

УДК 65.016 : 65.012.34 : 338.46 : 338.48

## РАЗВИТИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СЕРВИСНЫХ СИСТЕМ В ТУРИЗМЕ

*Скоробогатова Т.Н.*

*Таврический национальный университет имени В.И.Вернадского, г. Симферополь, Украина*

*E-mai: stn57@mail.ru*

Рассмотрена логистическая сервисная система в туризме, где выделены управляющая и управляемая подсистемы, применительно к которым конкретизированы общесистемные характеристики. Показана роль внутренних и внешних связей в развитии системы. Выявлены позитивные факторы образования синергетического эффекта в логистических сервисных системах, функционирующих в туризме.

**Ключевые слова:** сервисная логистика, управление потоками потребителей, логистические сервисные системы, туристские потоки, управляющая подсистема, управляемая подсистема, синергетический эффект.

**Постановка проблемы.** Одной из задач логистизации, как известно, является образование систем. Такие системы создаются в материальном производстве, начиная от уровня предприятия (микросистемы) и до международного уровня (глобальные системы) [1, с. 33]. Развитие сферы услуг обусловило формирование логистических систем в сервисе, задачей которых является управление потоками потребителей до получения ими целевой услуги и при непосредственном пользовании ею. Структура указанных систем адекватна виду оказываемых услуг и определяется периодичностью и продолжительностью их потребления, тяготением к комплексности или элементарности и др. На сегодняшний момент весьма важным является создание таких систем в туризме, где наиболее остро стоит вопрос управления потоками потребителей вследствие эксклюзивности и длительности услуги.

**Анализ последних исследований и публикаций.** Логистические системы в настоящее время находятся в поле зрения ряда украинских и зарубежных ученых, в частности. Денисенко М.П, Левковца П.Л. и Михайловой Л.И. [2], Крикавского Е.В. и Чернописской Н.В [1], Лариной Р.Р. [3], Окландера М.А/ [4], Сумца А.М. [5], Аникина Б.А. и Родкиной Т.А [6, с. 188-212, 251-396], Григорьева М.Н. и Уварова С.А. [7, с. 102-173, 656-775], Карнаухова С.Б. [8], Пфоля Х. [9], но, в большей степени, касаются материального производства. Развитие сферы услуг параллельно с формированием концепции сервисной логистики как науки и практики управления потоками потребителей услуг (и обслуживающими их потоками, то есть кадровыми, материальными, финансовыми, информационными) привело к необходимости рассмотрения логистических сервисных систем с точки зрения их функционирования и развития. Весьма актуально исследование таких систем в туризме, где услуга (продукт) имеет комплексный характер и за счет внедрения новых услуг происходит постоянное расширение систем. Укажем, что на сегодняшний момент некоторые авторы, например, Волкова А.А. [10], Гвозденко А.А. [11], Одинцова Т.Н. [12], Смирнов И.Г. [13] рассматривают логистические системы в туризме, но не в контексте сервисных систем, а как самостоятельные системы.

Несомненно, что условие сохранения любой системы – это ее развитие.

**Целью статьи** является анализ логистических сервисных систем применительно к сфере туризма, определяющий оценку эффективности их создания и развития.

**Изложение основного материала.** Подчиняясь системно-логистическим закономерностям, логистическая сервисная система (ЛСС) имеет свою специфику, определяемую основными управляемыми потоками, которая углубляется в соответствии с особенностями потоков потребителей каждого вида услуг. В частности, под логистической сервисной системой в туризме понимается совокупность элементов, функциональная связь которых позволяет обеспечить перемещение туристов к месту потребления целевого продукта и предоставить им сервис во время пути и при пользовании искомыми услугами.

Любая система, в том числе и ЛСС, состоит из управляющей и управляемой подсистем. В управляющую подсистему входят лица, принимающие решения на различных иерархических уровнях. Управляемая подсистема включает объекты в статическом состоянии (ресурсы) и в динамическом состоянии (потоки). Причем отличием основных управляемых потоков в логистических сервисных системах, то есть потоков потребителей, является то, что они постоянно находятся в динамике и не рассматриваются как ресурсы. Остальные потоки могут принимать статическое состояние, когда не востребованы потребителями.

И управляющая, и управляемая подсистемы подчиняются общесистемным характеристикам, преломляющимся в них по-разному. Конкретизацию характеристик логистической сервисной системы в сфере туризма демонстрирует табл. 1.

Итак, основными управляемыми потоками в ЛСС выступают потоки потребителей услуг, определяя остальные потоки в роли обслуживающих (сопутствующих). Если сопутствующие потоки (за исключением кадровых) чаще рассматриваются в качестве слагаемых других систем, то каждый из потребителей, как и любой человек, представляет собой сложную систему, способную самостоятельно преобразовываться и влиять на окружающий мир. Тем сложнее управление группой потребителей, что, в частности, наблюдается именно в туризме.

