

УДК 338.482 – 045.83

ТРАКТОВКА ТЕРМИНА «ПОТОК» В АСПЕКТЕ ЛОГИСТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ДВИЖЕНИЕМ ТУРИСТОВ

Скоробогатова Т.Н.

*Таврический национальный университет имени В. И. Вернадского, Симферополь, Украина
E-mail: stn57@mail.ru*

Определено понятие «поток» в аспекте сервисной логистики и проведено его сравнение с термином «процесс». Выявлены особенности потока туристов как потребителей услуг. Дана интерпретация понятия «поток» в плоскости логистических категорий пространства и времени с точки зрения туриста.

Ключевые слова: логистика, сервисная логистика, поток, процесс, потоки потребителей услуг, управление потоком туристов.

Постановка проблемы. В условиях формирования потоковой экономики на первый план выходит логистика как наука и практика управления потоками. Являясь базовым понятием логистики, поток определяет ее связующую функцию и задачу интеграции. В традиционной логистике – это материальные и сопутствующие им потоки, в сервисной логистике – потоки потребителей и обслуживающие их потоки (кадровые, материальные, финансовые, информационные). Среди потоков потребителей особое место занимают туристы, в своем большинстве вынужденные перемещаться на длительное расстояние.

Понятие «поток» пересекается с термином «процесс». Оба термина характеризуют длительность и упорядоченность процедуры, направленной на смену состояний объекта. Но понятие «поток» всегда идентифицируется с движением, а, более точно, согласно общему корню слов, течением (осязаемого объекта или времени). В реальном плане – это перемещение объектов, когда поток рассматривается с точки зрения изменения их положений (состояний) в пространстве и во времени. В переносном смысле термин употребляется для обозначения потока событий, то есть результатов перемещений.

В традиционной логистике можно вести речь о совокупности основных (материальных) потоков. В сервисной логистике также иногда происходит информационное и финансовое обслуживание нескольких потоков потребителей. Материальный же поток обычно адресен. Как и в традиционной логистике, проявляется отсутствие изоморфности основного и сопутствующих потоков. В первую очередь, это относится к информационным и финансовым потокам. Что касается материального потока, то нередко наблюдается его совпадение с потоком потребителей, в частности на отдельных участках движения туристов.

В плоскости логистики между потоком и процессом наблюдается двойственная зависимость. С одной стороны, функционирующие потоки можно рассматривать как форму процесса. С другой, – для осуществления процесса необходимы потоки, несущие рабочую силу, материалы, финансы, информацию.

Первостепенным отличием потока от процесса является его постадийная непрерывность на протяжении длительного времени. Разграничение потока реально

ТРАКТОВКА ТЕРМИНА «ПОТОК» В АСПЕКТЕ ЛОГИСТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ДВИЖЕНИЕМ ТУРИСТОВ

согласно его остановкам, во время которых он пребывает в состоянии запаса. Процесс же складывается из нескольких операций, которые можно рассматривать на разном уровне агрегирования.

Как и любой человеческий, поток туристов – это сложный (в силу различий людей по многим параметрам, в частности, полу, возрасту, образованию, сфере деятельности), в определенной мере управляемый поток. В случае передвижения туристов с помощью транспортных средств, равномерность определяется движением последних, при пешеходном туризме движение большей частью неравномерное.

Отличием туристского потока при детальном рассмотрении является его, в некотором роде, дискретность, что объясняется особенностью долго передвигающихся индивидов как потокообразующих элементов. При этом дискретность не противоречит непрерывности, определяющей поток в длительном промежутке времени.

С точки зрения самих туристов поток может рассматриваться не только как перемещение объектов (изменение в пространстве), но и как череда событий (изменение во времени). В первом случае поток наблюдаем, его скорость зависит от транспортного средства (при пешеходном перемещении – самого туриста), остановки планируются, поэтому оценка потока достаточно объективна. Во втором случае взгляд на процесс носит субъективный характер и определяется индивидом.

Оценка туристом потока событий во многом зависит от той цели, которую он выбирает для себя при путешествии и от капитала, приобрести который он желает. Как известно, процесс потребления туристических услуг сопровождается увеличением экономического, социального и культурного капитала. Для первого случая используются шоп-туры, второй – практически присутствует в любом виде туризма, третий – обеспечивается познавательным туризмом в различных его модификациях.

Можно смело утверждать, что «поток» – это ключевое понятие логистики. В традиционной логистике – это материальные и сопутствующие им потоки, в сервисной логистике – потоки потребителей и обслуживающие их потоки (кадровые, материальные, финансовые, информационные). Среди потоков потребителей особое место занимают туристы, в своем большинстве вынужденные перемещаться на длительное расстояние. В связи с тем, что сервисная логистика выделилась в отдельное направление сравнительно недавно, вопрос управления человеческими потоками требует теоретического и практического решения.

