

УДК 005:379.85

О. А. Рудківський,
к. е. н., доцент кафедри менеджменту і туризму,
Житомирський державний технологічний університет

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЛОГІСТИЧНИМИ ПОТОКАМИ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

О. А. Rudkivskiy,
Ph.D., Associate Professor, Department of Management and Tourism,
Zhytomyr State Technological University

THE SPECIFICS OF LOGISTIC WORKFLOW MANAGEMENT IN TOURISM

Стаття присвячена особливостям управління логістичними потоками в сфері туризму. В статті визначено перелік основних факторів, що визначають специфіку та особливості логістичного управління потоками в сфері туризму: специфіка туристичної послуги, специфіка ринку туристичних послуг, специфіка логістичних потоків в сфері туризму. Специфіка туристичної послуги передбачає врахування таких особливостей як: неможливість зберігання; нестабільність якості; невіддільність від джерела; неподільність процесу виробництва і споживання. Специфіка ринку туристичних послуг передбачає врахування таких особливостей як: сезонний характер попиту, його еластичність відносно ціни та чутливість до соціально-політичної ситуації, моди тощо; високий рівень конкуренції та необхідність інфраструктурних інвестицій; державна політика в сфері туристичного бізнесу. Специфіка логістичних потоків в туризмі передбачає врахування руху основного потоку (туристів), разом із яким здійснює рух потік туристичних послуг. Особливість логістичного управління в туризмі полягає у: високому рівні орієнтації на потреби туристів (клієнтів) і високий рівень їх задоволення; розвиток інформаційних систем із можливістю прогнозування туристичних потоків; формування резервів логістичних потужностей; забезпечення висококваліфікованим обслуговуючим персоналом. Врахування цих особливостей дозволяє підвищити ефективність логістичного управління.

The article is devoted to specifics of logistic workflow management in tourism. The article defines the main factors that determine the specifics and peculiarities of the logistic workflow management in tourism: the specifics of tourist service, the specifics of tourist market, the specificity of logistic workflows in tourism. Specificity of tourist service includes the incorporation of such features as: impossibility of conservation; instability of quality; inseparability from the source; indivisibility of production and consumption process. Specificity of tourist market includes the incorporation of such features as: season nature of demand, demand elasticity relative to price and sensitivity to the socio-political situation, fashion, etc .; high level of competition and the need for investment in infrastructure; state policy in tourism business. Specificity of logistic workflows in tourism includes the incorporation of main stream (tourists stream) movement, with which tourist workflow is moving. Logistics management features in tourism consists in: high level of orientation to tourists (customers) needs and high level of their satisfaction; development of information systems with

tourist workflows prediction capability; formation of logistic reserve margin; providing of highly qualified service personnel. Taking into account these features makes it possible to increase logistic management efficiency.

Ключові слова: туризм; логістика; туристичний потік, логістичний менеджмент.

Key words: tourism, logistics, tourist workflow, logistic management.

Постановка проблеми. Сфера туризму є однією з таких, що є перспективною в світі. Розвитку туризму сприяє зростання доходів потенційних користувачів туристичних послуг, розвиток ресурсної бази туризму, розвиток світової транспортної інфраструктури, зростання рівня відкритості держав для потенційних відвідувачів (візова лібералізація, митна лібералізація тощо). Поряд із розвитком туристичної галузі виникає ціла низка проблем, пов'язаних із зростаючими обсягами діяльності, зростанням рівня конкуренції, зростанням рівня витрат. Ці та інші аспекти вимагають специфічного підходу до управління туристичним бізнесом, який реалізується за допомогою інструментів логістики. Логістика дозволяє фірмам туристичної галузі повноцінно та ефективно реалізувати їх корпоративні стратегії, так як забезпечує як зменшення рівня витрат, так і зростання рівня сервісу, що в свою чергу призводить до зростання рівня конкурентоспроможності та зростання частки туристичної фірми на ринку. Проте застосування інструментів логістичного управління потребує врахування специфіки туристичної галузі.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженням питань, пов'язаних із застосуванням логістики в сфері туризму здійснювали ряд вітчизняних та закордонних вчених: Смирнов І. Г. [1, 3, 4], Гвозденко А. А. [2], Скоробогатова Т. В. [8], Кордел З. [9], Янковенко В. А. [10], Мрнявач Е. [12], Мухіна С. [13] та Агарвал М. [14] в своїх дослідженнях визначали специфічну роль логістики та обґрунтовували доцільність її застосування на туристичних підприємствах; Кудла Н. Є. [5], Бурдонос Л. І. [6], Телетов О. С. [7], Карпова Г. А. [11] визначили специфічність туристичних послуг як продукту на ринку. Проте у дослідженнях не систематизовано основні фактори, що визначають специфіку логістики в сфері туризму, які суттєво впливають на його ефективність.