Одним из важнейших элементов любой системы являются связи, при этом в ЛСС основными выступают связи с потребителями. Коэффициент стабильности данных связей (отношение постоянно действующих связей к их общему числу [14, с. 30].) варьирует в зависимости от вида услуг. Чем реже оказывается услуга, тем коэффициент выше, в частности, в туризме он может достигать величины 0,8-0,9. Для данных услуг, имеющих эксклюзивный характер, не так важно расположение предприятий сервиса. Обратное утверждение касается личных (бытовых) услуг, на обращение к которым, во многом, влияет территориальный фактор, что, в свою очередь, отражается на указанном коэффициенте. Например, для дорогих салонов-парихмахерских, расположенных в центре города, он составляет 0,7-0,8, для парихмахерских на вокзале – 0,2-0,3. В связи с тем, что услуги туризма востребуются не так часто, как другие, связи здесь в течение периодов между обращением к услуге могут ослабляться. Их сохранение возможно за счет поддержания коммуникаций и предоставления клиентам информации о новых турах, сезонных скидках.

Таблица 1

Конкретизация общесистемных характеристик применительно к управляющей и управляемой подсистемам логистической сервисной системы в туризме

Общесистемные характеристики	Подсистемы	
	управляющая	управляемая
Состав элементов	В качестве элементов выступают лица, принимающие решения.	Потоки: основные (потребители туристских услуг) и обслуживающие (кадровые, материальные, финансовые, информационные).
Контактируемость с внешней средой	Частичная прозрачность.	Полная открытость.
Характеристика связей	Преобладают связи-процессы, направленные на укрепление структуры и обеспечение развития.	Преобладают связи-отношения, в первую очередь, между персоналом и потребителями.
Отношение к связям с противоположной подсистемой	Укрепление связей и рассмотрение туристов не только в качестве настоящих, но и будущих клиентов.	При удовлетворении потребностей пролонгирование связей и привлечение туристов из числа своих родственников (друзей).
Влияние на противоположную подсистему	В процессе управления и обслуживания.	Возможно в силу активности туристов как основных элементов подсистемы.
Цель	1. Доставка туристов в указанное место в определенное время при сохранении их состава (выбытие возможно из-за разочарования в программе и (или) по состоянию здоровья) с оптимальными затратами. 2. Оказание туристам именно требуемых ими услуг по составу, качеству, территориальным и временным параметрам с экономически обоснованными затратами.	Получение желаемых целевых (конечных) и инфраструктурных (сопутствующих, в большей степени во время передвижения) услуг, оказанных на высоком уровне по приемлемой цене.
Эквифинальность	Достижение туристами означенного целевого пункта и предоставление им оговоренных услуг с учетом изменения параметров окружающей среды.	Получение услуг согласно ваучеру несмотря на противодействие окружающей среды.
Способность к развитию	Разработка новых услуг, внесение элементов новизны в технологию обслуживания согласно тенденциям научно-технического прогресса.	Рассмотрение туризма в качестве познавательной услуги, расширяющей кругозор и повышающей общий уровень.

Поскольку в ЛСС основными объектами управления выступают люди, а именно потребители услуг, возникает вероятность воздействия управляемой подсистемы на управляющую подсистему. Данное утверждение выглядит, на первый взгляд, непривычным. Однако даже неодушевленные элементы потенциально могут влиять на субъект управления, предоставляя ему информацию, содержащую новые сведения (которые он может принимать или не принимать). В логистической же сервисной системе, функционирующей в туризме, воздействие в той или иной мере происходит обязательно, причем каждая туристская группа вносит свою информацию в «копилку» субъекта услуг.

Перечисленные связи, как и связи с поставщиками, носят характер внешних, и их задачей является вовлечение предприятия-системы в окружающую среду. При объединении предприятий как микрологистических сервисных систем в систему более высокого уровня (мета- или мезологистическую систему) часть внешних связей переходит во внутренние. Собственно объединение может происходить на основе краткосрочных и долгосрочных связей. В первом случае в основе лежит теоретический подход, опирающийся на аналитические расчеты эффективности такого объединения. Во втором – практический подход, базирующийся на сложившейся за длительный период технологической общности.

Сила связей между предприятиями как элементами системы должна определяться с учетом разных условий. Более крепкая связь способствует ускоренному развитию всей системы, но может ограничить развитие отдельных предприятий. В этом случае они предпочитают выходить из объединения, тем самым разрушая систему. При этом речь не идет о полном подчинении частного (отдельных предприятий) целому, то есть объединению. Наличие между предприятиями-слагаемыми противоречий естественно и даже необходимо, так как оно выступает импульсом развития.

