

Основні види логістики в управлінні туристичними підприємствами

У статті розглянуто роль логістики підприємства сільського аграрного туризму як специфічної діяльності; проаналізовано структуру логістики підприємства, логістичний ланцюг руху туристичного продукту від його виробництва до кінцевого споживання, чинники формування туристичного продукту; визначено основні етапи обґрунтування механізмів логістичного управління підприємством сфери сільського аграрного туризму.

Ключові слова: логістика, аграрний туризм, туристичні послуги, механізми логістичного управління.

Основные виды логистики в управлении туристическими предприятиями

В статье рассматривается роль логистики предприятия сельского аграрного туризма как специфической деятельности; проанализирована структура логистики предприятия, логистическая цепь движения туристического продукта от его производства до конечного потребления, факторы формирования туристического продукта; определены основные этапы обоснования механизмов логистического управления предприятием сферы сельского аграрного туризма.

Ключевые слова: логистика, аграрный туризм, туристические услуги, механизмы логистического управления.

The main types of logistics management in tourism enterprises

The article discusses the role of logistics enterprises rural agricultural tourism as a specific activity; analyzed the structure of the logistics company, logistics chain movement tourist product of its production to final consumption, factors shaping the tourism product; the main stages of study logistics enterprise management mechanisms agriculture agricultural tourism.

Keywords: logistics, agricultural tourism, tourist services, logistic management mechanisms.

Постановка проблеми. Логістика в туризмі розглядається як «управління продуктовими потоками туристичних підприємств, що включає раціональну організацію формування, збуту та організації споживання туристичного продукту і супроводження цих процесів проходженням інформаційних потоків» [1]. Враховуючи специфіку повного циклу виробництва туристичного продукту від інформаційного забезпечення до збуту, процеси просування в каналах товарообігу і організацію споживання продукту, логістика в сільському аграрному туризмі виконує ряд функцій, які диференціюються за фазами логістичного ланцюга на такі види: логістика ресурсної бази, логістика підприємства сфери сільського аграрного туризму, яка включає логістику матеріально-технічної бази, інформаційну логістику на вхідному потоці; виробничу логістику, що передбачає безпосереднє формування та створення туристичного продукту сільського аграрного туризму; логістику транспортних систем для ефективного обслуговування руху туристичних потоків, логістику екскурсійного обслуговування та супутніх послуг у сільському аграрному туризмі, логістику складських систем для зберігання запасів, що будуть використані у процесі надання туристичних послуг, і логістика збуту туристичних продуктів, яка охоплює розподіл, просування та визначення каналів реалізації готової продукції.

Аналіз досліджень та публікацій з проблеми. Вагомий внесок у дослідження даної проблеми зробили такі відомі зарубіжні та вітчизняні вчені, як: В.І. Азар, Л.Г. Агафонов, О.О. Бейдик, В.П. Васильєв, Б.І. Вихристенко, І.П. Гаврилишин, Б.І. Герасименко, Л.С. Гринів, В.В. Григорьєва, П.В. Гудзь, В.Г. Гуляєв, М.І. Долішній, А.П. Дурович, В.К. Євдокименко, Т. Жабінська, Л.В. Забуранна, Г.В. Казачковська, В.Д. Кали-

тук, Г.А. Карпова, В.І. Карсекін, В.А. Квартальнов, В.Ф. Кифяк, Н.Й. Коніщева, В.С. Кравців, Н.Н. Кузнєцова, О.О. Любіцева, М.П. Мальська, В.К. Мамутов, Г.І. Михайліченко, Г.А. Папірян, С.І. Попович, І.Л. Сазонець, Т.Г. Сокол, Н.М. Судова-Хом'юк, Т.І. Ткаченко, Дж. Уокер, В.К. Федорченко, С.В. Хлопак, В.В. Худо, В.І. Цибух, Ю.Н. Чоботар, І.М. Школа та ін.

Мета статті. Проаналізувати структуру логістики та визначити механізми логістичного управління підприємством аграрного туризму.