Метою дослідження є дослідження особливостей логістичного управління потоками, що виникають в сфері туризму; визначення переліку факторів та обмежень, що визначають специфіку логістики в туризмі.

Виклад основного матеріалу. В першу чергу, ніж визначати всі наявні обмеження та специфічні риси логістики в сфері туризму необхідно визначити специфіку самої галузі, яка в основному і визначає специфіку логістичного управління.

Сфера туризму належить до сфери послуг, тобто кінцевий споживач одержує туристичну послугу, яка (як і будь-яка послуга) має свої специфічні риси, що визначають специфіку логістичного управління [5-7]:

- неможливість зберігання;
- нестабільність якості;
- невіддільність від джерела;
- неподільність процесу виробництва і споживання.

Властивість «неможливість зберігання» унеможливорює туристичному підприємству створювати «запаси туристичних послуг», що, в свою чергу, не дозволяє туристичним підприємствам швидко забезпечити зростання попиту на туристичні послуги та вимагає інвестування в надлишкову потужність (як результат – незаповнені у не туристичних сезонах автобуси, літаки, потяги, готельні номери, заклади громадського харчування тощо). При цьому, вартість утримання такої потужності повністю перекладається на доходи, отримані у туристичний сезон, що підтверджується практикою зростання вартості туристичних послуг саме в цьому сезоні. Зазначена властивість вимагає від логістичного управління заходів із передбачення попиту, оптимізації потужності логістичної системи, регулювання попиту у «пікові» періоди та ін. задля забезпечення мобільності та гнучкості логістичної системи підприємства туристичної галузі.

Властивість «нестабільність якості» обумовлена залежністю якості послуги від суб'єкту надання, часу надання, умов надання та багатьох інших факторів. Це, в свою чергу, не дає можливості туристичним підприємствам контролювати якість послуги безпосередньо процесу її надання, таким чином виникає необхідність не у контролі якості послуги, а у контролі якості процесу надання такої послуги. З огляду на це, суттєво зростає роль персоналу туристичного підприємства, від якого і буде залежати якість послуги, рівня обслуговування, які отримають туристи (споживачі послуг туристичного підприємства). Розглянута властивість вимагає від логістичного управління заходів із формування вимог до персоналу туристичного підприємства, розробки стандартів обслуговування споживачів туристичних послуг, розробки системи показників оцінки персоналу щодо рівня обслуговування споживачів задля забезпечення необхідного гарантованого споживачам рівня якості туристичних послуг.

Властивість «невіддільність від джерела» передбачає неможливість відділення послуги від працівника та (або) обладнання, які є її джерелом. З логістичної точки зору така властивість не дозволяє відокремити в просторі послугу від працівника (обладнання). З позиції логістики необхідно забезпечити наявність

кваліфікованих працівників (необхідного обладнання) в потенційному місці надання туристичної послуги, а не там де це вигідно з огляду на менші витрати для туристичного підприємства. Вказана властивість вимагає від логістичного управління заходів щодо оптимізації логістичних витрат, потужності логістичної системи (чисельність працівників та кількість обладнання) задля забезпечення задоволення попиту на туристичні послуги з найменшими витратами та найбільш швидко.

