

УДК 338.486 (575.2)

Абытаева У.Т., Кучукова А.Б., Абдыкеева А.Б.

ИГУ им. К.Тыныстанова

ЛОГИСТИКА, ЕЁ МЕТОДЫ, МЕСТО И РОЛЬ В ТУРИЗМЕ

Авторами в данной статье рассмотрены логистика, ее методы и принципы, применяемые для туристической деятельности. Дается определение терминам «логистика», «сбытовая логистика», «информационная логистика», «логистическая система». Рассматриваются научные методы логистического исследования. В статье раскрывается актуальность данной темы.

Рене Декарт писал: «Уточните значение слов, и вы избавите человечество от половины его заблуждений». Понятие «Логистика», известное до недавнего времени лишь узкому кругу специалистов, получает в последние годы все большее распространение. Причиной тому является использование ее методов не только в военном деле и экономике, но и в ряде других научных и технических областей: информатике, эргономике, кибернетике, таможне и т.п.

В экономике под логистикой понимается научно-практическое направление хозяйствования, заключающееся в эффективном управлении материальными и связанными с ними информационными и финансовыми потоками в сферах производства и обращения.

Туристский бизнес в Кыргызской Республике развивается и поднимается на качественно новый уровень сервиса. Немалую роль в этом играет автоматизация процессов обслуживания клиентов. Вместе с тем повышаются требования клиентов к обслуживанию не только в путешествии, но и в туристической фирме. Клиентам все сложнее становится найти время, чтобы прийти в туристическую фирму и выбрать тур. Именно с этим связана возрастающая популярность on-line агентств, где клиент может посмотреть информацию по любому интересующему его направлению, забронировать гостиницу, авиабилет и все, что связано с путешествием. Для этого ему потребуется лишь доступ во всемирную сеть Internet и наличие кредитной карточки. И одной из тенденций развития туристской индустрии является логистизация производственного процесса.

Методы и принципы логистики применимы для туристической деятельности, т. е. управленческий процесс в обеспечении туристских мероприятий протекает при соблюдении правил логистики. Например: обеспечение инвентарем, оборудованием, питание и проживание туристов, перевозки их на объекты, продажа авиабилетов, страхование, оформление международного ваучера, бронирование мест в отелях и другие мероприятия проходят с учетом принципов и методов логистики.

Термин «Логистика» применительно к туризму рассматриваются как эффективный подход к управлению потоками туристов и информационными потоками в целях повышения прибыли путем снижения затрат на производство туристского продукта и обслуживание туристов во время путешествия. Туристская логистика может определяться как наука о планировании, контроле и управлении операциями, совершаемыми в процессе формирования тура. Доведения туристского продукта до потребителя, а также в процессе передачи, хранения и обработки информации. Широкое внедрение логистики в туризме – это объективная необходимость, обусловленная усложнением задач управления, большими объемами информации, обрабатываемой в туристической сфере. Для совершенствования работы туристской фирмы важным направлением является разработка и внедрение автоматизированных систем управления.

Логистика в туристском бизнесе сложная, организационно завершенная экономическая система. Она состоит из взаимосвязанных в едином процессе управления материалов и сопутствующими им потоками элементов – звеньев, совокупность которых, границы и задачи функционирования объединены внешними целями. На практике сложились и функционируют логистические (открытые) и командно-административные

(закрытые) системы.

Логистическая диверсификация в туристском бизнесе понимается как целенаправленная концентрация управленческих процессов разнообразных туристских продуктов для эффективного их продвижения на разнообразных сегмента рынка услуг для получение экономического эффекта – прибыли.

Логистическая интеграция – это синтез экономических, политических, общественных, социально-культурных, природных, экологических, этнографических и других факторов, направленных на концентрацию управления и эффективное функционирования туристской отрасли в целом и туристского предприятия в частности. Система оценки уровня обслуживания, осуществляющие согласно международным стандартам, представляющим организационную структуру, ответственность, методики, процессы и ресурсы, необходимые для общего руководством качеством. Логистическая система – это совокупность субъектов логистики, объединённых логистических целях и каналах в целях оптимальной рациональной организации движения туристов и финансово-экономических потоков с минимальными издержками.

Основные подходы и методы в логистике: макроподход, микроподход, детерминированный подход, стохастический (вероятностный) подход, статический подход, динамический подход, функциональный подход, экспериментальный подход. Совокупность этих подходов образует так называемый логистический подход. Его отличительной чертой являются то, что предполагается последовательный переход от общего к частному. Начальной точкой исследований и критерием в процессе управления является конечная цель, для достижения которой создается логистическая система.

Главной процедурой логистического исследования являются научные методы: наблюдение, гипотезы, апробация, реализация решений. В логистике эти методы можно объединить в группы: экономические прогнозирование, неформальные методы, методы разработки оптимальных решений.

Методы прогнозирования включают: прогнозирование на уровне макроэкономики, прогнозы развития в области технологий, прогнозы развития конкуренции, прогнозы на основе опросов и исследований, социальное прогнозирование. Совокупность методов прогнозирования условно делят на:

- 1) количественные методы - анализ временных рядов, казуальное (причинно-следственное) моделирование;
- 2) качественные методы - метод экспертных оценок, модель ожидания потребителя, совокупное мнение сбытовиков.

