

## ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА В ТУРИЗМІ: СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ, МЕТА І ЗАВДАННЯ

© Музиченко-Козловська О. В., 2014

Наведено переваги застосування логістичних підходів в управлінні туристичними підприємствами чи територіями; визначено мету впровадження логістичного інструментарію до управління туристичною діяльністю; сформульовано сутність поняття “логістика”, запропоновано визначення термінів “логістика туризму” та “інформаційна логістика туризму”; з’ясовано мету і завдання логістики туризму на різних рівнях управління, а також функції інформаційної логістики туризму; встановлено ефекти від впровадження і використання логістичних технологій у туристичній індустрії; визначено місце інформаційної логістики в системі управління логістичною системою туристичного підприємства; запропоновано дії для удосконалення системи управління туристичним підприємством.

**Ключові слова:** логістика туризму, інформаційна логістика туризму, логістичні технології, логістична система, бренд, туристичний інформаційний центр.

## INFORMATION LOGISTICS: ESSENCE OF THE CONCEPT, PURPOSE AND OBJECTIVES

© Muzychenko-Kozlovs'ka O. V., 2014

Shows the benefits of logistics management approaches in tourism enterprises or areas; defined pursuing a logistic tools to manage tourism activities; formulated the essence of the concept of “logistics” is proposed definition of “logistics tourism” and “tourism information logistics”; clarified the goals and objectives of logistics tourism at different levels of management and information logistics functions of tourism; set the effects of the introduction and use of logistics technologies in the tourism industry; the position information logistics in the management of logistic system of tourist enterprises; proposed steps to improve travel management company.

**Key words:** logistics tourism, tourism information logistics, logistics technology, logistics system, brand, tourist information center.

**Постановка проблеми.** Інформація у туристичній індустрії відіграє чи не основну роль. Процес вироблення туристичного продукту, надання послуг та формування їхнього привабливого іміджу супроводжується різноманітною інформацією, від достовірності, достатності та своєчасності якої значною мірою залежить прибутковість туристичного підприємства.

Логістика як наука виникла доволі недавно завдяки військовій справі. В кінці ХХ сторіччя логістика як наукова дисципліна досліджується у вигляді системи забезпечення і узгодження процесів виробництва, постачання, збуту, транспортування та інформування. Кожна складова цього процесу достатньо вивчена, але недостатньо уваги приділяється застосуванню логістичного підходу до управління інформаційними потоками в туризмі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Досліджено проблеми логістики туризму в численних працях науковців і практиків, зокрема у дисертації Г. І. Михайліченко щодо управління продуктовими та інформаційними потоками туристичних підприємств [1]; комплексний підхід щодо логістики готельних послуг як складової логістики туризму розглядають І. Г. Смирнов [2; 3] та В. В. Іванов [4]; розвиток логістики туризму в Україні вивчають Н. В. Задорожна та О. Я. Кобилух [5]; проблеми створення та діяльності регіональних логістичних центрів досліджує Н. Й. Коніщева [20]. Однак досліджень стосовно застосування інформаційної логістики у туризмі недостатньо. Понятійний апарат інформаційної логістики в туризмі потребує уточнення тощо.

**Цілі статті.** Визначити сутність поняття “інформаційна логістика туризму”, з’ясувати мету та завдання інформаційної логістики в туристичній галузі.

**Виклад основного матеріалу.** Світовий досвід підтверджує, що туристичний бізнес можна розвивати і в період економічних криз, оскільки витрати на створення одного робочого місця тут у 20 разів менші, ніж у промисловості, а оборотність інвестиційного капіталу в 4,2 разу вища, ніж в інших галузях господарства [11, с. 702].

