

## LOGISTIC MANAGEMENT OF TOURISM BUSINESSES

L. Litvinets

*National University of Food Technologies*

---

<b>Key words:</b> Logistics Management Logistics approach Logistic system	<b>ABSTRACT</b> The article considers the contemporary approaches to logistics management, functions and features of this process, logistics principles and methods of control. The effectiveness of logistics management functions performed by operators and travel agencies in sync stream processes. Proven progressive logistics management flow of tourists in the total management of tourism enterprises.
<b>Article history:</b> Received 15.06.2013 Received in revised form 20.07.2013 Accepted 01.08.2013	
<b>Corresponding author:</b> L. Litvinets E-mail: Larisacla@gmail.com	

---

## ЛОГІСТИЧНЕ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Л.Ф. Литвинець

*Національний університет харчових технологій*

*У статті розглянуто питання сучасних підходів до логістичного управління підприємствами, функції та особливості цього процесу, логістичні принципи та методи управління.*

*Обґрунтовано ефективність логістизації управлінських функцій, виконуваних туристичними операторами і агентствами при синхронізації потокових процесів. Доведено прогресивність логістичного управління потоками туристів у загальному менеджменті туристичних підприємств.*

**Ключові слова:** логістичне управління, логістичний підхід, логістична система.

Зростаюча роль логістики в економіці та менеджменті вимагає розвитку основних положень теорії та методології даного наукового напрямку, при цьому виникає необхідність всебічного розгляду нових бізнес-процесів, що володіють потоковими ознаками.

Туризм являє собою багаторівневу систему, що об'єднує в процесі організації туристичного обслуговування безліч ускладнених за своєю структурою економічних потоків, які забезпечують взаємодію господарюючих суб'єктів туристичної індустрії і є постачальниками туристичних послуг в рамках створення інтегрованого туристичного продукту.

Туристичні фірми, стикаючись з глобальною ринковою проблемою неузгодженості попиту та пропозиції залучені до постійно діючих потокових процесів.

Потоки ресурсів, які беруть участь у процесі організації туристичного обслуговування, зважаючи на свою структурну складність, вимагають принципово нових методологічних підходів до реалізації та підвищення ефективності управління даним процесом.

Новизна логістичного підходу в управлінні туристичним продуктом полягає в зміні пріоритетів господарської діяльності. Головне значення має не продукт, а процес у формі потоку (матеріального, інформаційного, фінансового тощо). Управління потоковими процесами, їх перетворення й інтеграція є новою формою, що перевершує традиційні як за рівнем творчого потенціалу, так і за ефективністю кінцевих результатів.

Оптимізація потокових процесів в економіці стала можливою лише завдяки переорієнтації з кількісних критеріїв оцінки господарської діяльності на якісні.

Логістика дозволяє охопити всі етапи взаємодії ланцюга «постачання-виробництво-розподіл-споживання», вона є алгоритмом перетворення ресурсів у постачання готової продукції відповідно до існуючого попиту [5].

Використання логістичного підходу до функціонування туристичного підприємства в сучасних умовах співвідноситься із застосуванням концепцій логістики, що реалізує системний підхід до проблем бізнесу в сфері туризму. Головною ідеєю логістики в туризмі є забезпечення конкурентоспроможного рівня обслуговування споживачів, який дає можливість істотно знизити рівень загальних витрат.

Підвищення ефективності логістики в сфері послуг пов'язане із здійсненням проектування і моделювання логістичних потоків з урахуванням зростаючих вимог до якості і ціни туристичного обслуговування споживачів.

Управління рухом і перетворенням сервісних потоків органічно входить у концепцію сучасної логістики у сфері послуг, розширюючи межі її теоретичних положень і практичного застосування. У зв'язку із цим, сервісні потоки, взаємодіючи із супутніми їм потоками, управління якими здійснюється на основі застосування моделей і методів логістики, обраних підприємством сфери туризму в силу умов, що склалися на ринку, специфіки діяльності, можливості регулювання процесів з точки зору оптимізації, виступають керуванням в цілому елементом системи і повинні підпорядковуватися загальним законам логістичної системи.

