

Ключевые слова: *экологическое управление, окружающая среда, эффективность, предпринимательство, инновационное развитие*

Рецензент: Зеник М. А., д.т.н., проф., декан факультету мехатроніки та комп'ютерної технології КНУТД

УДК 338.48:339.18

Хімичева Г. І., Михалко А. О.

ЗАСТОСУВАННЯ ЛОГІСТИЧНИХ ПРИНЦИПІВ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТА БЕЗПЕКИ КОМПЛЕКСНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ПОСЛУГИ

У статті наведено результати досліджень, пов'язані з застосуванням логістичних принципів у туристичній галузі. За результатами аналізування наявні принципи поділено на основні та додаткові. Запропоновано застосувати логістичні принципи через складники логістичних потоків індустрії туризму. Такий підхід дає можливість оптимізувати туристичні ресурси та підвищити якість і безпеку комплексної туристичної послуги.

Ключові слова: *туристичний продукт, якість, безпека, комплексна туристична послуга, логістичні принципи, синергічність, логістичні потоки.*

Постановка проблеми в загальному вигляді. За оцінкою Всесвітньої туристичної організації ООН (ЮНВТО) внесок туризму до світового валового внутрішнього продукту з урахуванням непрямого ефекту становить 12 %. Загальна кількість робочих місць, що прямо чи опосередковано стосуються сфери туризму, становить 11 %. Понад 30 % обсягів світової торгівлі послугами та 11 % світових споживчих витрат, 7 % загального обсягу інвестицій та 5 % усіх податкових надходжень [1].

Отже, сфера туризму й курортів стає однією з основних галузей, що впливає на загальний стан і тенденції світової економіки, вона має взаємозв'язок з більш як 50 галузями. Розвиток цієї сфери сприяє підвищенню рівня зайнятості, розвитку національної економіки, збереженню культурного потенціалу, охороні екологічно безпечного навколишнього природного середовища, а також підвищує рівень інноваційності національної економіки, сприяє гармонізації відносин між різними країнами й народами.

В Україні є всі передумови для розвитку туристичної сфери. Зручне географічне розташування, сприятливий клімат, різноманітний рельєф, унікальне поєднання природно-рекреаційних ресурсів, культурно-історичної спадщини, розгалуження санаторно-курортної бази – всі ці чинники зумовлюють конкурентні переваги України в пропозиції туристичного продукту. Проте за оцінками представників Світової ради подорожей та туризму (WTTC) загальний внесок туристичної сфери до ВВП України становить 123,72 млрд грн, а частка туристичної галузі в структурі ВВП становить 2 %, на відміну від світового ринку – 9 % світового ВВП [2].

Треба зазначити, що згідно зі стратегією розвитку «Україна – 2026» реалізація державної політики в галузі туризму в Україні здійснюється впровадженням механізмів та

інструментів, які сприяють підвищенню якості й безпеки туристичних послуг [3]. Зокрема вона передбачає створення конкурентоспроможного туристичного продукту, адаптованого до вимог і очікувань споживачів за рахунок гармонізації національних стандартів до міжнародних вимог та застосування логістичних принципів для оптимізації організаційної діяльності туристичних підприємств.

Згідно з міжнародним стандартом (ГОСТ 28681.0) «туристична послуга – результат діяльності туристичного підприємства по задоволенню відповідних потреб туристів» [4]. У праці [5] автори наголошують, що комплексна туристична послуга являє собою діяльність, яка охоплює сім основних сегментів. Це індустрія розміщення, індустрія готельних послуг, індустрія харчування, індустрія розваг, екскурсійні послуги, страхування й транспорт. Усі ці сегменти пов'язані між собою й потребують для повного й всебічного задоволення туристичних потреб злагодженої роботи всієї сукупності засобів, об'єктів і організацій індустрії туризму. Тому, на наш погляд, одним з ефективних механізмів вирішення цього питання є застосування логістичних принципів. Такий підхід у наданні комплексної туристичної послуги сприяє динамічному розвитку інформаційних технологій, гнучкому плануванню транспортних і соціальних турпотоків, дієвому просуванню туристичних програм.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз літературних джерел доводить, що на сьогодні логістика посідає важливе місце в організації діяльності як окремого підприємства, так і держави в цілому. До основних завдань логістики належать вчасне постачання, транспортування, збут, розміщення тощо [6]. Тобто ті складники, які притаманні комплексній туристичній послугі.