Для успішного функціонування туристичної індустрії в Україні слід використовувати зарубіжний досвід, зокрема логістичні підходи до управління інформаційними потоками у цій сфері економіки. Глобалізація економіки та розширення масштабів туристичної діяльності, посилення взаємозв’язків між матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками зумовлює необхідність пошуків нових підходів до управління цими процесами. У цій діяльності важливе значення відіграє така наукова дисципліна, як інформаційна логістика. Знаходити вирішення практичних завдань, своєчасно реагувати на проблеми господарської діяльності, передбачити наслідки управлінських рішень та оптимізувати цей процес можна за допомогою логістики.

На сучасному етапі розвитку туристичного ринку існують проблеми інформаційного забезпечення туристичних підприємств та споживачів їхніх послуг. Для покращення поінформованості підприємств і туристів, як зазначалось раніше [10; 17–19], необхідно застосовувати логістичні підходи до управління туристичним бізнесом чи територією; формувати національну систему туристичних інформаційних центрів; створити дієвий комплексний туристичний бренд (який об’єднуватиме національний та місцеві бренди), що підвищуватиме поінформованість на внутрішньому і зарубіжних ринках, тобто активізуватиме логістичні інформаційні потоки. Крім того, важливо сформувати комплекс заходів з оптимізації інформаційних потоків у системі управління логістикою туризму, застосовуючи інформаційну логістику.

Переваги застосування логістичних підходів до управління туристичними підприємствами чи територіями найкраще проявляються під час формування логістичних структур, наприклад, туристичних інформаційних центрів. Цим досягається оптимізація управління людськими, фінансовими та інформаційними потоками у туристичній діяльності. Результатом застосування логістичного управління може стати підвищення рівня керованості та мобільності інформаційних потоків туристичних підприємств чи інших структур туристичної галузі. Застосування принципів і методів логістичного підходу в туристичній галузі сприятиме оптимізації управлінських рішень, мінімізації витрат та покращенню якості послуг.

Впровадження логістичного інструментарію до управління туристичною діяльністю має на меті формування ефективних механізмів управління потоками туристів, транспорту, інформації, фінансових ресурсів, послуг та матеріально-технічного забезпечення туристичного обслуговування. Логістика туризму має двосторонній характер: з одного боку, вона спрямована на оптимізацію використання туристичних ресурсів, а з іншого – на оптимізацію туристичних потоків з метою забезпечення гармонійного та соціо-еколого-економічно збалансованого розвитку регіону. Розвиток

туристичної галузі не повинен порушувати функціонування базових галузей економіки, соціально-культурні традиції місця, що приймає, якісні параметри стану навколишнього природного середовища та ставати джерелом соціального конфлікту. Це потребує узгодження логістичного потенціалу комплексу туристичних ресурсів окремих регіонів, матеріально-технічної бази туристичних об'єктів та потоків туристів [3].

З'ясуємо сутність поняття “логістика” та її складової – інформаційної логістики. У словнику А. Г. Загороднього зазначено, що логістика – це наука про оптимальне керування матеріальними, інформаційними та фінансовими потоками в економічних системах [6].

Б. А. Анікін дає таке визначення: “Логістика – це наука про управління матеріальними потоками від первинного джерела до кінцевого споживача з мінімальними витратами, які пов'язані з просуванням товарів і потоком інформації стосовно нього” [7, с. 15].

Логістика туризму – це новітній науково-практичний напрям, який досліджує логістичні особливості туристичної галузі, зокрема застосовує логістичні засади до її геопросторової організації та управління [8].

Логістика в туризмі – це управління продуктовими потоками туристичних підприємств, що охоплює раціональну організацію формування, збуту та організації споживання туристичного продукту і супроводження цих процесів проходженням інформаційних потоків [1].

Логістика – це наука про планування, контролювання та управління операціями, що здійснюються у процесі формування туру, доведення готової продукції до споживача відповідно до його інтересів і вимог, а також у процесі передачі, зберігання та обробки відповідної інформації [5].

Як уже зазначала автор [10], логістика туризму передбачає оптимізацію туристичних (людських), матеріальних та інформаційних потоків, що забезпечують процес створення туристичного продукту чи надання туристичних послуг.

