

**Лукин Андрей Михайлович**

студент

Институт отраслевого менеджмента

СП ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»

г. Москва

## **АНАЛИЗ МОДЕРНИЗАЦИИ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ В ЦЕЛЯХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИМ ПОТОКОМ**

***Аннотация:** в статье рассмотрена система логистики с точки зрения туризма. Перечислены элементы логистической системы и необходимые факторы, необходимые для ее разработки. Обобщены результаты анализа модернизации управления турфирмами. Выделены показатели логистического обслуживания. Приведена схема оценки эффективности управления турфирмой. Автором сделан вывод о необходимости модернизации логистической системы турфирм на основе использования рыночных инструментов: маркетинга и логистики.*

***Ключевые слова:** логистическая система, туристы, турфирма.*

Логистика с точки зрения туризма – это наука о планировании, проведении контроля и менеджмент операций, в процессе составления и формирования тура, доведение конечной услуги и продукта до конечного потребителя в соответствии с его интересами, а также процесс передачи, хранения и обработки информации.

Из данного термина можно сделать вывод, что логистика – это система, содержащая функциональные области, которые решают определенные задачи. В состав данной системы входят [3]:

1. Перевозка туристов – выбор компании-перевозчика и вида транспорта.
2. Информация – реклама наружная, в средствах массовой информации, включая и электронные, составление плана тура, обработка поступающих заказов, ведение статистики.

3. Обслуживающее производство – логистические подразделения, обслуживающие процесс формирования тура и предоставлению услуг клиентам. Производственные мощности и экономическая адаптация туристической компании имеют важное значение для функционирования логистической системы.

Элементы логистической системы и необходимые факторы, необходимые для ее разработки:

1. Количество и локация филиалов турфирмы. Эти критерии необходимо учитывать, в связи с учетом количество потенциальных клиентов, которых фирма может обслужить.

2. Связь. Для более продуктивной и слаженной работы, а также контакта между филиалами, все отделения логистической системы должны быть связаны информационной, контрольной и транспортной сетью.

Как известно, в наше время турфирмы вынуждены разрабатывать долгосрочные планы перевозок туристов за границу, бронирование необходимых мест в отелях [1]. Таким образом, необходимо заранее анализировать и планировать примерное количество потенциальных туристов для компании. В таких случаях высок финансовый риск. Например, арендовав самолет на весь сезон, при некоторых обстоятельствах турфирма может понести колоссальные убытки.

Большинство больших компаний обращаются к методам анализа риска [2]. Для них создаются специальные программы, позволяющие производить совершенствования в планировании перевозок туристов, мест в гостиницах, что позволяет им сократить не используемых в данный момент времени мест до минимального значения. Вне всяких сомнений, логистические проекты выгодны только большим компаниям с собственным штатом аналитиков, которые способны их разрабатывать, а также же компьютерным персоналом.

Однако, мелкие турфирмы, которых на современном рынке довольно большое количество, теряют возможности увеличения прибыли и снижения издержек, т.к. управленцы данных компаний не прибегают к проведению экономического анализа операций компании.

Довольно часто малые и средние турфирмы объединяют перспективы своего выживания в сложной конкурентной борьбе с применением различных коллабораций с другими фирмами. Данные объединения способствуют обеспечению одних и тех же технологических, организационных и экономических условий коммерческой и некоммерческой деятельности предприятий как единого целого в форме логистических систем на макроуровне. Межотраслевое и внутриотраслевое взаимодействие дает возможность организациям совместно распределять и использовать ресурсы.

Модернизация управления турфирмами показывает прогресс показателей у следующих фирм: «Глобус-тур», «Астра-Тур», «Эверест», ухудшились показатели у турагентств «Туризм и отдых», «Солнечный город» при анализе ниже приведенной таблицы.

Таблица 1

Турфирма	Уровень логистического обслуживания (n, %)			Комплексный показатель качества обслуживания покупателей (K)		
	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
1. Волна Плюс	71	61	73	0,75	0,78	0,84
2. Глобус Тур	72	74	76	0,78	0,81	0,87
3. Спутник-РМК	71	70	72	0,75	0,73	0,85
4. Меридиан	77	62	76	0,81	0,79	0,84
5. Туризм и отдых	72	68	83	0,76	0,75	0,78
6. Эдельвейс	70	69	85	0,78	0,73	0,80
7. Солнечный город	58	68	72	0,65	0,63	0,74
8. Эверест	77	78	85	0,71	0,73	0,86
9. Астра-тур	–	74	79	–	0,78	0,89
10. Транс-тур	–	68	75	–	0,81	0,80
11. Алые паруса	–	85	77	–	0,83	0,84
12. Алла	–	–	68	–	–	0,75

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.

