Порядок формирования туристического продукта на основе использования интегрированных логистических цепей

Теренина И.В., доктор экономических наук, профессор,
Донской государственный технический университет,
академия строительства и архитектуры
Михайличенко Е.В., старший преподаватель
Ростовский техникум индустрии моды, сервиса и экономики

Аннотация. В настоящее время повышение конкурентоспособности туристических предприятий является актуальной задачей, для решения которой необходимо использовать достижения современного менеджмента, в том числе и в области логистики. Логистический инструментарий позволяет найти новые пути повышения эффективности использования ресурсного потенциала и достичь более высокой конкурентоспособности участников интегрированных логистических цепей. Цель создания логистической интегрированной системы туристского обслуживания – обеспечить объединение функциональных областей логистики путем координации действий, выполняемых независимыми звеньями системы туристского обслуживания, разделяющими общую ответственность в рамках целевой функции управления резервами эффективности элементов системы. В статье предложен механизм интеграции логистических процессов в цепи предоставления туристских услуг, обеспечивающий повышение качества услуг, предоставляемых туристическим оператором.

Ключевые слова: цепь поставок услуг, результативность функционирования, перемещение клиентов к месту отдыха.

Order of formation of a tourist product on the basis of using of the integrated logistic chains

Terenina I.V., PhD in economics, Don state technical university
Senior lecturer, Rostov College of fashion, service and economy
Mikhailichenko E.V., Senior lecturer,
Rostov College of fashion, service and economy

Annotation. Now increasing of competitiveness of the tourist enterprises is an actual problem and for its decision it is necessary to use achievements of modern management, including in the field of logistics. The logistical instruments allows to find new ways of increasing the efficiency of using of resource potential and to reach higher competitiveness of participants of the integrated logistical chains. The purpose of creation of the logistic integrated system of tourist service is to provide association of functional areas of logistics by coordination of the actions which are carried out by independent links of system of tourist service, dividing the general responsibility within the limits of criterion function of management by reserves of efficiency of elements of the system. In the article it was offered the mechanism of integration of logistical processes in a chain of giving of the tourist services, providing improvement of quality of the services given by the tourist operator.

Keywords: chain of deliveries of services, productivity of functioning, moving of clients to vacation place.

Повышение конкурентных преимуществ и конкурентоспособности туристических предприятий представляет собой актуальную задачу построения эффективной системы управления, с позиций логистики. Логистический подход позволяет повысить эффективность управления потоками разного уровня в сфере туризма за счет формирования теории, методологии, методов, инструментария, алгоритмов и моделей описания объектов и субъектов управления, а также современных технологий принятия организационных и управленческих решений.

В настоящее время большинство авторов и исследователей рассматривают проблему обеспечения конкурентоспособности предприятия с

точки зрения маркетингового подхода, полагая, что она определяется конкурентоспособностью производимой ими продукции, или оказываемой услуги. В этой связи рассмотрение конкурентоспособности туристического предприятия сквозь призму конкурентоспособности услуги может быть воспринято как подход, реализуемый лишь на оперативном плане или, крайнем случае, тактическом уровне управления, которые предполагают принятие управленческих решений, позволяющих локализовать неблагоприятную ситуацию и минимизировать возможные потери.

В настоящее время повышение конкурентоспособности туристических предприятий является актуальной задачей, для решения которой необходимо использовать достижения современного менеджмента, в том числе и в области логистики.

Логистический инструментарий позволяет найти новые пути повышения эффективности использования ресурсного потенциала и достичь более высокой конкурентоспособности участников интегрированных логистических цепей.

Логистика, являясь универсальной наукой, применяется в различных сферах экономической жизни общества. Исследованиям в области логистики посвящены работы таких ученых, как Б.А. Аникина, Д.Д. Бауэрсокса, А.М. Гаджинского, Д. Клосса, В. С. Лукинского, Т.А. Прокофьевой, И.О. Проценко, О.Д. Проценко, А.Н. Родникова, Н.Н. Семенова, В.И. Сергеева, А.А. Смехова, Л.А. Сосуновой, В.Н. Стаханова, В.И. Степанова, Д. Стока, В.В. Щербакова др.