Виклад основного матеріалу. Визначення логістичного потенціалу рекреаційно-туристичних ресурсів є важливою складовою логістичної моделі сталого розвитку туризму, поряд із логістичним потенціалом матеріально-технічної бази туризму та логістичним потенціалом вхідного потоку туристів у місцевість, регіон, країну. Отже, початковою та програмуючою ланкою розвитку туризму мають бути рекреаційно-туристичні ресурси, відповідно до логістичного потенціалу (пропускної спроможності), за якими слід визначати потоки туристів, а їхні потреби в комплексі необхідних послуг (проживання, харчування, перевезення, інформаційно-програми супровід) мають забезпечуватися розвитком відповідної матеріально-технічної бази туризму.

Логістику туристичного підприємства розглядають як один із засобів ефективного менеджменту в туризмі. Ми визначаємо логістику підприємства сільського аграрного туризму як специфічну діяльність у сільському аграрному туризмі, сутність якої полягає у плануванні, управлінні та контролі процесів, що здійснюються у процесі розробки туристичного продукту, його формуванні та доведенні у готовому вигляді до споживача згідно з його інтересами і вимогами [2]. Логістика підприємства сфери сільського аграрного туризму – це

СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВІ ПРОБЛЕМИ

ефективний підхід до управління туристичними, інформаційними, фінансовими потоками та потоками послуг у сільському аграрному туризмі. Структура логістики підприємства сфери сільського аграрного туризму представлена на рис. 1 [3].

Логістичний ланцюг руху туристичного продукту від його виробництва до кінцевого споживання зображений на рис. 2 [4].

Підприємство сфери сільського аграрного туризму формує туристичний продукт після вивчення потреб у ньому та мотивацій потенційних туристів або організації.

Формування туристичного продукту в сфері сільського аграрного туризму є досить складним багатофакторним процесом, що вимагає комплексного аналізу й оцінки ряду чинників:

- передбачуваного контингенту споживачів туристичного продукту;
- видів туристичних продуктів, що мають найбільший попит в даний або найближчий час (зимовий чи літній сезон);
- умов об'єкта розміщення;
- наявність послуг, що надаються та їх матеріально-технічне забезпечення – основні (стандартні) та додаткові послуги, умови розміщення туристів; додаткове ліжко, дитяче ліжко (люлька); вид на гори, долини тощо; розміщення без харчування; розміщення плюс сніданок (напівпансіон), повний пансіон та ін.;
- складових маркетингу (рекламний каталог, опис регіону; екскурсійні та торговельні можливості міста, місця відпочинку; правила продажу туристичного продукту та ін.);
- діючих тарифів;
- фінансових розрахунків (форма і порядок розрахунків; повний і частковий аванс; оплата за фактом та ін.);
- якостей наданих послуг і виконання зобов'язань перед туристом. Основним критерієм якості послуг, що надають-

ся, вважається відсутність скарг і претензій з боку туристів, мандрівників, екскурсантів;

– надійності надання послуг. Потенційний турист має бути впевнений у надійності забезпечення (надання) сплачених послуг і якісного обслуговування об'єктом розміщення.

Нині ці чинники підприємствами сфери сільського аграрного туризму практично не враховуються. Логістичні системи підприємств сфери сільського аграрного туризму відсутні, а всі потокові процеси здійснюються несистемно і розрізнено. Водночас ці чинники безпосередньо впливають на конкурентоспроможність підприємств сфери сільського аграрного туризму на ринку, тому впровадження системи управління поточковими процесами є найважливішим напрямом у забезпеченні високого статусу компанії в галузі [5].

Впровадженню логістики в туристському секторі економіки України протидіє негативний вплив низки чинників, основними з яких є:

- 1) технократичне мислення керівників більшості туристичних компаній, які вважають, що головне це розробити турпродукт, а решта не має значення;
- 2) низька в цілому по країні договірна дисципліна і відсутність чітких законодавчих визначень таких базових понять, як, наприклад, туристичний сервіс, якість обслуговування в туризмі тощо;
- 3) потужний тиск зовнішньоекономічних чинників на стійкість курсу гривні, стабілізацію цін та ін.;
- 4) наявність ситуацій, коли за порушення договірних зобов'язань з реалізації туристичного продукту не визначена відповідальна особа або організація за невиконання або неналежне їх виконання;
- 5) закритість українського бізнесу для іноземних інвестицій, підприємців та ін.