Властивість «неподільність процесу виробництва і споживання» передбачає неможливість відділення процесів виробництва та споживання послуги. Така властивість не дозволяє «розірвати в часі» процеси «створення» послуги та її споживання, тобто послуга надається в момент існування потреби в ній, її не можна виробити раніше, її не можна зберігати. Зазначена властивість вимагає від логістичного управління заходів щодо передбачення попиту, оптимізації потужності логістичної системи, регулювання попиту та ін. задля забезпечення швидкої реакції на появу попиту на туристичні послуги, наявності достатньої кількості кваліфікованого персоналу, необхідного обладнання тощо задля забезпечення гнучкості логістичної системи по відношенню до попиту.

Підсумовуючи властивості туристичної послуги, як послуги, можна виділити такі особливі вимоги до логістичного управління туристичного підприємства:

- високі вимоги до процесів прогнозування попиту;
- необхідність вжиття заходів щодо зрівняння попиту;
- підбір висококваліфікованого персоналу, зданого витримати переважені пікових періодів без втрати якості (також формування «гнучкого штату працівників», залучення віддалених працівників із застосуванням сучасних ІТ-технологій;
- необхідність формування обґрунтованих резервів потужності у туристичних підприємств;
- підтримка високого рівня гнучкості та адаптивності логістичних систем;
- формування сучасної відкритої для учасників ланцюгу інформаційної системи і т. п.

Основними потоками в логістичних системах підприємств туристичної галузі є туристичний потік, а також потік туристичних послуг, які викликані наявністю платоспроможних потреб потенційних споживачів (туристів); всі інші потоки, які виникають у логістичній системі підприємств (матеріальні, інформаційні, фінансові та ін.) лише забезпечують зазначені потоки.

Щодо туристичного потоку, то він забезпечується шляхом надання транспортних та пов'язаних з ними послуг. Туристичний потік має переважно двостороннє спрямування: забезпечення трансферу туристів від місця відправлення до місця призначення, і навпаки. В процесі транспортування застосовується переважно пасажирський транспорт (літаки, кораблі, залізниця, автобуси тощо). На відміну від матеріальних потоків у товарному виробництві, логістичні потоки у туризмі нерозривно пов'язані із процесом надання послуг під час транспортування.

Відповідно до специфіки туристичних потоків логістичне управління туристичних підприємств повинно:

- забезпечити оптимальне поєднання в часі та просторі процесів переміщення та обслуговування у відповідності до потреб туристів;
- приведення до нуля часу затримок у русі туристичних потоків;
- максимальний рівень координації та інформаційної підтримки учасників логістичного ланцюгу і т. п.

Специфіка ринку туристичних послуг обумовлена наступним:

- специфікою попиту (сезонним характером, високою еластичністю попиту до ціни, високою чутливістю до політичної та соціальної ситуації, впливом моди, постійним зростанням вимог до сервісу і т.п.);
- специфікою пропозиції (посиленням вхідних бар'єрів в галузі, зростанням рівня конкуренції, зростанням рівня стандартів надання послуг, утворенням систем, які поєднують власників туристичних ресурсів, посередників та інших учасників туристичного процесу, необхідністю значних інвестицій в розвиток інфраструктури і т.п.);
- специфікою державного регулювання, стимулювання туристичної галузі (державною часткою в галузі, рівнем державного регулювання, особливостями законодавства щодо фінансування, оподаткування, ліцензування, надання дозволів, природокористування, переміщення, проживання, харчування і т. п.).