С.В. Першина отмечает [4], что для составления оценки стабильности внешней среды компании важно учесть следующие факторы: политическая ситуация в регионе и мире, влияние законодательства, технологический прогресс, стадии делового цикла экономики страны, инвестиционная политика государства, уровень инфляции, уровень безработицы, динамика денежных доходов на душу населения и т. д.

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 [6–10]. Однако, затраты предусматривают собой достижения цели, следовательно, объект затрат должен быть указан с возможностью достижения цели. Таким образом, объем затрат должен быть увязан с возможностью достижения цели [11–15].

Немаловажную роль играет оценка финансирования и вложений в деятельность организации. Оценка эффективности управления турфирмой должна проводиться, с одной стороны – в аспекте соответствия достигаемых результатов установленным целям, с другой – базироваться на определении степени эффективности использования ресурсов [5].

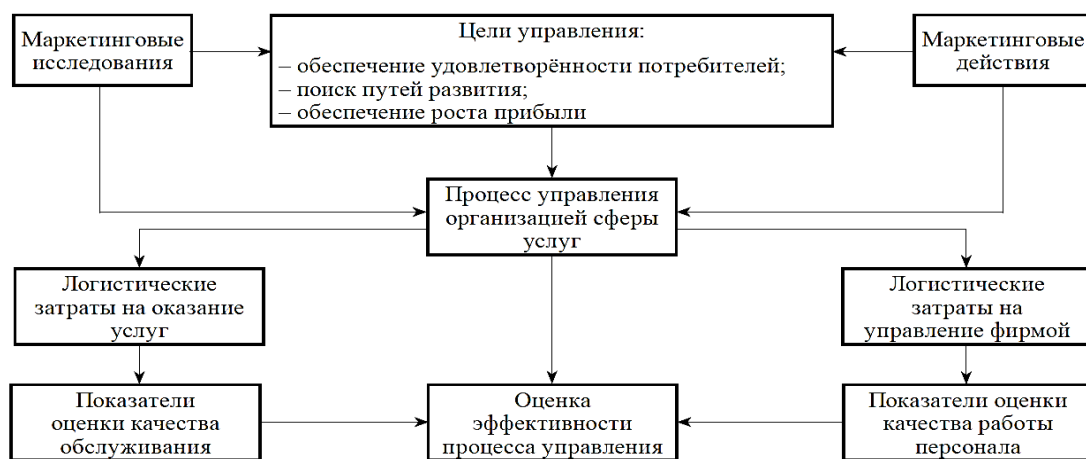


Рис. 1

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

### **Список литературы**

1. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме / В.А. Квартальнов // Современный опыт управления. – 2003.
2. Гвозденко А.А. Логистика в туризме: Учеб. Пособие // А.А. Гвозденко. – М.: Финансы и статистика, 2005.
3. Гаджинский А.М. Логистика: Учебник для высших и средних специальных заведений / А.М. Гаджинский. – 2-е изд. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2007.
4. Першина С.В. Проблемы стратегического планирования и управления в организациях сферы физической культуры и спорта / С.В. Першина // Экономика и современный менеджмент: теория и практика: Материалы XXVI Междунар. заоч. науч.-практ. конф., Новосибирск, 19 июня 2013. – Новосибирск: СибАК, 2013. – С.74–78.
5. 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.

6. 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.

7. Лазарев В.А. Трансграничная логистика в евразийском таможенном союзе [Текст]: Монография / В.А. Лазарев, В.И. Воронов. – М.: ГУУ, 2014. – 158 с.

8. Воронов В.И. Международные товаропроводящие сети / В.И. Воронов, А.В. Воронов // Маркетинг. – 2013. – №6 (133). – С. 20–28.

9. Воронов В.И. Международная логистика / В.И. Воронов // Вестник университета (Государственный университет управления). – 2004. – 700 с.

10. 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.

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

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

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

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

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