

Левкин Г.Г. Использование концепции логистики и управление цепями поставок в сфере туризма / Г.Г. Левкин, В.В. Чувилова. Социально-коммуникативные процессы современности: Материалы всероссийской науч.-практ. конф. / Омский гос. ун-т путей сообщения. Омск, 2013. С. 130-136.
УДК 379.851

Г. Г. Левкин (ОмГУПС)
В. В. Чувилова (СибАДИ)

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ ЛОГИСТИКИ И УПРАВЛЕНИЕ ЦЕПЯМИ ПОСТАВОК В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Современная экономика большинства стран отличается развитием услуг, включающей в себя различные сферы деятельности [1]. В настоящее время существует множество видов услуг и одним из направлений деятельности в сфере оказания услуг населению является рекреационный сектор, который выполняет важнейшую общественную функцию по оздоровлению и отдыху населения.

Индустрия отдыха выступает производной практически всех видов сервисной деятельности и объединяет предприятия, предоставляющие санаторные и туристические услуги, а также предприятия инфраструктуры (транспорт, страховые компании и др.).

По аналогии со сферой товарного обращения можно выделить сферу обращения туристической услуги, включающую в себя производителей услуг и коммерческих посредников по доведению услуги до потребителей. При этом следует отличать категории «туристическая услуга» и «туристический продукт» [2].

Производители услуг (санатории, дома отдыха) являются начальным этапом обращения туристических услуг. Затем туроператоры (оптовые посредники) формируют туристический продукт и перепродают его туристическим агентствам, которые по месту в цепи продвижения туристического продукта являются розничными предприятиями по его продаже конечным потребителям (физическим лицам). Следовательно, туроператоры в основном работают с юридическими лицами.

В то же время туроператоры формируют комплексный туристический продукт, который включает в себя: основные услуги (гостиничные, санаторные и ресторанные услуги); дополнительные услуги, включающие в себя лечебно-профилактические, спортивно-оздоровительные и культурно-развлекательные; сопутствующие услуги (бытовые услуги, торговля, связь, банковское обслуживание, городской, междугородний и международный транспорт).

С позиции концепции управления цепями поставок, цепи поставок услуг, оказываемых потребителю, организуют единый процесс, что включаем в себя различные виды логистической деятельности. Особенностью потоковых процессов в цепях поставок услуг является наличие как материальных, информационных, финансовых ресурсов, так и человеческих. В соответствии с этим, цепи поставок такого вида приобретают новые свойства, отличные от

Левкин Г.Г. Использование концепции логистики и управление цепями поставок в сфере туризма / Г.Г. Левкин, В.В. Чувикова. Социально-коммуникативные процессы современности: Материалы всероссийской науч.-практ. конф. / Омский гос. ун-т путей сообщения. Омск, 2013. С. 130-136.

цепей поставок грузов. К таким свойствам можно отнести, следующее: услуга предоставляется потребителю, а не производится; социальная значимость в логистических услугах преобладает над экономической.

В условиях концепции всеобщего сотрудничества, интеграции логистических процессов в цепи поставок, качество оказываемых услуг туристическим оператором, характеризуют эффективность всех операций в совокупности, направленных на удовлетворение потребностей клиентов. В соответствии с этим фирмы сегодня стали уделять больше внимания всему процессу в целом, а не оптимизации отдельных операций.

Покупка потребителем туристического продукта по своему содержанию является только правом на получение услуг от основных производителей, поэтому в туризме информационная составляющая занимает значительную долю.

Организация информационного обеспечения процесса доставки клиентов к местам отдыха и своевременное предоставление информации всем участникам сферы обращения туристских услуг позволяет достичь высокого качества обслуживания. Информационное обслуживание занимает значительную долю в работе туристических агентств, которые оказывают услуги предоставления информации конечным потребителям о составе оказываемых производителям услуг. Кроме того, информационные услуги клиентам могут быть оказаны с помощью электронной коммерции и предоставления информации о турах на специализированных сайтах, а также возможность бронирования мест в гостиницах с помощью интернет.

Таким образом, в организации отдыха и обслуживания клиентов в сфере обращения туристических услуг используются коммерческая деятельность и логистика. Коммерческая деятельность преобладает на последнем этапе продажи услуги, а логистика при формировании продукта туроператорами и при оказании услуги. Следовательно, концепция логистики может быть использована как производителями услуги, так и туроператорами. Турагентства используют технологии логистики ограниченно. Кроме этого в управлении цепями поставок услуг можно также обозначить следующие проблемы: наличие влияния потребителя на качество услуги; воздействие рекреанта на окружающую среду; вопросы надежности и безопасности цепи поставок; социальная и экономическая эффективность функционирования участников цепи поставок.

Использование методов логистики в деятельности туристических предприятий позволяет добиться существенного снижения затрат без ущерба свойствам оказываемых услуг, а также более эффективного использования финансовых ресурсов. Логистические системы в сфере туризма следует рассматривать на макро- и микроуровне.