Логістичне управління для врахування специфіки ринку туристичних послуг повинно забезпечити:

- забезпечити або зрівноважити попит, або забезпечити максимально можливе його задоволення;
- постійно вивчати потреби клієнтів та збирати інформацію щодо їх негативної оцінки туристичних послуг;
- формувати довгострокові логістичні утворення – ланцюги із учасників туристичного бізнесу;
- забезпечити логістичні конкурентні переваги туристичним підприємствам у часі, сервісі, витратах та ін.;
- знайти механізми адаптації до умов законодавства країн, території яких стосується туристична діяльність і т. п.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, логістичне управління потоками туристичних підприємств суттєво залежить від специфіки туристичної послуги, специфіки інтегрованих потоків в туризмі, ринку туристичних послуг. Визначені особливості суттєво впливають на орієнтири та засоби логістичного управління в туристичній сфері, визначаючи іншу пріоритетність та визначаючи інший рівень його результативності, зокрема значна увага повинна приділятися: формуванню відкритої для учасників

логістичного ланцюгу інформаційної системи та прогнозуванню попиту на туристичні послуги; формування резервів потужності за потреби; зростанню вимог до персоналу щодо підвищення рівня продуктивності, рівня обслуговування клієнтів, гнучкості та адаптивності та ін. Саме така орієнтація логістичного управління дозволить туристичним підприємствам отримати найвищий рівень результативності логістичних заходів.

Література.

1. Смирнов І. Г. Логістика туризму : Навч. посіб. / І. Г. Смирнов . – К.: Знання, 2009. – 444 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://westudents.com.ua/knigi/258-logstika-turizmu-smirnov-g.html>.
2. Гвозденко А. А. Логистика в туризме: Уч. пос. / А. А. Гвозденко . – М.: Финансы и статистика, 2004. – 272 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://virtua.nsaem.ru:8001/mm/2008/000053139.pdf>.
3. Смирнов І. Г. Логістика туризму : комплексний підхід / І. Г. Смирнов // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/22_NIOBG_2007/Economics/25102.doc.htm.
4. Смирнов І. Г. Логістична модель сталого розвитку туристичної галузі в Україні / І. Г. Смирнов // Вісник Донецького інституту туристичного бізнесу. - 2007. – №11. – С.26-31. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://tourlib.net/statti_ukr/smyrnov5.htm.
5. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг : навч. посіб. / Н. Є. Кудла; Львів. ін-т економіки і туризму. – К. : Знання, 2011. – 351 с.
6. Бурдонос Л. І. Особливості маркетингу туристичних підприємств в Україні / Л. І. Бурдонос // Економічний вісник університету. – 2013. – № 20/1. – С. 48-53.
7. Телетов О. С. Особливості та перспективи маркетингу туристичних послуг / О. С. Телетов, Н. Є. Косолап // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2012. – № 1. – С. 21-34.
8. Скоробогатова Т. В. Логистика туризма в фокусе новых логистических направлений / Т. В. Скоробогатова // Сервис в России и за рубежом. – 2016. – № 1. – С. 124-135. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/article/n/logistika-turizma-v-fokuse-novykh-logisticheskikh-napravleniy>.
9. Kordel Z. Logistics in tourism and recreation / Z. Kordel // GeoJournal of Tourism and Geosites, 2009. – vol. 2 (№2). – p. 137-139. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://gtg.webhost.uoradea.ro/PDF/GTG-2-2008/16_OK_Kordel.pdf.
10. Янковенко В. А. Логистика в туризме : учеб.-метод. пособие / В. А. Янковенко. – Минск : РИПО, 2014. – 47 с. http://tempus.bseu.by/files_new1/20_2231_logistik_v_turisme.pdf.
11. Экономика и управление туристской деятельностью : учебное пособие в 2-х частях. Ч. 1 / под общ. ред. Г. А. Карповой, Л. В. Хоревой. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 268 с.
12. Mrnjavac E. Logistics of tourist destination / E. Mrnjavac // Promet-Traffic-Traffico, 2002. – vol. 14 (№ 2). – p. 97-102. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.fpz.unizg.hr/traffic/index.php/PROMTT/article/viewFile/853/704>.
13. Muhcina S. Logistics and Supply Chain Management in Tourism / S. Muhcina, V. Popovici // The Amfiteatru Economic journal. – 2008. – №24. – p. 122-132. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.amfiteatruconomic.ase.ro/arhiva/pdf/no24/articol_fulltext_pag122.pdf.
14. Aggarwal M. Minor project report on role of logistics in tourism, 2010-2013/ M. Aggarwal. Maharaja surajmal institute [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.slideshare.net/Meghaaaaaaaaaa/logistics-in-tourism>.