Інформаційна логістика – складова логістики, яка досліджує і вирішує проблеми організації та інтеграції інформаційних потоків для прийняття управлінських рішень у логістичних системах [9].

Сутність інформаційної логістики в туризмі полягає в організації потоків даних, що супроводжують продуктивний потік, та є суттєвою ланкою, яка пов'язує постачання, виробництво та збут. Інформаційна логістика оперує комплексом економічної інформації в горизонтальному та вертикальному напрямках, з внутрішньою та зовнішньою координацією, та потребує відповідної інфраструктури. Під інформаційною інфраструктурою логістичної системи в туризмі розуміють сукупність взаємопов'язаних засобів та методів, що забезпечують підготовку інформації, а саме: збір даних та їх первинна обробка, контроль достовірності, зберігання та передача інформації, її оновлення, корегування та презентація [1].

Інформаційна логістика в туризмі охоплює розгляд логістичних інформаційних систем у туризмі, інформаційних технологій як складників логістично-маркетингової політики в туризмі, логістичних проблем впровадження інформаційних технологій в практику українського туризму [2].

На думку автора, інформаційна логістика в туризмі – це система управління туристичними інформаційними потоками, що супроводжують створення туристичного продукту чи надання туристичних послуг задля підвищення туристичної привабливості території та збільшення кількості туристів там.

Метою логістики туризму є поліпшення якості туристичних послуг, наближення їх до світових стандартів, детальне дослідження матеріальних та інформаційних потоків та їх оптимізація, зниження витрат щодо туристичного супроводу, сервісу та обслуговування [5].

Метою інформаційної логістики туризму є дослідження, оптимізація, перевірка правильності, зберігання та спрямування інформації, а також презентація туристичного продукту чи послуг задля покращення їхньої якості.

Завдання логістики туризму на різних рівнях різні. Впровадження логістичних підходів до управління туристичною фірмою (мікрорівень) дасть змогу оптимізувати витрати і підвищити ефективність діяльності туристичного підприємства та збільшити його прибуток.

Застосування логістичних засад в управлінні містом, регіоном чи країною (макрорівень) дасть змогу підвищити туристичну привабливість цієї території, тобто забезпечити збільшення притоку туристів, що, своєю чергою, приведе до збільшення прибутків туристичних підприємств цих місцевостей та надходжень до бюджету.

Основне завдання інформаційної логістики в туризмі полягає в доставці інформації до системи управління підприємством і від неї. Кожен рівень ієрархічної структури туристичного підприємства має отримувати тільки необхідну інформацію в потрібні терміни. За допомогою інформаційної логістики забезпечують виконання таких функцій:

- збирати необхідну інформацію;
- аналізувати інформацію;
- переміщувати інформацію;
- накопичувати і зберігати інформацію;
- перевіряти потік інформації, тобто відбирати необхідні для того чи іншого рівня управління дані та документи;
- об'єднувати і систематизувати інформаційні потоки;
- виконувати елементарні інформаційні перетворення;
- оперативно управляти інформаційним потоком;
- контролювати якість інформаційного потоку тощо.

Впровадження і використання логістичних технологій в туристичній індустрії дасть змогу [6]:

- створити єдину систему обліку та контролю за формуванням та рухом туристичного продукту;
- пришвидшити часові параметри просування матеріального, фінансового та інформаційного потоків;
- автоматизувати процеси обліку та контролю матеріального, фінансового та інформаційного потоків;
- скоротити час і поліпшити обслуговування споживачів туристичного продукту;
- скоротити чисельність обслуговуючого персоналу, зменшити обсяг документації, що циркулює, істотно зменшити кількість помилок в обліково-звітній документації тощо.