Анализ последних публикаций. Вопрос трактовки понятия «поток» поднимается многими теоретиками и практиками в области физики, информатики, географии, биологии и др. В логистике же данный вопрос рассматривается с разной степенью детализации почти каждым автором. Однако управление человеческими потоками находится в поле зрения лишь небольшого круга ученых, например, Смирнова И.Г., Гвозденко А.А., [1, с. 49, 50; 2, с. 41-46]. Уточним, что работы указанных авторов относятся лишь к потоку туристов (причем, если Смирнов И.Г. выделяет их, то Гвозденко А.А. считает слагаемыми материального потока), не затрагивая передвижения потребителей других видов услуг. Такое положение,

вероятно, объясняется тем, что именно в туризме человеческие потоки наиболее ярко выражены. Но они существуют также в других видах сервисной деятельности и формируются согласно их специфике.

Целью статьи является определение понятия «поток» в сервисной логистике как науки и практики управления человеческими потоками в целом и в аспекте движения туристов как потребителей услуг.

Основные результаты исследования. Прежде всего, необходимо указать, что понятие «поток» пересекается с термином «процесс». И то, и другое определение указывает на длительность и упорядоченность процедуры, направленной на изменение состояния объекта. Но понятие «поток» всегда идентифицируется с движением, а, более точно, согласно общему корню слов, течением (осязаемого объекта или времени). Не зря говорят: «Все течет, все изменяется». В реальном плане – это перемещение объектов, когда поток рассматривается с точки зрения изменения их положений (состояний) в пространстве и во времени. Примером реального потока может служить крупномасштабное материальное производство с применением конвейера. В переносном смысле термин употребляется для обозначения потока событий, то есть результатов перемещений (при этом человек как бы остается на месте и наблюдает все происходящее со стороны).

Отдельные авторы, (например, Долгов А.П.) даже считают, что логистика – это управление потоковыми процессами [3, с. 166]. Считая возможным использовать данное определение (не зря в качестве объектов логистики называют как собственно потоки, так и потоковые процессы), следует признать некорректным употребление термина «непотоковые процессы» [4, с. 122-123].

Определение «потоковые процессы» требует соответствующих комментариев. По нашему мнению, в указанном случае речь идет о потоке, представленном в русле процесса. Процесс охватывает гораздо больше явлений и предусматривает наличие ряда потоков. Например, процесс оказания услуг обеспечивается кадровыми, материальными, финансовыми и информационными потоками (в стационарном состоянии – ресурсами). В этом случае о процессе обслуживания можно вести речь с точки зрения холистичности, ставящей во главу угла полный (всесторонний) подход. Хотя возможно отдельно говорить об информационном или финансовом обслуживании, где задействован лишь информационный или, соответственно, финансовый поток. Конечно, в процессе участвует и персонал, но данных случаях в виде не потока, а отдельных работников.

В традиционной логистике можно вести речь о совокупности основных (материальных) потоков. В сервисной логистике также иногда происходит информационное и финансовое обслуживание нескольких потоков потребителей. Материальный же поток обычно адресен. Как и в традиционной логистике, проявляется отсутствие изоморфности основного и сопутствующих потоков. В первую очередь, это относится к информационным и финансовым потокам. Что касается материального потока, то нередко наблюдается его совпадение с потоком потребителей, в частности, на отдельных участках движения туристов.

Таким образом, в плоскости логистики между потоком и процессом наблюдается двойственная зависимость. С одной стороны, функционирующие

**ТРАКТОВКА ТЕРМИНА «ПОТОК» В АСПЕКТЕ ЛОГИСТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ
ДВИЖЕНИЕМ ТУРИСТОВ**

потоки можно рассматривать как форму процесса. С другой, – для осуществления процесса необходимы потоки, несущие рабочую силу, материалы, финансы, информацию.

Первостепенным отличием потока от процесса является его постадийная непрерывность на протяжении длительного времени. Разграничение потока реально согласно его остановкам, во время которых он пребывает в состоянии запаса. Процесс же складывается из нескольких операций, которые можно рассматривать на разном уровне агрегирования. Например, в настоящее время особую важность в логистике приобретают процессы, составляющие ее «зонтик», которые включают операции по управлению складированием, транспортировкой, планированию стратегии снабжения, координации информационных потоков.