Застосування логістики в туристичній галузі є відносно новим напрямом, який ще недостатньо вивчено та який потребує проведення спеціальних досліджень. Проте, як свідчить практичний досвід, використання логістичних принципів і методів в управлінні різними сферами національної економіки дає можливість значно зменшити витрати й підвищити рівень координації всіх операцій під час виконання будь-якого завдання, зокрема й обслуговування потенційного споживача послуг.

Метою статті є аналізування наявних логістичних принципів та визначення можливості застосування їх для підвищення якості й безпеки комплексної туристичної послуги.

Викладення основного матеріалу

Проведене авторами аналізування наукових джерел доводить, що є досить багато принципів, які відображають логістичний підхід до вирішення проблем у будь-якій діяльності. За результатами досліджень запропоновано всі логістичні принципи поділити на основні та додаткові (рисунок 1).

До основних віднесено дев'ять принципів. При цьому під час досліджень визначено, що найвагомішим є принцип інтеграції (синергичності), який передбачає комплексний і системний підхід до досягнення певної мети. Цей принцип спрямовано на вивчення інтеграційних властивостей і закономірностей у логістичних системах, які дають можливість отримати синергетичний ефект. Наступний принцип системності означає, що системи в логістиці мають будуватися як спільність кількох чи безлічі елементів, тісно взаємопов'язаних між собою.

Принцип динамічності полягає в прогресивній динаміці, яка визначається в розвитку, прагненні до вдосконалення. В свою чергу, принцип ініціативності припускає здатність застосування визначальних реакцій на ймовірні події, що позитивно впливають на процеси господарської діяльності.

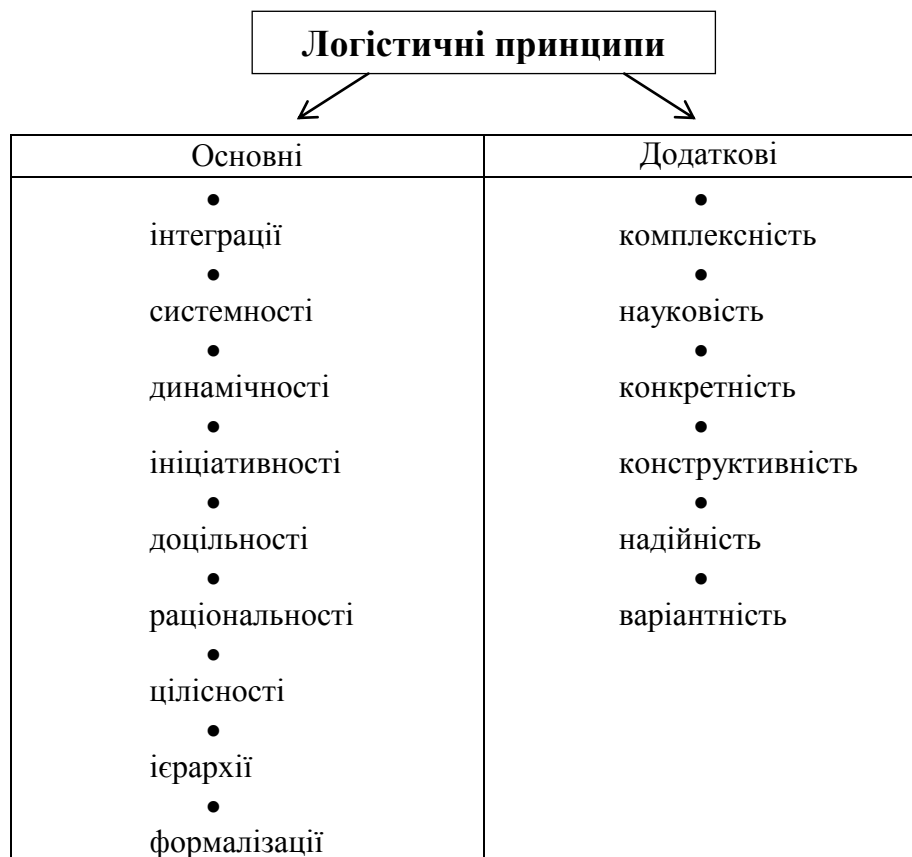


Рисунок 1. Логістичні принципи

Принцип доцільності орієнтується на залучення того потенціалу, який відіграє позитивну роль в досягненні поставленої мети. При цьому принцип раціональності дає змогу оцінювати не лише рівень якості прийнятих рішень, а й стан логістичної системи або її поведінку взагалі.