Над совершенствованием методологии оценки эффективности интегрированных логистичесих цепей трудились такие ученые как А.П. Долгов, Д.А. Иванов, Л.Б. Миротин, С.А. Уваров и д.р. Применительно к туристкому сектору методологию использования логистики и оценки эффективности логистических цепей разрабатывали А.Ю. Александров, И.Т.Балабанов, В.С. Боголюбова, А.Г. Гранберг, В.С. Сенин, Т.Н. Скоробогатова и др.

Однако, современная специфика логистических интегрированных цепей в туризме нашла лишь частичное отражение в подходах и методах указанных исследователей, что потребовало в рамках настоящей работы сосредоточиться

на особенностях формирования туристического продукта на основе использования интегрированных логистических цепей.

Целью данной работы является разработка системы показателей, позволяющих найти пути повышения эффективности функционирования интегрированных логистических цепей в туризме.

Доминирующая деятельность по предоставлению услуг в туризме и непосредственный контакт производителя и потребителя создают предпосылки создания интегрированных логистических цепей в туризме.

Отсутствие материального измерения туристических услуг является следствием того, что логистика дистрибуции в основном представлена перемещением информации во времени и пространстве, а логистические электронные каналы будут играть все большую роль в эффективном функционировании интегрированных логистических цепей. Цепочки ценностей включают в себя пять основных областей, имеющих потенциал роста эффективности логистических цепей в логистике.

1.Формирование и использование ключевых компетенций, что позволяет добиться более эффективного сочетания ресурсов.

2. Сохранение стабильных ключевых компетенций в долгосрочной стратегической перспективе.

3. Возможность клиентов извлекать выгоды для себя, готовность оплачивать дополнительные услуги.

4. Наличие логистических связей между предприятиями в логистической цепочке.

5. Тесная корреляционная связь с поставщиками и потребителями.

В качестве критериев оценки эффективности интегрированных логистичеких цепей в туризме могут быть использованы:

- общие логистические издержки.
- качество логистического сервиса.
- продолжительность логистических циклов.

Решение вопросов повышения эффективности функционирования интегрированных логистических цепей туристского обслуживания может стать основой целевой программы развития туризма в Ростовской области, которая призвана согласовывать интересы всех взаимодействующих элементов туристской системы с учетом ресурсных возможностей региона, обеспечит условия для максимального удовлетворения потребностей туристов.

Цель применения концепции логистики в сфере услуг заключается в нахождении новых путей кардинального повышения эффективности использования ресурсного и производственного капитала, обеспечения более высокой конкурентоспособности всех участников интегрированных логистических цепей. Исходя из особенностей интеграции субъектов туристского рынка, цель создания логистической системы туристского обслуживания состоит в обеспечении объединения функциональных областей логистики путем координации действий, выполняемых независимым звеньями системы туристского обслуживания, разделяющими общую ответственность в рамках целевой функции управления резервами эффективности элементов системы.

Рассмотрение проблемы повышения конкурентоспособности предприятий, осуществляющих вою коммерческую деятельность в сфере туризма, предполагает необходимость формирования основополагающих принципов логистического менеджмента, отражающих общие закономерности для туристского обслуживания. К этим принципам относятся: принцип международной конкурентоспособности; принцип ориентации на инновационный путь развития с применением логистических концепций; принцип комплексности задач; принцип реинжиниринга; принцип единства и актуализации информационной базы; принцип согласования пропускной способности различных звеньев системы; принцип рационального сочетания унификации и эксклюзивности услуг.

Интеграция ключевых бизнес-процессов от конечных пользователей через все основные звенья логистической цепочки способствует обеспечению

всеми видами услуг, товарами и информацией, которые увеличивают ценность услуги для клиентов и других потребителей услуги.