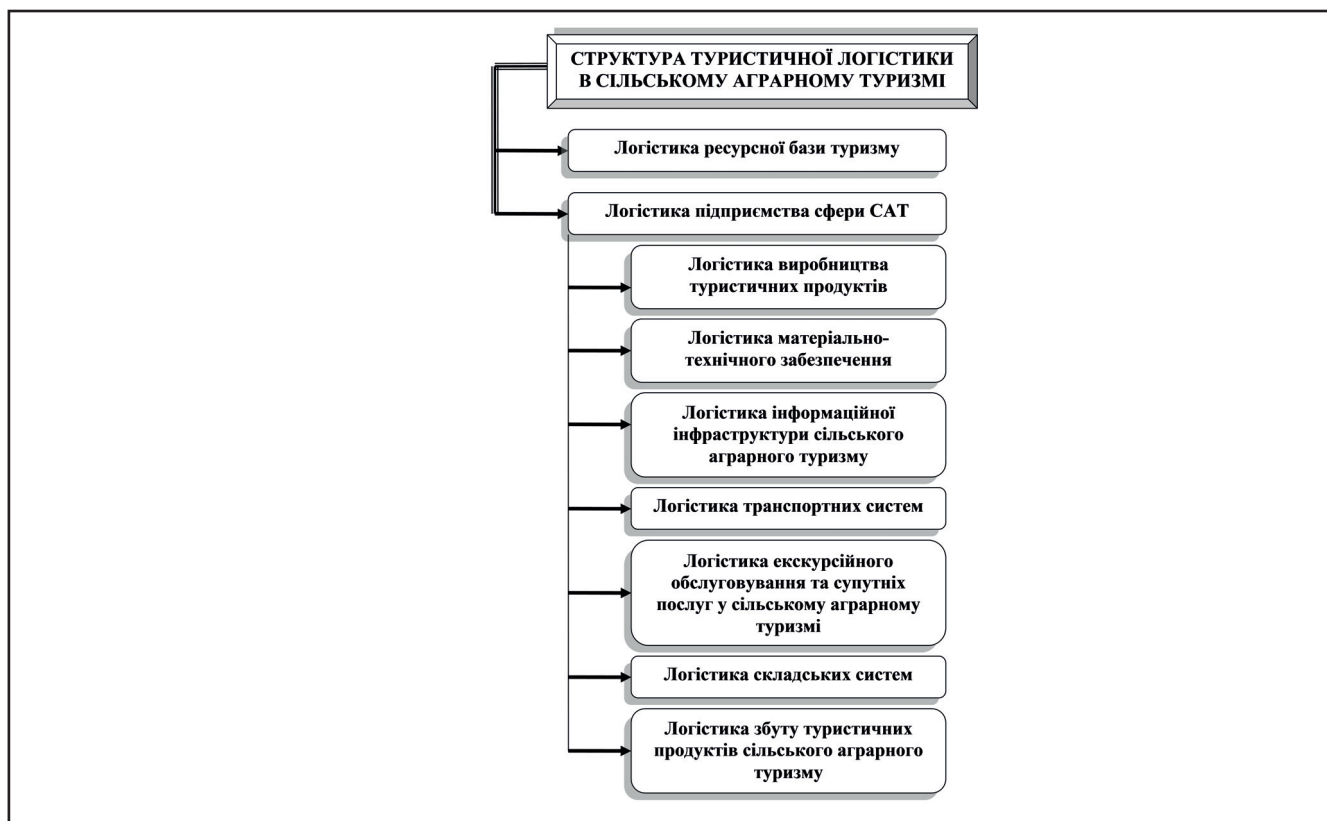


Рисунок 1. Структура туристичної логістики в сільському аграрному туризмі

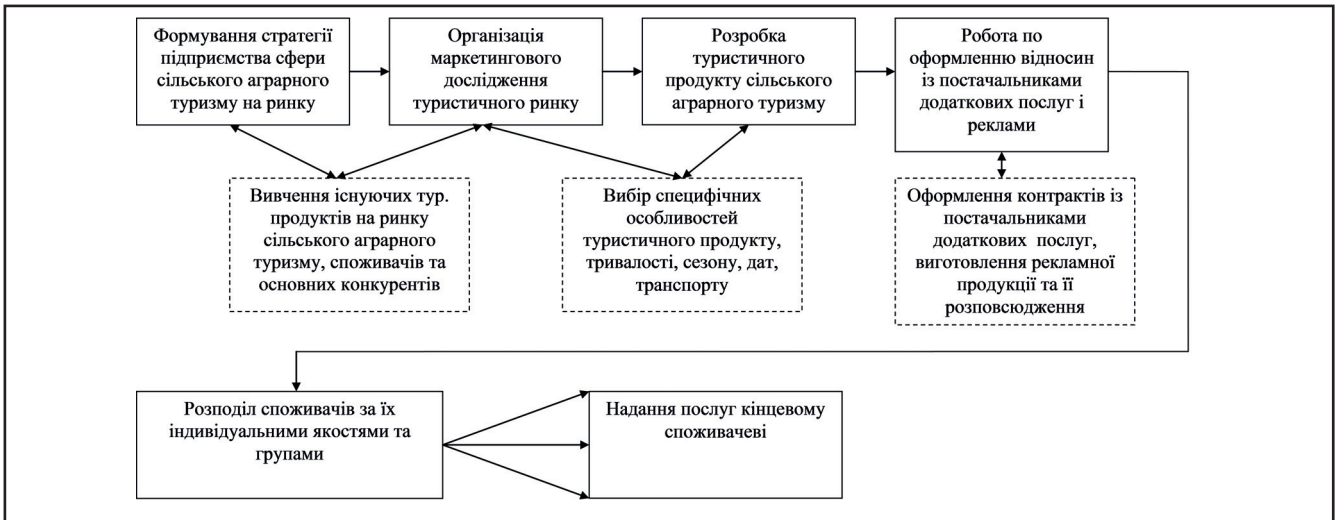


Рисунок 2. Логістичний ланцюг руху туристичного продукту в сфері сільського аграрного туризму

Необхідною умовою сталого розвитку туризму в регіоні та країні є менший обсяг логістичного потенціалу матеріально-технічної бази (ЛП МТБ) по відношенню до логістичного потенціалу туристичного ресурсу (об'єкта). Це дасть змогу зберегти туристичні ресурси регіону країни. Другою умовою сталого розвитку туризму є те, щоб ЛП МТБ був більшим (або дорівнював) ЛП вхідного потоку туристів, крім того, що є запобіжником другого рівня щодо збереження рекреаційно-туристичних ресурсів, ще й забезпечує бізнесову ефективність їх використання.

Базовими завданнями логістики матеріально-технічного забезпечення підприємства сфери сільського аграрного туризму є:

1. Встановлення оптимальних термінів заготівлі сировини, продовольчих і непродовольчих товарів, устаткування, запчастин для ефективного функціонування підприємства сфери сільського аграрного туризму.

2. Забезпечення точного співвідношення між кількістю поставок готової продукції та потребами в них.

3. Дотримання вимог до якості товарів, що закуповуються для участі у формуванні туристичного продукту сільського аграрного туризму.

