

Лукин Андрей Михайлович

студент

Институт отраслевого менеджмента

СП ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»

г. Москва

МОДЕРНИЗАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ В ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМАХ

***Аннотация:** в статье рассмотрен вопрос модернизации логистических систем в турфирмах, целях и путях развития логистики в туристических фирмах. Обосновано влияние логистики на развитие туристической отрасли, приведены результаты данного влияния. Раскрыта важность применения логистических инструментов в исследуемой отрасли.*

***Ключевые слова:** логистика, модернизация, туристические фирмы.*

Главным показателем развития туристических путешествий является туристический поток, который, в зависимости от своего движения, влияет на экономическое развитие территории и занятость проживающего населения в этой местности. Чтобы привлечь туристов на рынок менеджерам туристического бизнеса нужно обратить особое внимание на уровень качества сервиса и доступности цен. Для примера, российские туристы предпочитают отдых за рубежом, где отдых обособляется высоким качеством сервисного обслуживания и ценам.

Сопоставление цены и качества, которые предлагают туристические фирмы нуждается в первую очередь модернизации существующей логистической системы турфирмы. В данном случае модернизация – это обновление объекта, улучшение его показателей качества, усовершенствование технического оборудования. Логистическая система фирмы должна соответствовать современным достижениям международной трансграничной логистики пространств и границ [1–5] и использовать их в национальной логистике [6–10].

Логистическая система в данной отрасли является системой адаптации, в которой в качестве элементов выступают подразделения предприятия, которые

выполняют оптимизационные функции движения сервисных потоков и потока туристов. Основным путем развития туризма является усовершенствование сервисного качества обслуживания всех туристических организаций. Это объясняется тем, что логистическими посредниками являются звенья туристических систем. Они же в свою очередь напрямую связаны с продуктом и являются предприятиями сервиса. Этими звеньями туристических систем являются турагентства, туроператоры и т. п [14]. Чтобы управлять потребностями клиентов, важен не только маркетинг, но и логистика, которая помогает туристической фирме осуществлять свою деятельность: – Прогнозирование спроса; – Выявление наиболее востребованных услуг; – Приобретение доверия среди клиентской базы; – Создание системы обратной связи [12].

Ценность туристическому продукту добавляют логистические инструменты, с помощью которых продукт спроса делается более доступным в нужное время, и в нужном месте. В туристической отрасли это можно увидеть, когда увеличивается скорость обслуживания клиентов, время ожидания транспорта, отсутствие очередей и т. д. Для улучшения такого вида сервиса турфирмам необходимо улучшать свои системы управления на основе логистических принципов: – поддержание своевременного поступления необходимой информации; – модернизация движения туристических и сервисных потоков; – выявление оптимального уровня логистических потоков; – мониторинг и оценка эффективности логистических подразделений [11].

Главным показателем оценки эффективности управления туристической компании является удовлетворённость клиента от использования услуг той, или иной компании. Его положительный отзыв исходит от уровня комфорта на протяжении всей поездки или логистического обслуживания. Для достижения наивысших результатов удовлетворения клиента компании необходимо прибегать к затратам, которые совершенствуют деятельность организации. Также, необходимо отметить, что увеличение сервисного качества обслуживания является затратным процессом, однако без этих затрат, как правило, компания несёт

большие убытки, из-за которых предприятие становится не способно ориентироваться в измеряемых условиях рынка

В туристической сфере для предприятий важно учесть все логистические затраты, которые связаны с дополнительными услугами: игровые залы, спа-процедуры, магазины и т. д. Также, важными показателями логистического обслуживания являются транспортные услуги: точное расписание средств передвижения (маршруток, автобусов, поездов, электричек и т. д.), трансфер, наличие пакета страхования, скидки и бонусы. Данные логистические затраты позволяют качественно оценить результаты через количественную величину затрат. Однако, затраты предусматривают собой достижения цели, следовательно, объект затрат должен быть указан с возможностью достижения цели

Таким образом, модернизация логистической системы турфирмы способами и инструментами, рассмотренными в статье, позволит переориентировать часть туристического потока внутрь региона за счёт повышения сервисного качества обслуживания клиентов, предоставления новых туров, оптимизации логистических издержек.

Список литературы

1. Воронов В.И. Международная логистика пространств и границ: основные аспекты формирования понятия, миссии, целей задач, функций, интегральной логики, принципов и методов / В.И. Воронов, А.В. Воронов // Управление. – 2015. – Т. 3. – №2. – С. 27–36.
2. Лазарев В.А. Трансграничная логистика в евразийском таможенном [Текст]: Монография / В.А. Лазарев, В.И. Воронов / Государственный университет управления, Институт управления на транспорте, в индустрии туризма и международного бизнеса ГУУ. – М.: ГУУ, 2014. – 158 с.
3. Воронов В.И. Международные товаропроводящие сети / В.И. Воронов, А.В. Воронов // Маркетинг. – 2013. – №6 (133). – С. 20–28.
4. Воронов В.И. Международная логистика / В.И. Воронов // Вестник университета (Государственный университет управления). – 2004. – 700 с.

5. Воронов В.И. Основные элементы эволюции элементов цепей поставок в международной логистике / В.И. Воронов, А.В. Воронов // Логистика. Проблемы и решения. – 2013. – №2. – Украина, Харьков.

6. Ермаков И. Постановка проблемы развития национальной логистической системы / И. Ермаков, Д. Петухов // Логистика. – 2014. – №11(96). – С. 56–59.

7. Абдулабекова Э.М. Развитие логистики в России. Гуманитарные науки: новые технологии образования: Материалы 10-й Региональной научно-практической конференции (19–20 мая 2005 г.). – Махачкала: Ипц дгу, 2005.

8. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Основы логистики: Учебное пособие / Б.А. Аникин [и др.]. – Москва, 2014.

9. Логистика: тренинг и практикум: Учебное пособие / Б.А. Аникин [и др.]. – Москва, 2014.

10. Воронов В.И. Методологические основы формирования и развития региональной логистики: Монография. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного Университета, 2003. – 316 с.

11. Некрасов В.И. Управление организационно-экономическими процессами реструктуризации промышленных предприятий региона / В.И. Некрасов, М.А. Пиунова, Н.Б. Пухарева. – Ижевск: ИжГТУ, 2005. – 116 с.

12. Морозова М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме / М.А. Морозова. – М.: Академия, 2004. – 288 с.

13. Орлова Т.С. Рыночные инструменты в деятельности турфирм / Т.С. Орлова, Т.Ю. Чикурова // Изв. Урал. гос. экон. ун-та. – 2009. – №3 (25). – С. 36–41.