Принцип ємерджентності (цілісності) визначає розбіжності в розмірах між частиною й цілим, тобто ймовірність того, що властивості цілого можуть дуже відрізнятися від властивостей частин.

Принцип ієрархії передбачає підпорядкування нижчих елементів вищим за чітко визначеними етапами й переходами від нижчого до вищого рівня. Треба зазначити, що ієрархічні відносини мають місце в багатьох логістичних системах, для яких характерна як структурна, так і функційна диференціація, тобто здатність до реалізації певного кола логістичних функцій і завдань.

Принцип формалізації передбачає отримання кількісних і якісних характеристик функціонування логістичної системи підприємства.

Поряд з розглянутими вище основними принципами є допоміжні логістичні принципи, такі як:

1) комплексність – принцип логістики, що характеризується формуванням усіх видів забезпечення (розвинутої інфраструктури) для здійснення руху потоків за конкретних умов;

2) науковість, сприяє посиленню розрахункового початку на всіх стадіях управління потоком від планування до аналізування;

3) конкретність, тобто визначення конкретного результату мети переміщення потоку відносно технічних, економічних та інших вимог;

4) конструктивність, здійснює диспетчеризацію потоку, безперервність відстеження переміщення й зміни кожного об'єкта потоку й оперативного коректування його руху;

5) надійність, дозволяє широке використання сучасних технічних засобів переміщення та керування рухом і високі швидкості та якість надходження інформації, технології її оброблення;

6) варіантність – гнучке реагування фірми на коливання попиту й інші впливи зовнішнього середовища.

Застосування наведених вище логістичних принципів під час надання комплексної туристичної послуги доцільно розглядати через складники логістичних потоків індустрії туризму (рисунок 2).

У загальному визначенні логістика являє собою просування будь-яких потоків – матеріальних, ресурсних, інформаційних, фінансових, людських тощо. Наприклад, логістику матеріально-технічної бази туризму треба розглядати як логістику сфер розміщення туристів (готельних послуг) та харчування (ресторанного господарства). Вона зазвичай ґрунтується на принципі інтеграції й системності, тобто їй притаманний синергетичний ефект, обумовлений взаємодією суб'єктів та об'єктів туристичних послуг [7].



Рисунок 2. Структурні складники логістики індустрії туризму

Інформаційна логістика охоплює сукупність взаємопов'язаних засобів та методів, що забезпечують збирання даних та первинне оброблення їх, контролювання достовірності, зберігання й передавання інформації, її оновлення та корегування, тобто узагальнює підготування й передавання інформації в туристичній діяльності.

Якщо вважати, що метою логістики туризму є поліпшення якості й безпеки туристичних послуг, наближення їх до світових стандартів, детальне дослідження матеріальних та інформаційних потоків та їх оптимізація, зниження витрат щодо туристичного супроводу, сервісу та обслуговування, то метою інформаційної логістики

туризму є дослідження, оптимізація, перевіряння правильності зберігання та спрямування інформації, а також презентації туристичного продукту чи послуг для покращення їхньої якості.

Основне завдання інформаційної логістики в туризмі полягає в доставленні інформації до системи управління туристичним підприємством і від неї. При цьому кожний рівень ієрархічної структури туристичного підприємства має отримувати тільки необхідну інформацію в потрібні терміни, тобто застосовується принцип доцільності та ієрархії. Так інформаційна логістика сприяє просуванню й збуту туристичного продукту за рахунок оперативного управління інформаційними потоками.

Логістика туристичних перевезень (транспортна логістика) – це значна частина логістичних операцій на шляху руху матеріального потоку в туристичній індустрії від постачальника до кінцевого споживача, що здійснюються транспортними засобами. Основні завдання, які виконує транспортна логістика, це вибір типу й виду транспортного засобу, визначення раціонального маршруту доставлення, забезпечення технологічної єдності транспортного процесу, спільне планування транспортних процесів на різних видах транспорту. Вона ґрунтується на основних і допоміжних логістичних принципах, таких як динамічність, ініціативність, раціональність, конструктивність, надійність, варіантність.