Неформальные методы логистики:

- 1) вербальная информация - переговоры, радио, телевидение, общение с потребителями услуг;
- 2) письменная информация - газеты, журналы, годовые отчеты;
- 3) промышленный шпионаж.

В туристской деятельности используется моделирование логистических систем. Специалистами разработаны общие модели структуры функций и взаимосвязей в предприятиях, которые принято называть модулями. Логистические модули - это сочетания унифицированных и стандартизированных взаимосвязанных элементов. Термин «модулирование логистических систем» принято увязывать с организационными, техническими и технологическими решениями. Логистические системы представляют собой комплекс организационных модулей: разработка нового турпродукта, материально-техническое обеспечение, управление запасами, сбор и обработка заказов, включая их прогнозирование, подготовка к производственному потреблению и доставка, гарантия новой продукции и т.д.

Учитывая специфику полного цикла производства туристского продукта от информационного обеспечения до сбыта, процессы продвижения в каналах товарооборота и организацию потребления продукта, логистика в туризме выполняет ряд функций, которые дифференцируются по фазам логистической цепи на входном

потоке: производственная логистика, включающий непосредственное формирования создания туристского продукта, сбытовая логистика которая охватывает распределения, продвижения и определения каналов реализации готовой продукции и информационная логистика на входном потоке.

Первостепенное значения для предприятий - посредников при осуществлении процессов логистического управления приобретает информация, которая является для них ведущим логистическим и производственным фактором после первичной и вторичной обработки. Информация, которая пронизывает все звенья управления, объединяет их в некую целостность и является ключевой активностью логистической системы. Под логистической системой туристического предприятия понимается адаптивная система с обратной связью, цель функционирования которой состоит в формировании и реализации продукта предприятия в необходимом количестве и ассортименте, в максимально возможной степени готовности к использованию или потребления, в необходимом потребителю месте при оптимальном уровне логистических издержек.

Сущность информационной логистики в туризме состоит в организации потоков данных, сопровождающих продуктовый поток, и является существенным звеном, которое связывает снабжения, производства, сбыт.

Информационная логистика оперирует комплексом экономической информации в горизонтальном и вертикальном направлениях, во внутренних и внешних координация требует соответствующей инфраструктуры. Под информационной инфраструктурой логистической системы в туризме понимают совокупность взаимосвязанных средств методов, обеспечивающих подготовку информации, а именно сбор данных и их первичная обработка, контроль достоверности, хранение и передача информации, ее обновления, корректировки и презентация.

Сбытовая логистика в туризме – это неотъемная часть общей логистической системы, обеспечивающий наиболее эффективную организацию распределения продукции, готовый к употреблению. Функции сбытовой логистики заключаются в распределении и проведении туристского продукта по каналом товарооборота, поставке продукта, ориентированного на потребителей (согласно срокам обслуживания, качеству, количеству и цене), оптимизация затрат связанных с функционированием логистической системы и коммерческую сбытовую деятельность, применении оптимальных сбытовых систем.

С целью формирования системы информационной и сбытовой логистики туристического предприятия нами определено понятие и состав туристического продукта, как совокупность туристических услуг (основных, дополнительных и специализированных), природных и антропогенных условий и ресурсов (натуральных и созданных) и туристических товаров (специфических и неспецифических), удовлетворяющих потребности потребителей к путешествию, во время и после путешествия, при условии, что эти потребители являются туристами. Представленная в работе классификация видов туристического продукта по ряду признаков дает возможность структурировать потоки и определить эффективность их доведение непосредственного потребителя.

Общий вывод такой, что внедрение логистических концепции в сферу туризма может иметь место в условиях решения следующих взаимосвязанных проблем: разработки и формирования логистических систем для предприятий различных типов с учетом специфики отрасли и продукта реализации, разработки и внедрения различных систем, форм и каналов сбыта туристского продукта, разработки соответствующей информационной инфраструктуры.

В отечественной и зарубежной литературе можно встретить более широкое определении понятия логистики, в котором объект управления не ограничивается только материальном потокам. Сегодня к логистике относят так же управления людскими, энергетическими, финансовыми и другими потоками, которые имеют место в экономических системах. Появились такие термины как и банковская логистика, бизнес

логистика, деловая логистика, коммерческая логистика и т.д.

Единственная задача логистики - обеспечивать своевременное и точное исполнение заказов внешних и внутренних потребителей.

Литература:

1. Барчуков И.С. Методы научных исследований в туризме. Учебное пособие. -М.: Академия 2008.
2. Барчуков И.С., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Социальное исследование в туризме и гостеприимстве. Цикл лекций. -М.: АПК и ППРО, 2009.
3. Большой Глоссарий терминов международного туризма. -СПб. Издат. дом «Герда». Невский Фонд 2002.
4. Доналд Дж. Бауэрсокс, Дейвид Дж, Клосс. Фрагменты из книги «Логистика, Интегрированная цепь поставок».
5. Корренберг В.Б. Спортивная метрология: Словарь-справочник: Учебное пособие. - М., Советский спорт. 2004.
6. Соболева В.А. Статистика туристская: Статистическое наблюдение. Учебное пособие. -М.: Ф и СТ. 2004.
7. Гвозденко А.А. Логистика в туризме. Учебное пособие. -М.: Ф и Ст. 2004.