Логістичний підхід вимагає використання сучасних технологій прийняття організаційних і управлінських рішень, спрямованих на оптимізацію управління потоками різного рівня у сфері туризму.

Вищенаведені положення визначають актуальність теми дослідження та необхідність вирішення проблеми обґрунтування теоретичних та методологічних основ, а також використання концепцій логістики при формуванні сучасного механізму управління системою туристичного обслуговування, що дозволить підвищити її ефективність та зорієнтувати на потреби споживачів туристичних послуг.

Вивчення туристичної логістики та необхідності впровадження концепції логістики в управління підприємством знайшли своє відображення у наукових дослідженнях вітчизняних і зарубіжних учених, таких як: І.І. Бажин, В.Г. Банько, А.М. Гаджинский, А.А. Гвозденко, А.Г. Кальченко, Д.Д. Костоглодов, Є.В. Крикавицький, Т.І. Лепейко, Ю.Ю. Лола, В.С. Пономаренко, І.А. Соколов, К.М. Таньков, О.М. Тридід та інші.

Туристична сфера має специфіку, яка визначає взаємовідносини між споживачами туристичних послуг і туристичними підприємствами. Логістичний підхід дозволяє використати системи управління на новому рівні. Так І.Г. Смирнов вважає, що логістика туристичної фірми-це специфічна логістична діяльність у туризмі, сутність якої полягає у плануванні, управлінні та контролі операцій, які здійснюються у процесі розробки туру, його формування та доведення готової продукції до споживача згідно з його інтєресами та вимогами [3].

Посилення інтеграції та глобалізації туристичних відносин в умовах інтелектуалізації суспільного розвитку в Україні поставило перед туризмом низку завдань, пріоритетними серед яких є удосконалення управління формуванням туристичних потоків та їх забезпеченням. Нині визнається, що важливим напрямом диверсифікації соціально-економічної діяльності регіонів виступає розвиток туризму, для якого практично кожен регіон України володіє різноманітним туристично-рекреаційним потенціалом, достатнім для організації й забезпечення відповідних подорожей.

Задоволення туристичного попиту потребує узгодження процесів формування туристичних потоків з їх організаційно-інформаційним, техніко-технологічним, фінансовим, правовим, сервісним та іншим забезпеченням. Теоретико-методологічною основою такого узгодження виступає логістизація туристичної діяльності, яка ґрунтується на оптимізації потокових процесів на основі їх синхронізації [1].

Центром ефективного управління туризмом на всіх його ієрархічних рівнях виступає інноваційний підхід, що ґрунтується на логістиці.

Сутність і переваги логістичної концепції управління найкраще проявляються при формуванні логістичних систем, логістичних ланцюгів та інших логістичних структур, створюваних з метою оптимізації економічних потоків. Ця концепція передбачає перехід від традиційного управління потоковими процесами до нового, більш ефективного, і визначає ступінь проникнення логістики шляхом логістизації базових потоків в туристичній компанії, що припускає раціоналізацію та оптимізацію управління людськими, фінансовими та інформаційними потоками на корпоративному рівні. Результатом трансформації управлінського процесу в логістичне забезпечення має стати підвищення рівня керованості, мобільності ресурсного потенціалу туристичної компанії, оптимізація та раціоналізація всіх економічних потоків [4].

В цілому найкращих результатів можуть досягти ті компанії, які будуть використовувати концепцію інтегрованої логістики, що дозволяє об'єднати зусилля менеджменту компаній, їх структурних підрозділів та логістичних партнерів для наскрізного управління основними і супутніми потоками в інтегрованій структурі бізнесу: проектування тур-послуги-розподіл-продаж.