Эффективность создания ЛСС во многом определяется образующимся синергетическим эффектом. Он формируется не только за счет интеграции подразделений (предприятий), но и в результате взаимообогащающего контакта между продуцентами услуг и потребителями. Перечислим основные позитивные факторы образования синергетического эффекта в туризме со стороны потребителей услуг:

- положительный настрой на контакт с субъектами услуг (в отличие, например, от медицины и в некоторых случаях, касающихся молодого поколения, – от образования);
- готовность людей, находящихся в отпуске и незагруженных рабочими и домашними проблемами, к восприятию разноплановой информации;
- высокий жизненный тонус, связанный с переменной обстановкой и поддерживаемый всесторонним качественным обслуживанием.

Что касается продуцентов услуг, то многим из них (не будем брать на себя смелость и утверждать – всем) интересно общение с туристами, как в общепознавательном, так и в профессиональном плане, поскольку они могут рассказать о посещаемых странах и налаженной там технологии обслуживания.

Отличием ЛСС от других логистических систем является наличие в них наиболее благоприятных условий для взаимодействия с окружающей средой. Такое положение объясняется тем, что здесь связи с окружающей средой осуществляют не только пассивные, то есть материальные, финансовые и информационные, но и человеческие потоки. Здесь необходимо оговориться, что связующими в традиционных логистических системах выступают и кадровые потоки, но они меньше связаны с окружающей средой. В сервисе персонал намного подвижнее, так как в ряде случаев он передвигается к потребителю, в материальном же производстве – в основном закреплен на рабочем месте.

Объединение предприятий создает базу для усиления потоков. В результате концентрации финансовых потоков аккумулируются денежные средства, что способствует повышению инвестиционного потенциала. Наложение информационных потоков приводит к увеличению информационного поля, которое условно можно разделить на две части: технологии производства определенных видов услуг и общие вопросы по работе с потребителями. Часть материальных потоков, содержащая средства для оснащения помещения, также может относиться ко всем видам услуг.

Направленность на обслуживание потребителей делает весьма важным вопрос развития ЛСС. Кратко развитие можно представить как настоящий процесс, отталкивающийся от прошлого и устремленный в будущее. Согласно теории хаэссеитаса, прошлое приходит в настоящее как результат [15]. Но задача настоящего – не пассивное принятие прошлого, а рассмотрение его с точки зрения опыта, как положительного, так и отрицательного. Анализируя прошлое, возможно предположение другого варианта событий и соответствующих результатов. Для настоящего времени актуален вопрос: «Стоит ли плыть по течению в потоке событий или следует повернуть поток в желаемое русло?» Вопрос решается индивидуально каждым субъектом деятельности.

Естественно, что позиции индивидов по отношению к приоритетности прошлого, настоящего и будущего значительно различаются и определяются многими факторами, в том числе и гражданством. Сведения о позициях, занимаемых жителями разных стран, представлены в табл. 2.

По нашему мнению, ближе к оптимальному – вариант Германии. Но здесь необходимо очертить границы будущего, так как далекое будущее не должно быть приоритетнее настоящего. Применительно к сфере туризма позиции управляющей подсистемы и управляемой подсистемы (основных управляемых потоков) различаются. Администрация предприятия заинтересована в том, чтобы максимально удовлетворить туристов с тем, чтобы сотрудничество продолжалось и в ближайшем будущем. Значительная часть туристов хочет взять от путешествия все возможное, даже в ущерб своему физическому состоянию, не говоря уже о состоянии окружающей среды, то есть о будущем задумываются очень мало. Путешествие для них – в основном удовлетворение настоящих потребностей (познавательных, социальных и в самореализации) и возможность повысить свой престиж в ближайшем будущем.

Таблица 2

Соотношение прошлого, настоящего и будущего  
во взглядах жителей разных стран \*

Название страны	Приоритет прошлого	Связь между прошлым и настоящим	Приоритет настоящего	Связь между настоящим и будущим	Приоритет будущего
Германия	1	есть	2	есть	3
Испания	1	есть	3	нет	2
Китай	2	есть	2	нет	3
Нидерланды	1	нет	3	нет	3
Россия	2	нет	1	нет	3
США	1	нет	2	есть	3

Составлено автором на основе: [16, с. 164]

### Выводы.

В логистической сервисной системе и управляющая, и управляемая подсистемы подчиняются общесистемным характеристикам, специфика проявления которых зависит от вида услуг. Вид услуг конкретизирует и потоки потребителей как основу управляемой подсистемы. Указанные потоки выполняют связующую функцию, соединяя предприятие с другими хозяйственными субъектами окружающей среды и, создавая базу для объединения. Эффект от объединения образуется за счет концентрации материальных, финансовых и информационных потоков. Наибольшим потенциалом отличается сфера туризма – сосредоточение комплексных услуг. Здесь же более вероятно образование эффекта синергии не только в результате взаимодействия входящих в систему подразделений (подсистем), но и при контакте исполнителей туристских услуг и их потребителей, удовлетворяющем обе стороны. Условием сохранения системы является развитие как устремленность настоящего в будущее, взгляд на которое со стороны субъектов (исполнителей) услуг и туристов – объектов услуг различен.

