

*Мирошниченко К.К.*

*Студент, факультет «Инновационный бизнес и менеджмент»*

*Донской Государственный Технический Университет (ДГТУ)*

*Россия, г. Ростов-на-Дону*

*Маркарьян Ю.А.*

*Кандидат технических наук*

*Доцент кафедры «Экономика», Начальник ОАМ СМО*

*Донской Государственный Технический Университет (ДГТУ)*

*Россия, г. Ростов-на-Дону*

*Шевченко Е.И.*

*Старший преподаватель, кафедра «Экономика»*

*Донской Государственный Технический Университет (ДГТУ)*

*Россия, г. Ростов-на-Дону*

## **КОНЦЕПЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ**

### **МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА**

*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.

*Ключевые слова.* Логистика, туризм, управление цепями поставок, международный туризм, международная логистика.

*Annotation:* At present, increasing the competitiveness of tourism enterprises is an urgent task, for the solution of which it is necessary to use the achievements of modern management, including in the field of logistics. The logistical toolkit allows to find new ways of increase of efficiency of use of

*resource potential and to reach higher competitiveness of participants of the integrated logistics chains.*

**Key words.** *Logistics, tourism, supply chain management, international tourism, international logistics.*

Туризм – важная составляющая экономики многих государств, которая обеспечивает занятость местного населения, загрузку гостиниц и отелей, ресторанов, проведение зрелищных мероприятий, поступление иностранной валюты и т. д.

Внутренняя экономическая природа туризма предусматривает, что турист непременно должен оставить свои деньги в посещаемой стране или местности. Туризм основан на эксплуатации местных туристских ресурсов, и взамен местность или страна должны получить доход. Индустрия туризма, будучи одной из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики, характеризуется высоким уровнем конкурентной борьбы, в связи с чем оказываются востребованными как новые модели организации и управления в туристских компаниях, так и новые формы и технологии функционального менеджмента. Среди актуальных вариантов функционального менеджмента особое место занимает логистика – теория и практическая деятельность по организации и управлению процессами движения единой совокупности материальных, финансовых, трудовых, информационных и правовых потоков в системе рыночной экономики.

Индустрия отдыха выступает производной практически всех видов сервисной деятельности и объединяет предприятия, предоставляющие санаторные и туристические услуги, а также предприятия инфраструктуры (транспорт, страховые компании и др.). По аналогии со сферой товарного обращения можно выделить сферу обращения туристической услуги, включающую в себя производителей услуг и коммерческих посредников по доведению услуги до потребителей. При этом следует отличать категории «туристическая услуга» и «туристический продукт».

Производители услуг (санатории, дома отдыха) являются начальным этапом обращения туристических услуг. Затем туроператоры (оптовые посредники) формируют туристический продукт и перепродают его туристическим агентствам, которые по месту в цепи продвижения туристического продукта являются розничными предприятиями по его продаже конечным потребителям (физическим лицам).

Следовательно, туроператоры в основном работают с юридическими лицами. В то же время туроператоры формируют комплексный туристический продукт, который включает в себя: основные услуги (гостиничные, санаторные и ресторанные услуги); дополнительные услуги, включающие в себя лечебнопрофилактические, спортивно-оздоровительные и культурно-развлекательные; сопутствующие услуги (бытовые услуги, торговля, связь, банковское обслуживание, городской, междугородний и международный транспорт)[2].

С позиции концепции управления цепями поставок, цепи поставок услуг, оказываемых потребителю, организуют единый процесс, что включаем в себя различные виды логистической деятельности. Особенностью потоковых процессов в цепях поставок услуг является наличие как материальных, информационных, финансовых ресурсов, так и человеческих.

В состав логистической системы туризма входят следующие виды логистики:

1. Информационная логистика - планирование туров, обработка заказов, прогнозирование спроса.
2. Перевозка туристов - выбор вида транспорта и компании-перевозчика.
3. Логистика сервисного обслуживания - персонал, обслуживающий туристов и сам процесс формирования тура.

Когда турист планирует свое путешествие он учитывает такие факторы показанные на рисунке 1.



Рисунок 1. Факторы, учитываемые туристом при планировании путешествия.

Из этих факторов к логистической сфере можно отнести: скорость доставки до цели поездки, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, наличие неблагоприятных экологических факторов, безопасность[3].

Современное развитие информационных технологий позволяет использовать разработанные для турфирм компьютерные программы. Они позволяют производить взаимосвязанные усовершенствования в планировании перевозок туристов, блоков мест в отелях, что помогает сократить до минимума количество не используемых в данный момент времени мест. Планы необходимо пересматривать и исправлять ежесезонно, а иногда и чаще, ориентируясь на сложившуюся на рынке ситуацию.

Использование методов логистики в деятельности туристических предприятий позволяет добиться существенного снижения затрат без ущерба свойствам оказываемых услуг, а также более эффективного использования финансовых ресурсов.

В настоящее время логистический подход к планированию и организации путешествий применяют не только турфирмы, но и сами туристы: выбирают наиболее дешевые авиабилеты. По путевке турфирмы ехать дороже, но в этом случае вам обеспечат именно отдых: разместят клиента в отеле, исходя из ваших пожеланий и суммы, на которую вы рассчитываете, обеспечат питанием, о котором вам не нужно заблаговременно думать, экскурсиями исходя из ваших интересов. Поехав же в путешествие своими усилиями, об отдыхе вы думаете гораздо меньше, так как приходится планировать все выше перечисленное. Для самостоятельных туристов очень важна доступная информация.

В Российской Федерации при освоении новых направлений туризма существуют такие трудности, влияющие на качество предоставляемых туристических услуг, как например, нерациональное формирование информационных потоков, слабый уровень развития современных систем электронных коммуникаций (GLONASS или GPS); низкое качество автомобильных дорог, завышенные тарифные ставки на услугу и многие другие. 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» [4].

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 обуславливает 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[5].

Таким образом, важнейшей составляющей туристической 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. Использование логистики на макроуровне предполагает повышение точности и своевременности доставки грузов и людей к месту назначения разными видами транспорта с помощью логистической концепции «точно – в - срок». Оценка результативности функционирования цепи поставок услуг потребителям требуют тщательной проработки и исследования.

#### **Библиографический список:**

1. Аналитическая Группа «ВЭД-Стат» [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: – <http://www.ved-stat.ru/> (Дата обращения: 22.02.2018).
2. Левкин Г. Г. Использование концепции логистики и управление цепями поставок в сфере туризма / Г. Г. Левкин, В. В. Чувилова. Социально-коммуникативные процессы современности: Материалы всероссийской науч.-практ. конф. / Омский гос. ун-т путей сообщения. Омск, 2013. С. 130-136.

3. Янковенко В. А. Логистика в туризме / В. А. Янковенко // Учебно-методическое пособие. / Минск, 2014. С. 45-48.
4. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Введен 2009-09-10. М.: Стандартиформ, 2009. 51 с.
5. Скоробогатова Т. Н. Логистика туризма в фокусе новых логистических направлений // Сервис в России и за рубежом, 2016. с.65.