Принципи та методи даного підходу повинні бути спрямовані на отримання оптимального рішення, зокрема, мінімізацію загальних логістичних витрат компаній. Скорочення всіх видів витрат, пов'язаних з управлінням туристичним потоком, управління турами, зменшення логістичних ризиків дозволить компаніям вивільнити фінансові ресурси на додаткові інвестиції в інформаційно-комп'ютерні системи, рекламу, маркетингові дослідження тощо. Оптимальні

логістичні рішення можуть бути отримані не тільки за критерієм мінімуму загальних витрат, але і за такими ключовими показниками як час виконання замовлення та якість логістичного сервісу.

Таким чином, система управління в туристичній фірмі на основі логістичного підходу-це система, що базується на інтегрованому підході, яка дозволить створити реальну можливість об'єднання функціональних областей логістики шляхом координації дій, виконуваних незалежними ланками логістичної системи, поділяючими спільну відповідальність у рамках цільової функції управління резервами ефективності туристичних компаній [4].

Логістика туристичного підприємства має характерні особливості, які проявляються у структурі процесів і логістичних рішеннях.

Специфіку логістичної системи туристичного підприємства визначають такі ознаки його продукту:

- різноманітність задоволення потреб, тобто пропозиція туристичного підприємства є результатом не лише надання послуг (у цей час набуває нематеріальної форми), а й виробничого процесу (і тоді має вимір матеріальних благ);

- одночасність виробництва і споживання туристичних послуг, а отже, клієнт втягнений у процес виробництва;

- значна віддаленість місця споживання від місця постійного проживання клієнта, що у зв'язку з необхідністю його присутності в процесі створення послуги спричинює потребу транспортування споживачів до місць надання послуг [2].

Серед принципів управління логістичною системою туристичного підприємства вирізняють [3]:

- системний, що передбачає вплив кожного елемента на інший та на логістичну систему підприємства загалом;

- ринковий- потреба пристосування логістики туристичного підприємства до вимог ринку, що робить обов'язковим логістичні дослідження потоків клієнтів;

- фаховий-тісний зв'язок процесів розроблення турів, їх реалізації та надання відповідних туристичних послуг;

- інтеграційний, що передбачає об'єднання різних видів діяльності у туристичному бізнесі. Наприклад, якщо немає зв'язку між перевезенням туристів, бронюванням місць у літаках та продажем турів, то прийняті рішення не будуть оптимальними.

Наведена вище інформація дає змогу узагальнити та сформулювати висновки, які стосуються логістики туристичних підприємств:

1. З огляду на те, що діяльність у туризмі в багатьох випадках поєднує три основні складові господарської активності, а саме: послуги, виробництво і продаж, то туристичні підприємства, прагнучи здобути ринкову перевагу, використовують принципи і прийоми логістики у сферах дистрибуції та популяризації.

2. Домінуюча діяльність з надання послуг у туризмі та безпосередній контакт виробника і споживача робить логістику обслуговування клієнта найважливішим елементом логістичної системи туристичних підприємств.

3. Негнучкий характер пропозиції туристичних послуг спричиняє те, що логістика туристичних підприємств не стосується надходження готових виробів з місця їх виробництва до місця споживання. Натомість особливістю є управління туристичним рухом, тобто рухом осіб, які прямують і повертаються до місць виникнення пропозиції.

4. Відсутність матеріального виміру туристичних послуг є наслідком того, що логістика дистрибуції в основному представлена переміщенням інформації у часі й просторі, а логістичні електронні канали відіграватимуть все більшу роль в ефективному функціонуванні туристичного підприємства.

5. Вимірною ознакою послуг є час їх надання. З цієї причини серед логістичних рішень у межах туристичного підприємства вагомого значення набуває проблематика черг під час обслуговування клієнтів.

6. Специфічні ознаки туристичних послуг знаходять своє відображення також у сфері логістики постачання. Поруч з традиційними вирішеннями, які характерні для логістики матеріальних продуктів, таких як придбання і зберігання сировини і матеріалів для виробництва (приклад гастрономії), існують також інші типові форми. Це може бути, наприклад, забезпечення готовності готельного закладу надавати послуги, особливо ті, що стосуються нагромадження «запасів» відповідних людських умінь та діючого ефективно оснащення, яке використовується в процесі обслуговування клієнта [2].