Объектом логистики в туристической индустрии являются материальные, человеческие, и сопутствующие им информационные, финансовые и сервисные

Левкин Г.Г. Использование концепции логистики и управление цепями поставок в сфере туризма / Г.Г. Левкин, В.В. Чувилова. Социально-коммуникативные процессы современности: Материалы всероссийской науч.-практ. конф. / Омский гос. ун-т путей сообщения. Омск, 2013. С. 130-136.

потоки, связанные с формированием туристского продукта и оказанием услуг клиентам. Предметом исследования в логистике туризма является проектирование новых макро- и микрологистических систем туристической индустрии или совершенствование действующих систем.

Одной из категорий в логистике туризма являются территориально-рекреационные системы (ТРС). ТРС – это географическая система, включающая в себя природные и социокультурные комплексы, инженерные сооружения, обслуживающие организации и персонал, а также рекреантов (отдыхающих), то есть потребителей рекреационных услуг. [4]

Управление транспортными, человеческими и информационными потоками на макроуровне состоит в организации перемещения клиентов (рекреантов) от мест их проживания к местам отдыха, от вокзала в санатории или перемещение клиентов внутри ТРС при организации экскурсий, а также создание конкурентоспособных систем в туристической индустрии за счет совершенствования информационного обмена между участниками логистического процесса. В рамках управления цепями поставок перемещение клиентов происходит по расширенной или максимальной цепи, которая включает обязательные элементы – поставщика первого уровня и конечного потребителя, фокусная компания (количество посредников не ограничено) и вспомогательные элементы (страховые компании, банковские организации, гостиничные комплексы), где информационный обмен является главной составляющей всего логистического процесса.

В современной географии туризма и туристической деятельности необходимо использование системного подхода, когда в единую информационную систему связываются производители услуг, туроператоры, турагенты и клиенты. Кроме того, важна системная взаимосвязь с транспортными организациями для своевременной доставки клиентов к местам отдыха.

И единство, и целостность элементов цепи поставок целесообразно рассматривать через систему, которая обладает определенным поведением взаимодействующих предпринимательских структур и «выражается в интегральных свойствах и функциях множества» [7].

Применение системного подхода позволит оценить результативность функционирования цепи поставок услуг и соответственно, повысить качество оказываемых услуг потребителю – клиенту, туристу.

В соответствии со структурой географических территориально-рекреационных систем различают следующие этапы формирования туристического продукта: сбор туроператором информации о производителях услуг и формирование готового туристического продукта, передача информации о туристическом продукте турагентам; предложение туристического продукта конечным потребителям агентствами и оформление соответствующих документов, оплата продукта; перемещение клиента к месту

Левкин Г.Г. Использование концепции логистики и управление цепями поставок в сфере туризма / Г.Г. Левкин, В.В. Чувилова. Социально-коммуникативные процессы современности: Материалы всероссийской науч.-практ. конф. / Омский гос. ун-т путей сообщения. Омск, 2013. С. 130-136.

отдыха, размещение его в гостинице или доме отдыха; получение услуг клиентом в соответствии с указанными условиями в предложении, организация экскурсионных туров в территориально-рекреационных системах; возвращение клиента в место проживания; реакция клиентов на потребленные услуги (обратная связь).

Первый и второй этапы связаны с информационным обменом между производителями, туроператорами и клиентами, поэтому на этих этапах нужно обратить внимание на своевременность поступления информации и ее доступность. Информационные потоки на первом этапе близки к детерминированным по своему характеру, так как между производителями услуг, туроператорами и турагентствами устанавливаются долгосрочные хозяйственные связи. Информационные потоки на втором этапе – между клиентом и турагентствами характеризуются дискретностью, нерегулярностью и неравномерностью. Поэтому при организации потоков между агентствами и клиентами целесообразно привлечение клиентов с помощью интернет технологий.

Третий, четвертый и пятый этапы кроме оказания услуги включают в себя физические процессы, связанные с перемещением людей в пространстве, поэтому на этих этапах необходимо использовать технологии логистики.

Перемещение клиентов к местам отдыха и перемещение в местах отдыха характеризуется относительной стабильностью, за исключением форс-мажорных обстоятельств (к примеру, сбой работы транспортных систем). На этом этапе преобладают материальные потоки и сервисные потоки.

В целом изучение материальных и сопутствующих потоков в логистических системах в туриндустрии позволяет осуществлять оптимизацию существующих систем и повышение качества обслуживания клиентов на всех этапах оказания услуги.

Управление потоками, как в рекреационном секторе региона, так и на уровне отдельных предприятий в сфере туризма представляет собой сложный процесс. В результате внедрения логистического подхода при проектировании и совершенствовании логистических систем в индустрии туризма повышается надежность и безопасность функционирования систем перемещения человеческих потоков.

Особенностью управления потоковыми процессами в сфере туризма является то, что люди одновременно являются и объектами управления, и объектами обслуживания как на макроуровне (при организации перемещения человеческих потоков к местам отдыха), так и на микроуровне (координация работы разных предприятий в местах отдыха по отношению к отдыхающим). Поэтому при внедрении концепции логистики в деятельность туристических предприятий возникает задача предоставления им комплекса услуг по приемлемой цене.