И для потока, и для процесса функцией оптимизации является сокращение времени. В потоке это достигается за счет повышения скорости и уменьшения незапланированных остановок («пробок», поломок транспортного средства и др.). В процессе возможно «сжатие» в результате уменьшения внутриоперационных (без снижения качества) и межоперационных перерывов. При обслуживании индивидов такое сокращение возможно в определенных рамках, тогда оно с удовлетворением воспринимается потребителями.

Сравнение характеристик понятий «поток» и «процесс» в сервисной логистике демонстрирует табл. 1.

Таблица 1

Характеристики терминов «поток» и «процесс» в сервисной логистике

Характеристики	Поток	Процесс
Четкое направление (вектор пространства)	Траектория может несколько отклоняться от заданного курса	Общее направление развития (вектор времени)
Возможность ускорения	Для неодушевленных потоков целесообразна. Для человеческих потоков ограничена	В рамках технологии
Дифференциация	Согласно интервалам движения	По операциям

Классически поток характеризуется такими параметрами, как направленность, непрерывность, скорость, поэлементный состав, интенсивность. Указанные параметры определяют вектор потока, его регламентированные или экстренные остановки, равномерность или ускоренность (замедленность), простоту или сложность, объем. Важным параметром, характеризующим в большей мере человеческий поток, выступает его степень его управляемости. Спецификой потока потребителей как вида человеческого потока является необходимость сопутствия ему других потоков, выполняющих обслуживающую функцию. В то же время, люди как потокообразующие элементы сами могут выступать носителями ресурсов, выступающих потенциальными слагаемыми потоков.

Особое место в данной классификации занимает поток туристов. Как и любой человеческий, это сложный (в силу различий людей по многим параметрам, в

частности, полу, возрасту, образованию, сфере деятельности), в определенной мере управляемый поток. В случае передвижения туристов с помощью транспортных средств, равномерность определяется движением последних, при пешеходном туризме движение большей частью неравномерное.

Подчеркнем, что понятие равномерности касается скорости перемещения потокообразующих элементов. Для величины (объема) же потоков используется показатель интенсивности, который определяется отношением количества людей ко времени, в срезе (интервале) которого поток рассматривается. Поэтому о равномерности можно говорить относительно распределения потокообразующих элементов, то есть загрузки транспортных средств или (что бывает чаще) средств размещения, но употребление термина по отношению к потоку, что, к примеру, встречается в работе [2, с. 46], неправомерно. Касательно сравнения туристских потоков корректнее вести речь о потоках разной интенсивности, определяющих неравномерное количество туристов, находящихся на определенной территории в разные периоды. Укажем, что определение прогнозной величины интенсивности туристского потока и рациональное распределение туристов по территории представляет собой одну из важных стратегических задач. Ее решение предполагает расчет объема обслуживающих потоков, функционирование которых требует соответствующей инфраструктуры.

Отличием туристского потока при детальном рассмотрении является его, в некотором роде, дискретность, что объясняется особенностью долго передвигающихся индивидов как потокообразующих элементов (при этом дискретность не противоречит непрерывности, определяющей поток в длительном промежутке времени). Другие человеческие потоки образуются потребителями, перемещающимися на небольшие расстояния, поэтому в основном носят полностью непрерывный характер. Туристы же находятся в пути не менее суток, поэтому нуждаются в остановках.

Перемещение индивидов в туризме представляет собой пространственно-временное изменение. В то же время каждое путешествие насыщено событиями, так что его можно рассматривать как поток событий. В первом случае движение происходит на определенных отрезках, ограниченных планируемыми остановками. Во втором – движение можно сравнить с кадрами кинофильмов, где степень агрегирования и скорости определяется самим индивидом. При этом кадры с наиболее яркими для данного индивида событиями могут быть более четкими и масштабными. Сравнение трактовок анализируемого термина с точки зрения туриста представлено в табл. 2.

Усвоение предоставляемой информации, во многом, зависит от обсуждения ее с другими членами туристской группы, особенно, если индивид путешествует совместно с родственниками или друзьями. Такое общение позволяет создать более полную (развернутую) картину увиденного, дающую возможность реально говорить о потоке событий. Действительно, всякому материализованному объекту свойственно отражение, причем в качестве воздействующего инструмента может выступать любой логистический поток. Но глубина и длительность отражения определяется многими факторами, в частности, содействием окружающих.