Логістика матеріально-технічного забезпечення має займатися організацією пошуку та закупівлею необхідних товарів відповідної якості й за мінімальними цінами. У підвищенні ефективності логістики матеріально-технічного забезпечення істотну роль відіграє аналіз можливих логістичних витрат.

Сутність інформаційної логістики в сільському аграрному туризмі полягає в організації потоків даних, що супроводжують туристичний потік, і є істотним ланкою, яка пов'язує постачання, виробництво і збут. Інформаційна логістика оперує комплексом економічної інформації в горизонтальному і вертикальному напрямках, у внутрішніх і зовнішніх та вимагає відповідної інфраструктури. Під інформаційною інфраструктурою логістичної системи в сільському аграрному туризмі розуміють сукупність взаємопов'язаних засобів і методів, що забезпечують підготовку інформації, а саме: збір даних та їх первинна обробка, контроль достовірності, зберігання та передача інформації, її оновлення, коригування та презентація.

Із розвитком туризму транспортні шляхи будуть постійно розширюватися, тому що збільшення попиту на подорожі позитивно впливає на розвиток транспортної інфраструктури.

Головними завданнями, що вирішує транспортна логістична система, є координація транспортного обслуговування споживачів за їхніми замовленнями. Це потребує комплексного підходу для виконання всіх умов перевезення та доставки з мінімізацією транспортних витрат. Вирішення цього комплексного завдання можливе завдяки логістиці.