Левкин Г.Г. Использование концепции логистики и управление цепями поставок в сфере туризма / Г.Г. Левкин, В.В. Чувилова. Социально-коммуникативные процессы современности: Материалы всероссийской науч.-практ. конф. / Омский гос. ун-т путей сообщения. Омск, 2013. С. 130-136.

Использование технологий логистики в туристической индустрии позволяет: создавать единую систему учета и контроля над формированием и движением туристического продукта; сокращать временные интервалы формирования, продвижения и реализации туристского продукта; сокращать время и повышать качество обслуживания в процессе предоставления туристической услуги [3].

При формировании логистической системы в сфере обращения туристических продуктов следует выделять управляющую и управляемую подсистемы. Управляющая подсистема (субъекты логистики) – это туроператоры, которые формируют туристический продукт и координируют работу предшествующих и последующих по отношению к ним участников процесса оказания услуг.

В управляемую подсистему частично входят турагентства, транспортные системы и клиенты сферы туристической индустрии. Задачей логистического менеджмента в сфере туризма является эффективная организация деятельности субъектов логистики и повышение надежности функционирования логистических систем на макро- и микроуровне.

С другой стороны управляемая подсистема и составляющие ее входящие человеческие потоки обладают стохастичностью или неопределенностью показателей, поэтому в задачи управляющей подсистемы входит снижение неопределенности входящих в эту систему потоков, путем оказания высокого уровня сервисного обслуживания клиентов на всех уровнях управления. Кроме того, для снижения неопределенности осуществляется комплексный анализ управляемых подсистем.

В Российской Федерации при освоении новых направлений туризма существуют такие трудности, влияющие на качество предоставляемых туристических услуг, как например, нерациональное формирование информационных потоков, слабый уровень развития современных систем электронных коммуникаций (GLONASS или GPS); низкое качество автомобильных дорог, завышенные тарифные ставки на услугу и многие другие.

Повышение социальной и экономической эффективности функционирования участников цепи поставок услуг связано в первую очередь с оценкой ее результативности.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2008 результативность есть «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов», «эффективность – это соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами» [6].

Определение закономерностей функционирования участников цепи поставок услуг является важным этапом в управлении логистическими процессами, для определения тесноты связи и степени влияния этих процессов друг на друга, а также последствий этого влияния на конечный результат.

Левкин Г.Г. Использование концепции логистики и управление цепями поставок в сфере туризма / Г.Г. Левкин, В.В. Чувилова. Социально-коммуникативные процессы современности: Материалы всероссийской науч.-практ. конф. / Омский гос. ун-т путей сообщения. Омск, 2013. С. 130-136.

Динамика и изменчивость условий функционирования всех участников цепи поставок услуг обуславливает необходимость применения методов оценки результативности функционирования предпринимательских структур, способных оперативно, с минимальными затратами, удовлетворять конечного потребителя в обслуживании. Поэтому необходимо сделать анализ проведенных ранее исследований в области оценки результативности, провести критический анализ преимуществ и недостатков существующих научных подходов.

Таким образом, важнейшей составляющей туристической услуги в процессе оказания услуг в местах отдыха является размещение клиентов в гостиницах, их питание, оказание экскурсионных услуг. Итоговое впечатление у туристов зависит от многих факторов, частью которых является точность и своевременность выполнения отдельных логистических операций в процессе снабжения домов отдыха, санаториев или при организации экскурсий. Использование логистики на макроуровне предполагает повышение точности и своевременности доставки грузов и людей к месту назначения разными видами транспорта с помощью логистической концепции «точно-в-срок». Оценка результативности функционирования цепи поставок услуг потребителям требуют тщательной проработки и исследования.

Библиографический список

1. Скоробогатько Т. Рекреационный сектор как объект логистического управления / Т. Скоробогатько // РИСК. №3. 2009. С. 195-199.

2. Скоробогатько Т. Формирование комплексного рекреационного продукта в условиях логистизации / Т. Скоробогатько // РИСК. №2. 2009. С. 60-64.

3. Одинцова Т.Н. Управление логистической системой турфирм / Т.Н. Одинцова // Материалы Всероссийской науч.-практ. конф. «Современные тенденции развития теории и практики управления отечественными предприятиями». Ставрополь, 2008.

4. Нерובה В.А. Логистический подход к управлению предприятиями в сфере туризма / В.А. Нерובה // Вестник Череповецкого государственного университета. 2008. № 4. С. 52.

5. Сидоров В.П. География туризма и логистика / В.П. Сидоров // Вестник Удмуртского университета. 1 (45). 2008. С. 45-48.

6. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Введен 2009-09-10. М.: Стандартинформ, 2009. 51 с.

7. Сурмин Ю. П. Теория систем и системный анализ : учеб. пособие / Ю.П. Сурмин. Киев : МАУП, 2003. 368 с.