Логістика туризму на рівні підприємства охоплює такі функціональні сфери [12]:

- інформаційну, що передбачає: планування туру; обробку замовлень; прогнозування попиту;
- транспортну, до складу якої входять: вибір виду транспорту; вибір компанії-перевізника;
- визначення оптимальної схеми перевезень за всім маршрутом;
- обслуговні виробництва, серед яких ті, що обслуговують процес формування туру, та ті, які надають послуги туристам;
- кадрову, що передбачає: підбір кадрів; їхню підготовку та перепідготовку; їхній розподіл.

Логістичною системою туристичного підприємства (мікрологістичною системою) можна назвати таку інтегровану систему, яка пов'язує внутрішньовиробничі та зовнішні процеси в туризмі в єдине ціле, а саме: об'єднує та оптимізує потоки туристичного продукту, що проходять шлях від виробника через підприємство-посередник до споживачів, а також інформаційні та фінансові потоки, що супроводжують таку пропозицію [13].

Управління логістичною системою здійснюють за допомогою інформаційної логістики. В сучасних умовах тотальної інформатизації економічних процесів інформаційна складова може слугувати важливим резервом покращення функціонування усієї системи управління туристичним підприємством. Упровадження інформаційної логістики як підсистеми управління підприємством

сприятиме оптимізації інформаційних потоків, стимулюванню використання новітніх інформаційних технологій у господарській діяльності туристичних підприємств, допоможе усунути розбіжності між очікуваннями та запитами туристів і наданим сервісом.

Натомість, дослідження системи управління на туристичних підприємствах певного регіону свідчать, що на більшості з них відсутні відділи логістики, немає чіткої взаємодії елементів системи управління. Виявлено, що головними перешкодами є, передусім, низька якість українського туристичного продукту, неефективність міжрегіональних інформаційних зв'язків між туристичними підприємствами, низький рівень бізнес-комунікацій між туристичними підприємствами. Також не забезпечена належна організація, яка може об'єднати логістичні об'єкти в єдину загальну для підприємства функцію управління логістикою. Відсутній конкретний носій цієї функції, який має її реалізовувати. Так, зв'язки між логістичними об'єктами, що відповідають різним функціональним елементам, чітко не визначені, встановлюються не цілеспрямовано, а лише випадково. У результаті не існує інтегрованого логістичного потоку в межах підприємства, логістичних ланцюгів, і, відповідно, немає економічного ефекту. Тобто система управління логістикою в туризмі позбавлена інтеграційних властивостей [16].

Для удосконалення системи управління доцільно впроваджувати логістичне управління на основі системного підходу з об'єднанням зусиль туристичних підприємств регіону та координацією їхньої діяльності з регіональними центрами туристичної інформації. Мережа туристичних інформаційних центрів має містити дані про послуги, які надають туристичні підприємства регіону. Кооперація туристичних підприємств та туристичних інформаційних центрів регіону сприятиме удосконаленню системи управління логістикою туризму, що, своєю чергою, сприятиме підвищенню ефективності та якості обслуговування споживачів, зменшить витрати, пов'язані з управлінням інформаційними потоками.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Інформаційна логістика в туризмі – це система управління туристичними інформаційними потоками, що супроводжують створення туристичного продукту чи надання туристичних послуг задля підвищення туристичної привабливості території та збільшення кількості туристів на ній.

1. Метою інформаційної логістики туризму є дослідження, оптимізація, перевірка правильності, зберігання та спрямування інформації, а також презентація туристичного продукту чи послуг задля покращення їх якості.

2. Основне завдання інформаційної логістики в туризмі полягає в доставці інформації до системи управління підприємством і від неї.

В подальших дослідженнях доцільно встановити місце інформаційної логістики в системі управління туристичним підприємством.