References.

1. Smyrnov, I. G. (2009), *Logistyka turizmu* [Logistics in tourism]: Navch. posib., Znannja Publ., Kyiv, Ukraine, 444 p., available at: <http://westudents.com.ua/knigi/258-logstika-turizmu-smirnov-g.html>.
2. Gvozdenko, A. A. (2004), *Logistika v turizme* [Logistics in tourism]: Uch. pos. , Finansy i statistika Publ., Moscow, Russian Federation, 272 p., available at: <http://virtua.nsaem.ru:8001/mm/2008/000053139.pdf>.
3. Smyrnov, I. G. (2007), “Logistyka turizmu : kompleksnyj pidhid”, available at: http://www.rusnauka.com/22_NIOBG_2007/Economics/25102.doc.htm.
4. Smyrnov, I. G. (2007) “Logistychna model' stalogo rozvytku turystychnoi' galuzi v Ukraini ”, *Visnyk Donec'kogo instytutu turystychnogo biznesu*, vol. 11. – pp. 26-31, available at: http://tourlib.net/statti_ukr/smyrnov5.htm.
5. Kudla, N. Je. (2011), *Marketyng turystychnyh poslug* [Marketing of tourist services]: navch. posib., L'viv. in-t ekonomiky i turizmu, Znannja Publ., L'viv, Ukraine, 351 p.
6. Burdonos, L. I. (2013), “Osoblyvosti marketyngu turystychnyh pidpryjemstv v Ukraini ”, *Ekonomichnyj visnyk universytetu*, vol. 20/1, pp. 48-53.
7. Tjeljetov, O. S. and Kosolap, N. Je. (2012), “Osoblyvosti ta perspektyvy marketyngu turystychnyh poslug”, *Marketyng i menedzhment innovacij*, vol. 1, pp. 21-34.
8. Skorobogatova, T. V. (2016), “Logistika turizma v fokuse novykh logisticheskikh napravleniy ”, *Servis v Rossii i za rubezhom*, vol. 1., pp. 124-135, available at: <http://cyberleninka.ru/article/n/logistika-turizma-v-fokuse-novykh-logisticheskikh-napravleniy>.
9. Kordel, Z. (2009), “Logistics in tourism and recreation”, *GeoJournal of Tourism and Geosites*, vol. 2, n. 2, pp. 137-139, available at: http://gtg.webhost.uoradea.ro/PDF/GTG-2-2008/16_OK_Kordel.pdf.

10. Yankovenko, V. A. (2014), *Logistika v turizme* [Logistics in tourism] : ucheb.-metod. posobie, RIPO, Minsk, Belarus, 47 p., available at: http://tempus.bseu.by/files_new1/20_2231_logistik_v_turisme.pdf.
11. Karpova, G. A. and Khoreva, L. V. (2011), *Ekonomika i upravlenie turistskoy deyatelnosti* [Economy and management of tourist activity]: uchebnoe posobie v 2-kh chastyakh. P. 1, SPbGUEF Publ., Saint-Petersburg, Russian Federation, 268 p.
12. Mrnjavac, E. (2002), "Logistics of tourist destination", *Promet-Traffic-Traffico*, vol. 14, n. 2, pp. 97-102, available at: <http://www.fpz.unizg.hr/traffic/index.php/PROMTT/article/viewFile/853/704>.
13. Muhcina, S. and Popovici, V. (2008), "Logistics and Supply Chain Management in Tourism", *The Amfiteatru Economic journal*, vol. 24, pp. 122-132, available at: http://www.amfiteatruconomic.ase.ro/arhiva/pdf/no24/articol_fulltext_pag122.pdf.
14. Aggarwal, M. (2013), "Minor project report on role of logistics in tourism", Maharaja surajmal institute, available at: <http://www.slideshare.net/Meghaaaaaaaaaa/logistics-in-tourism>.

Стаття надійшла до редакції 08.05.2018 р.