SCM в туризме начинается с планирования продукта, определяя различные сектора, которые будут включены в окончательный турпродукт и в каждый сектор турпродукта. Цель управления цепями поставок состоит в том, чтобы устранить потери в цепи и улучшить обслуживание клиентов. Устранение потерь в таких областях как, время ожидания, некачественное обслуживание и производство ненужных товаров ведет к снижению затрат и более высокой производительности.

В дополнение к снижению затрат данный подход облегчает усовершенствование обслуживания клиентов. В логистическую цепь в туризме вовлечены многие элементы: транспорт, экскурсии, бары, рестораны, изделия народного промысла, производство товаров, вывоз отходов, и вся инфраструктура, которая поддерживает туризм. Все эти элементы участвуют в производстве туристского продукта, который приобретает потребитель, и от их выполнения своих функций зависит качество предоставляемой услуги.

Управление цепями поставок это стратегический инструмент, позволяющий снижать затраты, и обеспечивающий оптимальное использование ресурсов, что в целом ведет к росту устойчивости функционирования и лидерству на современном глобальном конкурентном рынке.

Движущей силой всех нововведений в логистической практике служит технический и технологический прогресс. Нестандартные, выделяющиеся из общего ряда логистические решения воплощают в себе опыт, навыки и способности всех ключевых участников цепочки, от торговых партнеров до поставщиков услуг.

В условиях концепции всеобщего сотрудничества, интеграции логистических процессов в цепи поставок, качество оказываемых услуг туристическим оператором, характеризуют как 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.

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.

Управление транспортными, людскими и информационными потоками на макроуровне состоит в организации перемещения людей от мест их проживания к местам отдыха или досуга, от вокзалов, аэропортов и других транспортных узлов в санатории, дома отдыха, туристические базы и т.д. 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 включаются производители услуг, туроператоры, турагенты и клиенты. Применение системного подхода в соответствии со структурой географических территориально- рекреационных систем различают следующие этапы формирования туристского продукта: туроператором информации о производителях услуг и формирование готового туристского продукта, передача информации о туристском продукте турагентам; предложение туристского продукта конечным потребителям и агентствам, оформление соответствующих документов, оплата продукта; перемещение клиента к месту 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 междугпроизводителями, туроператорами и клиентами, поэтому на этих этапах нужно обратить внимание на своевременность поступления информации и ее доступность. Информационные потоки на первом этапе близки к детерменированным по своему характеру, так как между производителями услуг, туроператорами и турагенствами 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 форсмажорных 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 позволит оценить результативность функционирования цепи поставок услуг и соответственно, повысить качество оказываемых услуг потребителю – клиенту, туристу.

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.

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 туристской услуги.[1, С. 135].

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» [2, С 88].

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.

Динамика и изменчивость условий функционирования всех участников цепи поставок услуг обусловливает 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 туристской 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.

Библиографический список

1. Григорьев М.Н., Иваров С.А. Логистика: базовый курс. Москва: Креативная экономика, 2011 с 782.

2. Кузнецов О.А. Логистика: логистическое управление в туризме: Учебное пособие. – М.; РИБ, Турист, 2006. 166 с.

3. Скоробогатова Т.Н. Логистика туризма в фокусе новых логистических направлений // Сервис в России и за рубежом, 2016. с.65

4. Скоробогатько Т. Формирование комплексного рекреационного продукта в условиях логистизации / Т. Скоробогатько // РИСК 2, 2009. с 60-64

5. Современные условия и практика управления в социально-культурном сервисе и туризме. Монография. ЮФУ, Ростов- на- Дону. Из-во Медиа-Полис.2015-232 с.

6. Теренина И.В. Логистические аспекты формирования организационных структур в агропромышленном комплексе / И.В. Теренина, Ю.В. Чичко // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2009. – №3. – С. 59-64.