О.С. Крайнова

*Филиал ЧОУВО «МУ им. С.Ю.Витте» в г. Нижнем Новгороде
г. Нижний Новгород*

**ПОТЕНЦИАЛ ВНЕДРЕНИЯ КОНЦЕПЦИИ СЕРВИСНОЙ
ЛОГИСТИКИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ
ИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
IMPLEMENTATION CAPACITY THE CONCEPT OF
SERVICE LOGISTICS IN ENTERPRISES TOURISM AND
HOSPITALITY INDUSTRY TO IMPROVE THEIR
COMPETITIVENESS**

Аннотация. В статье представлены теоретико-методологические аспекты применения концепции сервисной логистики на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Первоначально приведена характеристика логистической системы туристского предприятия в разрезе основных параметров сервисной логистики, представлено взаимодействие движения различных потоков в процессе туристского обслуживания. Определена цель логистической сервисной системы, при достижении которой предприятия туристической индустрии демонстрируют высокий уровень конкурентоспособности. Для приобретения дополнительных конкурентных преимуществ предприятиями индустрии рекомендовано рассматривать потоки услуг и потоки клиентов как основные объекты логистического управления.

Ключевые слова: логистическая сервисная система, предприятия туризма и индустрии гостеприимства, сервисная логистика, сервисные потоки, туристский продукт, обслуживанию туристов на маршруте.

Abstract. The article presents the theoretical and methodological aspects of the concept of the logistics service to use in enterprises tourism and hospitality industry. Firstly shows the characteristics of the logistics system of tourism enterprises in the context of the main parameters of the logistics service, represented by the interaction of different traffic flows in the tourist service.

Determine the purpose of the logistics service system, when the tourism industry which businesses demonstrate a high level of competitiveness. To acquire additional competitive advantages industry stated regarded service flows and flows of customers as the main objects of logistic management.

Keywords: logistics service system, the enterprises of the tourism and hospitality industry, service logistics, service flows, tourism product, serving tourists on the route.

Возможность применения сервисной логистики для управления предприятием сферы услуг, по мнению автора статьи, не вызывает сомнения и обширно внедряется при проектировании логистической сервисной системы.

Логистическая сервисная система с выделением ее специфических особенностей по сравнению с логистической системой промышленного предприятия, включает в себя следующие параметры: цель, объектная база (основной управляемый поток), основные характеристики, территориальная ограниченность логистической системы, условия выживания, подверженность изменениям, направление потоков, интенсивность потоков, связи с потребителями, число связей, логистический микс [1].

Представим характеристику логистической сервисной системы предприятия туристского предприятия в разрезе выявленных параметров, представив данные в виде таблицы 1: Таблица 1 - Параметры логистической сервисной системы предприятия индустрии туризма и гостеприимства*

Параметры системы	Характеристика параметра
Цель	Оказание туристских услуг потребителям в соответствии с заявленными требованиями к составу, качеству и полезности услуг в удобное время с приемлемыми издержками и фиксированным временем простоев
Объектная база (основной управляемый	Поток услуг и поток клиентов (активные объекты); материальные потоки (пассивные объекты)

поток)	
Основные характеристики	Открытость, мобильность, адаптируемость, самостоятельность, направленность на расширение и интеграцию
Территориальная ограниченность логистической системы	Существует для услуг по поддержке и сопровождению; не существует для профессиональных услуг
Условие выживания	Ориентация на инновационное развитие
Подверженность изменениям	Высоко динамична
Направление потоков	Стохастическое для профессиональных услуг и четко определенное для услуг по поддержке и сопровождению
Интенсивность потоков	Переменная для профессиональных услуг, постоянная – для услуг по поддержке и сопровождению
Связи с потребителями	Паритет формальных и неформальных
Число связей	Большое
Логистический микс	Туристская услуга, индивидуализируемая под конкретного потребителя при соблюдении заявленного качества, оказанная потребителю в удобное для него время и по приемлемой цене и фиксированном времени простоев

*Составлено автором на основе [2]

Поскольку из представленных характеристик прослеживается ориентация на различные виды туристских услуг в зависимости от их содержания, то в определении логистической сервисной системы необходимо, на наш взгляд, учесть услуги, удовлетворяющие производственные, личные и общественные потребности.

С учетом выделенных параметров и свойств системы, уточним, что автором под логистической сервисной системой на рынке туристских услуг понимается совокупность элементов,

функциональная связь которых позволяет наиболее полно, своевременно и с максимальной полезностью для бизнес-процессов обеспечивать потребителей услугами, соответствующими заявленным логистическим качественным и количественным параметрам.

Дальнейший анализ логистической сервисной системы, на наш взгляд, целесообразно проводить по следующим элементам: класс системы, цель системы, объекты управления (потoki), потоковый процесс предприятия с учетом специфики деятельности, структура системы [3].