**ТРАКТОВКА ТЕРМИНА «ПОТОК» В АСПЕКТЕ ЛОГИСТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ
ДВИЖЕНИЕМ ТУРИСТОВ**

Таблица 2

Двойственная трактовка туристом термина «поток»

Характеристики	Поток как движение объектов	Поток как цепь событий
Оценка	Объективная	Субъективная, во многом зависит от цели путешествия индивида
Предмет оценки	Результат и процесс (в порядке приоритетности) перемещения	Процесс и результат (в порядке приоритетности) перемещения
Скорость	Зависит от транспортного средства, при пешеходном перемещении – самого туриста	Регламентируется индивидом
Прерывность	Планируемые и внеплановые (обусловленные форс-мажорными обстоятельствами) остановки	Регламентируется индивидом

В более фундаментальном освоении получаемой во время путешествия информации значительное место принадлежит городам-связям, которые идентифицируются нами как населенные пункты, находящиеся на пути между культурно-историческими центрами и выполняющие функции обеспечения проходящих через них туристов инфраструктурными услугами [5]. Указанные города обеспечивают релаксацию туристов в перерывах между интенсивными информационными «ливнями», предоставляют возможность систематизировать ее и дополнить ею уже имеющуюся с целью получения кумулятивного эффекта. Кроме того, они позволяют наладить отношения с местным населением, что отвечает принципам туризма (принципы изложены в декларации, принятой Гаагской межпарламентской конференцией по туризму), и концепции устойчивого туризма (концепция сформулирована Всемирной туристской организацией) [6, 7]. Города-связи способствуют установлению контактов туристов с постоянными жителями, что помогает углубить и расширить полученную во время экскурсий информацию, а также повысить осведомленность туристов об особенностях территории и проживающего на ней населения.

Оценка туристом потока событий во многом зависит от той цели, которую он выбирает для себя при путешествии и от капитала, приобрести который он желает. Как мы уже отмечали ранее, процесс потребления туристических услуг сопровождается увеличением экономического, социального и культурного капитала [8]. Для первого случая используются шоп-туры, второй – практически присутствует в любом виде туризма, третий – обеспечивается познавательным туризмом в различных его модификациях. Но, касательно социального капитала, необходимо отметить, что он редко является основной целью, а чаще сопутствует двум другим видам капитала и приобретается при общении с единомышленниками, выбравшими один и тот же тур.

Выводы. Таким образом, понятия «поток» и «процесс» характеризуют длительность и упорядоченность процедуры, направленной на смену состояний объекта. Но первостепенным отличием потока является его продолжительное непрерывное функционирование. При этом понятие поток может рассматриваться в аспекте изменения (течения), как осязаемого объекта, так и времени.

Наряду с общими характеристиками потока, туристский поток имеет и свои особенности, что объясняется спецификой образующих его элементов. С точки зрения самих туристов поток может рассматриваться не только как перемещение объектов (изменение в пространстве), но и как череда событий (изменение во времени).

Оценка туристом потока событий, во многом, определяется преследуемой им целью, направленной на приобретение экономического, социального или культурного капитала.

Список литературы

1. Гвозденко А.А. Логистика в туризме: [учебное пособие] / А.А. Гвозденко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 272 с.
2. Смирнов І.Г. Логістика туризму: [навч. посіб.] / І.Г. Смирнов. – К.: Знання, 2009. – 444 с.
3. Хвостиков К. Критериально-методологические аспекты логистизации экономических процессов / К. Хвостиков // Вісник економічної науки України. – 2012. – № 2 (22). – С. 165-167.
4. Семенов А.И. Логистика. Основы теории / А.И. Семенов, В.И. Сергеев. – СПб.: Издательство «Союз», 2001. – 544 с.
5. Скоробогатова Т.Н. Импульсы развития городов-связей как логистических сервисных мезосистем в плоскости управления туристскими потоками / Т.Н. Скоробогатова // Логістика: теорія та практика. – 2012. – № 1 (2). – С. 157-163.
6. Гаагская декларация межпарламентской конференции по туризму (Гаага, 10-14 апреля 1989 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zakon2.rada.gov.ua/lows/show?nreg=995904>.
7. Всемирная туристская организация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.world-tourism.org>.
8. Скоробогатова Т.Н. Туризм в расширении статусного пространства фирм и индивидов: логистический аспект / Т.Н. Скоробогатова // Економічний форум. – 2013. – № 2. – С. 176-182.

Скоробогатова Т.М. Трактуння терміна «потік» в аспекті логістичного управління рухом туристів / Т.М.Скоробогатова // Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: Економіка та управління. – 2013. – Т. 26 (65), № 2. – С. 132-138.

Визначено поняття «потік» в аспекті сервісної логістики та проведено його порівняння з терміном «процес». Виявлено особливості потоку туристів як споживачів послуг. Дана інтерпретація поняття «потік» в площині логістичних категорій простору і часу з точки зору туриста.

Ключові слова: логістика, сервісна логістика, потік, процес, потоки споживачів послуг, управління потоком туристів.

Поступила в редакцію 01.06.2013 г.