Логістика збуту туристичного продукту – це невід’ємний складник загальної логістичної системи, що забезпечує найрезультативнішу організацію розподілу продукції (послуги), готової до споживання. Функції збутової логістики: розподіл та просування туристичного продукту каналами товароруку; постачання продукту, орієнтованого на потреби споживачів (згідно з якістю, кількістю, ціною й термінами обслуговування); оптимізація витрат, пов’язаних з функціонуванням логістичної системи; застосування оптимальних інформаційних збутових систем. Вона ґрунтується на принципах системності, формалізації, конкретності, варіантності.

Отже, впровадження логістичних принципів дає можливість значно підвищити якість і безпеку туристичних послуг за рахунок ефективного управління логістичними потоками.

Висновки. Впровадження логістичного інструментарію для управління туристичною діяльністю, зокрема для надання комплексної туристичної послуги, полягає в створенні дієвих механізмів управління потоками туристів, транспорту, інформації, фінансових ресурсів, послуг та матеріально-технічного забезпечення туристичного обслуговування. Такий підхід дає можливість, з одного боку, оптимізувати використання туристичних ресурсів, а з іншого – оптимізувати туристичні потоки для забезпечення гармонійного й соціального, екологічного та економічного збалансованого розвитку туристичного регіону.

ЛІТЕРАТУРА

1. UNWTO Tourism Highlights, 2016 Edition – 16 p. ISBN: 978-92-844-1814-5. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/ru/node/49151>
2. UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex [Електронний ресурс]. – (Mat 2016). – Режим доступу: http://tourlib.net/wto/UNWTO_Barometer_2016_pdf.
3. «Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року у 2017 році» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p.
4. Стандартизація в сфері туристско-екскурсионного обслуговування. Основные положения: ГОСТ 28681.0-90. – Введ. 1991-04-01. – М. : ИПК Издательство стандартов, 1990. – 7 с.

5. Хімичева Г. І. Удосконалення класифікації структурних складових комплексної туристичної послуги/ Г. І. Хімичева, А. О. Михалко, М. Г. Супрунець // Вісник КНУТД № 1 (106), 2017, С. 65 – 74.
6. Смирнов І. Г. Логістика туризму: навч. посібник/І. Г. Смирнов. – К.: Знання, 2009. – 444 с.
7. Скоробогатова Т. Образование синергетического эффекта в туризме как результат функционирования логистических сервисных систем [Электронный ресурс] / Т. Скоробогатова // Вісник економічної науки України. – 2012. – № 2 (22). – С. 147–151. – Режим доступу : <http://dspace.nbuiv.gov.ua/handle/123456789/45067>.

Хімичева А. І., Михалко А. О.

ПРИМЕНЕНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ КОМПЛЕКСНОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ УСЛУГИ

В статье приведены результаты исследований, связанные с применением логистических принципов в туристической отрасли. По результатам анализа существующие принципы были разделены на основные и дополнительные. Предложено применить логистические принципы через составляющие логистических потоков индустрии туризма. Такой подход позволяет оптимизировать туристические ресурсы и повысить качество и безопасность комплексной туристской услуги.

Ключевые слова: туристический продукт, качество, безопасность, комплексная туристическая услуга, логистические принципы, синергичность, логистические потоки.
UDC 338.48:339.18

Himicheva A., Mykhalko A.

APPLICATION OF THE LOGISTIC PRINCIPLES FOR ENHANCING QUALITY AND SAFETY OF INTEGRATED TOURISM SERVICES

The article presents the results of research related to the application of logistic principles in the tourism industry. According to the results of the analysis, existing principles were divided into main and additional ones. It is proposed to apply logistic principles through the components of the logistics flows of the tourism industry. This approach allows optimizing tourist resources and improving the quality and safety of integrated tourism services.

Key words: tourist product, quality, safety, complex tourist service, logistic principles, synergy, logistic flows.

Рецензент: Демиденко О.О. к. т. н., ректор інституту підготовки фахівців національного органу стандартизації ДП «УкрНДНЦ»