У туристичному бізнесі розрізняють три складові туристичних послуг:

1. *Основні послуги* – регламентуються договором і охоплюють не менше двох послуг (як правило, це транспортування, проживання і харчування). У деяких випадках, коли, крім означених послуг, рекреанти забезпечуються певним комплексом послуг, які вказані у заздалегідь придбаній путівці незалежно від їх уподобань.

2. *Додаткові послуги* – надаються за окрему плату (екскурсії, культурно-оглядові заходи, атракції (розваги) і визначають ту суму (в грошовому еквіваленті), яку залишає турист у місцях відвідування. За умови розвинутої інфраструктури частка від сфери розваг може становити до 50% від загального обсягу доходів від туризму.

3. *Супутні послуги* надають підприємства, які певною мірою є залежними від туризму це виробники спортивних товарів, одягу (для відпочинку і туризму), фототоварів, косметичних засобів; підприємства громадського харчування, салони краси; підприємства, що надають торгівлі, інформаційні, тренерські, медичні послуги та зв'язок, а також культурно-просвітницькі заклади.

На наш погляд, логістика сервісного потоку в туризмі (Service Response Logistics) – визначається як процес координації логістичних операцій, необхідних для надання екскурсійних і супутніх туристичних послуг найефективнішим способом щодо витрат і задоволення запитів споживачів. Цей підхід є основним стратегічним елементом менеджменту багатьох підприємств, які пропонують туристичні послуги. Критичними елементами цього підходу є прийом замовлень на туристичні послуги і моніторинг їх надання. Потоки туристичних послуг, як і матеріальні потоки, поширюються в пев-

СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВІ ПРОБЛЕМИ

ному середовищі доставки, у якій існують ланки логістичної системи, логістичні канали, ланцюги і т.д. Цю мережу потрібно побудувати так, щоб із максимальною ефективністю задовольнити вимоги клієнтів щодо рівня обслуговування.

На ринку логістичних послуг у сільському аграрному туризмі спостерігається тенденція до зростання вимог споживачів до комплексності та якості послуг.

Ключовими моментами якості логістики у сфері туристичних послуг є:

- гарантія надання туристичних послуг за будь-яких умов;
- реальна можливість реформування туристичного продукту за першою вимогою замовника;
- наявність широкого спектру пропозицій туристичних послуг у логістичній системі;
- стабільність матеріально-технічного забезпечення клієнтів під час споживання туристичних послуг, максимальна відповідність виконаних замовлень вимогам клієнтів;
- прогресуючий ступінь доступності виконання замовлень у діючій логістичній системі;
- об'єктивність цін на логістичні туристичні послуги;
- регулярність інформування клієнтів про рівень і структуру витрат на логістичне обслуговування;
- наявність у логістичній системі можливостей надання постійним клієнтам прихованих знижок у вигляді логістичних туристичних послуг, які надаються безкоштовно;
- забезпечення високої якості презентацій туристичних послуг.

Для зберігання товарів і запасів на деяких туристичних підприємствах сфери сільського аграрного туризму призначені відповідні склади. Туристичне підприємство несе певні витрати, пов'язані з утриманням складів і здійсненням складських операцій. Вони є частиною логістичних витрат. Тому складські операції потрібно розглядати не ізольовано, а як інтегровану складову логістичного ланцюга. Тільки такий підхід є запорукою успішного виконання основних функцій складу і досягнення високого рівня рентабельності продажу туристичного продукту.

Логістика збуту туристичних продуктів – це невід'ємна частина загальної логістичної системи, що забезпечує найбільш ефективну організацію розподілу туристичних продуктів сфери сільського аграрного туризму. Просування

туристичного продукту включає в себе комплекс заходів, спрямованих на його реалізацію:

- рекламування турів по телебаченню, радіо, на плакатах, рухливих засобах транспорту (трамваї, тролейбуси та ін.);
- участь у спеціалізованих виставках (наприклад, Міжнародний турсалон «Україна 2012», ТМ у Лондоні, ІТВ у Берліні й FITUR у Мадриді), ярмарків (Всеукраїнська виставка-ярмарок сільського туризму «Українське село запрошує», «Турмаркет-2012 у Запоріжжі і т.п.);
- видання каталогів, буклетів, настінних, кишенькових календарів та ін. [6].