1. Михайліченко Г. І. *Інформаційна та збутова логістика в туризмі: дис. ... канд. екон. наук: 08.06.02.* – К.: Київський торговельно-економічний університет, 2001. 2. Смирнов І. Г. *Логістика: просторово-територіальний вимір: монографія / І. Г. Смирнов.* – К.: Обрії, 2004. – 198 с. 3. Смирнов І. Г. *Логістика готельних послуг як складник логістики туризму / І. Г. Смирнов / Вісник ДІТБ Серія: економіка, організація та управління підприємствами туристичної індустрії та туристичної галузі в цілому.* – Донецьк, 2009. – № 13. – С. 316–323. 4. Иванов В. В. *Логистические аспекты управления ресурсопотоками гостиничного предприятия // Индустрия гостеприимства.* – 2005. – № 9, 10. – С. 17–21. 5. Задорожна Н. В. *Розвиток логістики туризму в Україні / Н. В. Задорожна, О. Я. Кобилюх // Маркетинг та логістика в системі менеджменту: тези доповідей ІХ Міжнародної наук.-практ. конф.* – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. – С. 146–147. 6. Загородній А. Г. *Фінансово-економічний словник / А. Г. Загородній, Г. Л. Вознюк.* – К.:

Знання, 2007. – 1072 с. 7. Логістика: учебник / под ред. Б. А. Аникина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. ИНФРА-М, 2003. – 368 с. 8. Смирнов І. Г. Логістика туризму: комплексний підхід [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [rusnauka.com](http://rusnauka.com). 9. Григорак М. Ю. Логістика у ресторанному господарстві: навч. посіб. / М. Ю. Григорак. 10. Музиченко-Козловська О. В. Інформаційне забезпечення підвищення туристичної привабливості регіону / О. В. Музиченко-Козловська // Тези доповідей VII МНПК “Маркетинг та логістика в системі менеджменту”. – Видавництво Львівської політехніки, 2008. – С. 314–316. 11. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (World Tourism Organization) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.unwto.org>. 12. Гвозденко А. А. Логістика в туризмі: учеб. пособие / А. А. Гвозденко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 272 с. 13. Михайліченко Г. І. Інформаційна інфраструктура логістичних систем підприємств-посередників в туризмі // Матеріали Міжнародного конгресу “Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку”. – Трускавець, 2000. – С. 53–59. 14. Гаджинський А. М. Логістика: підручник для вищих і середніх спеціальних закладів / А. М. Гаджинський. – 2-ге вид. – М.: Інформаційно-впроваджувальний центр “Маркетинг”, 1999. 15. Пономаренко В. С. Логістичний менеджмент: підручник / В. С. Пономаренко, К. М. Таньков, Т. І. Лепейко; за ред. д-ра екон. наук, проф. В. С. Пономаренка. – Х.: ВД “ІНЖЕК”, 2010. – 482 с. 16. Короленко Н. В. Управління логістикою на туристичних підприємствах: дис. ... канд. екон. наук за спец. 08.00.04. – Київ, 2011. 17. Музиченко-Козловська О. В. Туристично-інформаційний центр як елемент інноваційної інфраструктури туризму // Вісник Національного університету “Львівська політехніка” “Проблеми економіка і управління”. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2013. – № 754. – С. 47–52. 18. Музиченко-Козловська О. В. Державне регулювання діяльності туристично-інформаційних центрів // Вісник Національного університету „Львівська політехніка” “Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку”. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2013. – № 776. – С. 122–127. 19. Музиченко-Козловська О. В. Використання брендингу для підвищення туристичної привабливості території / тези доповідей Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції “Проблеми управління експортно-імпортною діяльністю”. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. – Електронне видання на CD-ROM. – С. 115–116. 20. Коніщева Н. Й., Трушкіна Н. В. Проблеми створення регіональних логістичних центрів у сфері туризму // Державне управління та місцеве самоврядування: VII Міжнар. наук. конгрес. Харків, 29–30 березня 2007 р. – Харків: Вид-во Харківського регіонального ін-ту державного управління Нац. академії державного управління при Президентові України “Магістр”, 2007. – С. 138–139.