управлению туристским предприятием [Электронный ресурс] / Л. Н. Стребкова Л. Н., Штейнгольд Б. И. // Вестник НГУЭУ. 2013. №3. Режим доступа: <<https://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-logisticheskikh-metodov-k-upravleniyu-turistskim-predpriyatiem>>. Дата обращения: 25.01.2023.

5. Шпырня, О. В. Технологические драйверы развития рынка туристских услуг [Электронный ресурс] / О. В. Шпырня // Научный вестник ЮИМ. – 2019. – №1. – Режим доступа: <<https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologicheskie-drayvery-razvitiya-rynka-turistskih-uslug>>. Дата обращения: 24.01.2023.

6. Янковенко, В.А. Логистика в туризме: учеб. Пособие / В.А. Янковенко. – Минск : РИПО, 2014. – 47 с.