Вивчення досвіду розвинутих країн, що позиціонують себе як інтелектуальне суспільство, підтверджує, що концепція логістичного підходу до управління є найбільш конструктивною при формуванні поточкових процесів і потоків у будь-якій сфері діяльності, зокрема й надання туристичних послуг. Вона адекватно відображає взаємозв'язок потоків і динаміку змін, виступає дороговказом при моделюванні функцій логістичного управління і при розробці механізмів оптимізації логістичних потоків на всіх ієрархічних рівнях економіки послуг.

Нами визначено основні етапи обґрунтування механізмів логістичного управління підприємством сфери сільського аграрного туризму (рис. 3):

- моніторинг діючої системи механізмів управління підприємством сфери сільського аграрного туризму на сучасному етапі ринкових перетворень;
- розробка стратегії логістичного управління на основі прогнозування основних закономірностей логістичної діяльності;
- обґрунтування і конкретизація моделей оцінки, контролю та прогнозування ефективності логістичної діяльності підприємства сфери сільського аграрного туризму, що забезпечать інформаційну базу для підготовки та високої оперативності прийняття управлінських рішень і проведення дієвого контролю за ходом їх виконання;
- визначення системи заходів і способів запровадження нових методів і технологій у практику логістичного управління за принципом сукупного результату цільового результату з використанням сучасних підходів до прийняття управлінських рішень.

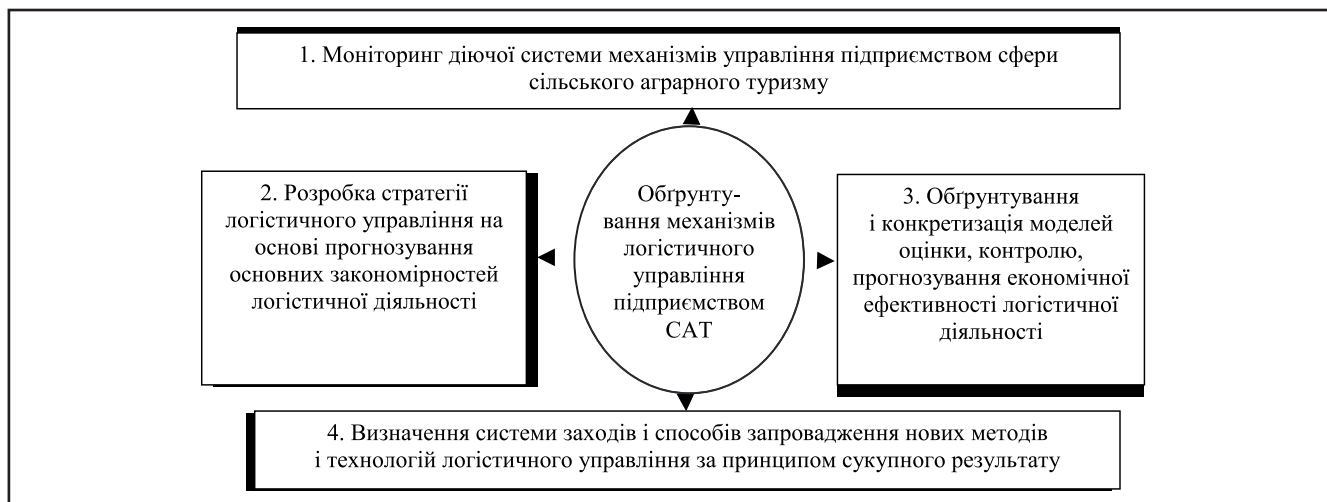


Рисунок 3. Етапи обґрунтування механізмів логістичного управління підприємством сфери сільського аграрного туризму

Висновки

Отже, без моніторингу діючих механізмів управління й розробки збалансованої системи результативних показників діяльності підприємств неможливе обґрунтування ефективних механізмів формування логістичних потоків будь-яких суб'єктів підприємницької діяльності.

Список використаних джерел

1. Михайліченко Г.І. Інформаційна та збутова логістика в туризмі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.02 «Підприємництво, менеджмент та маркетинг» / Г.І. Михайліченко. – К., 2001. – 18 с.
2. Забуранна Л.В., Глущенко О.М. Матеріальні потоки підприємств: сутність та особливості [Текст] / Л.В. Забуранна, О.М. Глущенко // Актуальні проблеми економіки. – 2011. – №12 (125). – С. 181–188.