Логистическая сервисная система характеризуется отнесением ее к классу микрологистической системы, реальной основой которой выступает комплексный туристский продукт. В данном случае эту систему можно характеризовать как сервисно-продуктовый континуум [7, 8], результатом деятельности которого выступает сопряжение продукции и услуги с преобладанием доли последней. Это проявляется в двойственности самой туристской услуги, рассматриваемой по содержанию и как поддержка, сопровождение пакетного тура, и как профессиональные услуги, сформированные туроператором в готовый турпродукт.

Цель логистической сервисной системы, таким образом, состоит в оказании услуг потребителям в соответствии с заявленными требованиями к составу, качеству и полезности в удобное время с приемлемыми издержками и фиксированным временем простоев.

Потоки, рассматриваемые в рамках туроператоров как логистической сервисной системы включают основные объекты управления – потоки услуг и потоки клиентов, а также материальные, информационные и финансовые потоки [4, 6]. В соответствии с дефинициями логистики, поток должен находиться в движении, иметь определенную направленность и быть измеримым. Поток услуг, таким образом, отражает весь перечень туристских услуг поставщиков, заключенный в туристском продукте. Для предприятий, на которых отсутствует группировка услуг и их деление в соответствии с принятой классификацией, может быть проведена структуризация услуг по содержанию (назначению), представленная более подробно в

исследовании автора [1].

В рамках экспертного исследования процессы управления также следует рассматривать с точки зрения применения методов лучшего мирового опыта, то есть групп задач, направленных на оптимизацию эффективности (затраты/риски) и продуктивности (уровни обслуживания) бизнес-дисциплин или процессов. Эти задачи представляют собой стандартный набор исходных данных, которые могут быть реплицированы и легко приспособляемы для различных объектов. Примеры лучшего мирового опыта отражают, как правило, воздействие на текущее состояние реализации и совокупной стоимости владения, в то время как целевое представление - это взгляд на желаемое состояние реализации [3].

Направления исследования включают в себя:

1. аудит процессов управления потоком туристских услуг;
2. оценка процесса управления качеством сервисов при предоставлении каждой услуги, включенной в пакет по туру;
3. оценка процесса проведения изменений в ходе обслуживания туриста на маршруте;
4. оценка процесса обслуживания туристов;
5. оценки процесса обучения персонала, участвующего как в формировании турпродукта, так и работающего непосредственно с туристом на маршруте.

На основе проводимого анализа для целей логистизации в последующем выбирается модель владения процессами по обслуживанию туристов, рассматриваются конкретные рекомендации по ее улучшению в зависимости от характеристики и наполнения туристского продукта, ориентации на удовлетворение различных потребностей туристов на маршруте и, конечно, специфики работы туристского предприятия [5].

В практическом плане применение логистического подхода к предприятиям, предоставляющим туристские услуги, состоит в установлении адекватности потоков, определении технологии оптимального перемещения ресурсов, выработке стандартных требований к качеству услуг, выявлении центров возникновения потерь времени и нерационального использования ресурсов с целью последующей оптимизации

системы.

Литература:

[1] Крайнова О.С. Инновационные аспекты разработки логистического подхода к управлению предприятиями индустрии туризма и гостеприимства: монография. Моск. ун-т им. С.Ю. Витте; ф-л Моск. ун-та им. С.Ю. Витте в г. Н. Новгород. М.: изд. «МУ им. С.Ю. Витте». 2015. 166 с.

[2] Крайнова, О.С. Логистизация управления предприятиями в сфере информационных технологий. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Самарский государственный экономический университет. Нижний Новгород, 2010.

[3] Крайнова О.С. Моделирование логистической системы управления ИТ-услугами: монография / О.С. Крайнова, Ф.Е. Удалов, Е.Е. Егоров; Федеральное агентство по образованию, ГОУ ВПО «Волжский гос. инженерно-пед. ун-т». Нижний Новгород, 2009.

[4] Крайнова О.С. Проблематика управления логистическими сервисными потоками предприятий индустрии туризма и гостеприимства. В сборнике: Инновационные технологии управления. Нижний Новгород. 2015. С.109-113.

[5] Крайнова О.С., Лебедева Т.Е. Разработка и реализация целевых программ развития внутреннего и въездного туризма в Нижегородской области: потенциал для формирования конкурентоспособной туристской индустрии региона. Вестник Национальной академии туризма. 2014. №3 (31). С.37-40.

[6] Одинцова Т.Н. Теоретико-методологические основы исследования логистики в сервисной экономике: монография /Т.Н. Одинцова. Саратов, ИЦ «Наука», 2010. 196 с.

[7] Скоробогатова Т.Н. Особенности туристских потоков как объект управления сервисной логистики // Вестник ДИТБ. 2012. С. 281.

[8] Скоробогатова Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход: Монография. М.: Креативная экономика. 2008. 204 с.