Отже, поняття логістики у сфері туристичних послуг можна визначити як стратегічне і оперативне управління функціями постачання, збереження і транспортування у туристичних підприємствах, метою яких є надання клієнтам послуг очікуваної якості, у відповідному часі й місці, за мінімальних витрат реалізації цих функцій. Логістичне управління туристичними послугами полягає у плануванні, виконанні й контролі якості з урахуванням потреб, можливостей і способів їх надання на шляху від виробника до кінцевого споживача. Необхідність переміщення туристів до місць надання їм послуг підкреслює значущість логістики, яка дає змогу краще задовольняти потреби туристів та забезпечує ефективнішу діяльність туристичних підприємств [2].

### **Висновки**

В умовах формування туристичного ринку все більшої актуальності набувають питання вдосконалення управління процесами обслуговування споживачів на туристичних підприємствах. Коливання попиту на туристичні послуги вимагає від туристичних підприємств постійного здійснення аналізу кон'юнктури ринку туристичних послуг для того, щоб змінювати їх асортиментну структуру в обсягах, достатніх для задоволення споживачів.

Вирішення цих питань потребує підвищення ефективності управління логістичною діяльністю підприємств у туристичній сфері, розробки конкретних програм щодо зниження витрат за всіма напрямками діяльності туристичного підприємства, створення логістичних підрозділів. З метою досягнення конкурентоспроможності туристичне підприємство повинне так організувати свою діяльність, щоб мінімізувати ризики, збитки та витрати, які пов'язані з процесами формування асортименту туристичних послуг, розробкою туристичних маршрутів та їх продажем, максимізувати прибутки від їх реалізації.

Це можливо здійснити за рахунок удосконалення управління логістичною діяльністю. Раціональне планування продажів путівок, укладання договорів з надання комплексу туристичних послуг, контроль збутової діяльності дозволять значно підвищити ефективність управління логістичною діяльністю туристичних підприємств. При цьому у сфері туризму дуже важливо побудувати логістичну діяльність таким чином, щоб перелік всіх процесів логістичної діяльності здійснювався в єдиному комплексі.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Бауэркс, Д. Дж. Логистика: интегрированная цепь :пер. с англ./ Д.Дж. Бауэркс, Д.Дж. Клосс. — М.: ЗАО «Олимп-бизнес», 2004. — 640 с.
2. Кудла, Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підруч./Н.Є.Кудла. — К.: Знання, 2012. — 343 с.
3. Смирнов, І.Г. Логістика туризму: навч. посіб./І.Г.Смирнов. — К.: Знання, 2009. — 444 с.
4. Управління логістичною системою туристичної фірми. Режим доступа: [http://www.rusnauka.com/29\\_DWS\\_2012/Economics/11.120249.doc.htm](http://www.rusnauka.com/29_DWS_2012/Economics/11.120249.doc.htm)
5. Антоненко, І.Я. Логістична стратегія як управлінська інновація в індустрії туризму/ І.Я. Антоненко, Г.І. Михайліченко// Вісник Національного університету «Львівська політехніка». — 2011. — № 714: Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. — С. 281 – 291

### ЛОГИСТИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ

**Л.Ф. Литвинец**

*Національний університет пищевых технологий*

*В статье рассмотрены вопросы современных подходов к логистическому управлению предприятиями, функции и особенности этого процесса, логистические принципы и методы управления.*

*Обоснована ефективність логістизації управлінських функцій, виконуваних туристичними операторами і агентствами при синхронізації поточкових процесів. Доказана прогресивність логістичного управління потоками туристів в загальному менеджменті туристичних підприємств.*

**Ключевые слова:** логистическое управление, логистический подход, логистическая система.