### Список литературы

1. Крикавський Є.В. Логістичні системи: [навч. посібник] / Є.В. Крикавський, Н.В. Чернописька. – Львів: Вид-во Національного університету “Львівська політехніка”, 2009. – 264 с.
2. Денисенко М.П. Організація та проектування логістичних систем / М.П. Денисенко, П.Л. Левковець, Л.І. Михайлова. – К.: ЦУЛ, 2010. – 336с.
3. Ларіна Р.Р. Формування та забезпечення надійності регіональних логістичних систем: [монографія] / Р.Р. Ларіна. – Донецьк: “Норд-Пресс”, 2005. – 284 с.
4. Окландер М.А. Логістична система підприємства: [монографія] / М.А. Окландер. – Одеса: Астропринт, 2004. – 312 с.
5. Сумець О.М. Алгоритм проектування логістичної системи підприємства / О.М. Сумець // Логістика: проблеми і рішення. – 2012. – № 1. – С. 54-66.
6. Аникин Б.А. Логистика / Б.А. Аникин, Т.А. Родкина. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. – 408 с.
7. Григорьев М.Н. Логистика: базовый курс / М.Н. Григорьев, С.А. Уваров.– М.: Издательство Юрайт, 2011. – 782 с.

8. Карнаухов С.Б. Логистические системы в экономике России / С.Б. Карнаухов. – М.: ООО Фирма «Благовест-В», 2002. – 216 с.
9. Pfohl H.Ch. Systemy logistyczne. Biblioteka Logistyke / H. Ch. Pfohl. – Poznan, 1998. – S. 4-9.
10. Волкова А.А. Логистические системы организации управления обслуживанием в гостиничном хозяйстве: автореферат дисс. на соискание ученой степени канд. эконом. наук: спец.: 08.00.05: «Экономика и управление народным хозяйством»/ А.А. Волкова. – С.-Пб: Санкт-Петербургская государственная академия сервиса и экономики, 2004. – 18 с.
11. Гвозденко А.А. Логистика в туризме: [учебное пособие] / А.А. Гвозденко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 272 с.
12. Одинцова Т.Н. Методологические основы управления логистической системой туристского обслуживания: дисс. ... доктора. экон. наук: 08.00.05 / Одинцова Татьяна Николаевна. – Санкт-Петербург, 2011. – 399 с.
13. Смирнов И.Г. Логистика туризму: [навч. посібник] / І.Г. Смирнов. – К.: Знання, 2009. – 444 с.
14. Скоробогатова Т.Н. Логистические системы в сервисе: [монография] / Т.Н. Скоробогатова. – Симферополь: Доля, 2007. – 416 с.
15. Заварзин Г.А. Бытие и развитие: эволюция, сукцессия, хаэссеитас / Г.А. Заварзин // Вестник Российской академии наук. – 2007. – Т. 77, № 4. – С. 334-340.
16. Попов Е.В. Рыночный потенциал предприятия / Е.В. Попов. – М.: Экономика, 2002. – 559 с.

*Поступила в редакцию 01.06.2012 г.*

**Скоробогатова Т.М. Розвиток логістичних сервісних систем в туризмі** / Т.М. Скоробогатова // Ученьє записки ТНУ. Серія: Економіка та управління. – 2012. – Т. 25 (64), № 2. – С. 125-131.

Розглянута логістична сервісна система в туризмі, де виділені керуюча і керована підсистеми, стосовно до яких конкретизовані загальносистемні характеристики. Показана роль внутрішніх і зовнішніх зв'язків у розвитку системи. Виявлено позитивні фактори утворення синергетичного ефекту в логістичних сервісних системах, що функціонують у туризмі.

**Ключові слова:** сервісна логістика, управління потоками споживачів, логістичні сервісні системи, туристські потоки, керуюча підсистема, керована підсистема, синергетичний ефект.

**Skorobogatova T.N. The development of logistics service systems in tourism** / T.N. Skorobogatova // Uchenye zapiski TNU. Series: Economy and management. – 2012. – Vol. 25 (64), № 2. – P. 125-131.

The tourism logistic service system is considered. Managing and guided subsystems are identified and corresponding system-wide characteristics are specified. The role of internal and external communications in the system development is shown. Emerging synergetic positive effects in tourism logistics service systems are revealed.

**Keywords:** service logistics, customer flow management, logistics service system, tourist flows, managing subsystem, guided subsystem, synergistic effect.