3. Забуранна Л.В. Основні види логістики туристичного підприємства / Л.В. Забуранна // Зб. матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції «Стратегічні імперативи сучасного менеджменту», 2–3 лютого 2012 р. – Київ, 2012. – С. 364–367.

4. Забуранна Л.В. Сучасні логістичні підходи до управління туристичними підприємствами [Текст] / Л.В. Забуранна // Збірник наукових праць «Формування ринкової економіки. Спецвипуск. Стратегічні імперативи сучасного менеджменту». – К.: КНЕУ, 2012.

5. Забуранна Л.В., Глущенко, О.М. Логістична концепція формування системи управління підприємством [Текст] / Л.В. Забуранна, О.М. Глущенко // Науковий вісник ЧДІЕУ. Серія 1, Економіка: збірник наукових праць. – Чернігів: ЧДІЕУ, 2011. – №4 (12).

6. Забуранна Л.В. Система електронного обміну даних (EDI) як ключовий аспект побудови сучасної інформаційної логістичної системи [Текст] / Л.В. Забуранна // Зовнішня торгівля: право та економіка. – 2007. – №2. – С. 22–26.

С.М. БЕПЕСЧЕВ,

директор департаменту по роботі з персоналом ПАТ «Михайлівський»

Напрями вдосконалення управління прибутком банку

У статті визначено вплив на прибуток банку основних факторів – доходності активів, капіталу, мультиплікатора капіталу та рентабельності доходу, здійснено прогноз рівня прибутку на майбутні періоди та вказано шляхи його можливого зростання та управління.

Ключові слова: прибуток, управління прибутком, прибутковість банку, ліквідність, фінансові ресурси, механізм управління прибутковістю, прогнозування, планування, реалізація плану, аналіз, дохідність активів, капітал, мультиплікатор капіталу, рентабельність доходу, коефіцієнт детермінації.

С.М. БЕПЕСЧЕВ,

директор департаменту по роботі з персоналом ПАО «Михайловський»

Направления усовершенствования управления прибылью банка

В статье определено влияние на прибыль банка основных факторов – доходности активов, капитала, мультипликатора капитала и рентабельности дохода. Осуществлен прогноз уровня прибыли на будущие периоды и указаны пути его возможного роста и управления.

Ключевые слова: прибыль, управление прибылью, прибыльность банка, ликвидность, финансовые ресурсы, механизм управления доходностью, прогнозирование, планирование, реализация плана, анализ, доходность активов, капитал, мультипликатор капитала, рентабельность дохода, коэффициент детерминации.

S.M. BYERYESNYEV,

director of the Department of Human Resources PJSC «Michaylivskyy»

The ways of improving profit management in the bank

In the article determined the impact of profit of the bank main factors – return on assets, capital, multiplier of capital and income return. The forecast level of earnings in future periods specified and possible ways of its growth and management.

Keywords: profit, profit management, the bank's profitability, liquidity, financial resources, management mechanism profitability, forecasting, planning, implementation plan, analysis, yield assets, capital, equity multiplier, the return of income, the coefficient of determination.

Постановка проблеми. У сучасному конкурентному середовищі, що склалося на ринку банківських послуг, зростає зацікавленість клієнтів та власників банку щодо якості фінансового стану банківської установи. З огляду на це стабільність діяльності банку нині є першочерговим питанням. Прибуток же є важливою категорією, що характеризує стійкість та надійність кредитної установи. Він необхідний для створення резервного фонду, стимулювання персоналу та керівництва, для розширення обсягу діяльності банку, і з рештою для збільшення капіталу. Погіршення ситуації банки завдячують не тільки негативному впливу зовнішніх загальноекономічних та правових чинників, але значною

мірою і вадам управління фінансовими результатами кожного банку.

Аналіз досліджень та публікацій з проблеми. Питання щодо сутності механізму управління прибутком банку розглядаються в працях таких зарубіжних вчених, як П. Друкер, М. Ерхард, І. Шумпетер, так і вітчизняних вчених М. Білик, В. Бобко, І. Бланк, О. Дзюбик, А. Криклій, О. Рибалко, О. Юшкевич, С. Вольськ та інші. Разом із тим доцільним є дослідження та виявлення напрямів удосконалення управління прибутком банку.

Метою статті є дослідження процесу управління прибутком банку та виявлення напрямів його поліпшення.