

ОСОБЛИВОСТІ ЛОГІСТИЧНОГО УПРАВЛІННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ

Туристична галузь є специфічною за своєю природою, її можна віднести до різних галузей діяльності. Галузева специфіка туризму суттєво впливає на базові процеси, що відбуваються в туристичній сфері, а також, і на логістичні процеси, які пронизують туристичний процес і його невід'ємною складовою. Незалежно від стратегічної орієнтації підприємств туристичного сектору економіки, можливості ефективного логістичного управління та його результати дозволяють значно поліпшити загальну ефективність підприємства (знизити рівень логістичних витрат, підвищити швидкість виконання туристичних операцій, реакції на запити існуючих та потенційних споживачів, підвищити рівень обслуговування, підвищити імідж тощо). Для забезпечення максимальної ефективності логістичного управління необхідно врахування всієї специфіки туристичної сфери та корегування заходів з врахуванням цієї специфіки.

Специфічність логістичного управління в туристичній сфері сформована:

- специфічністю туристичної послуги (як послуги);
- специфічністю ринку туристичних послуг;
- специфічністю процесу задоволення потреб клієнтів у туристичних послугах.

Туристична послуга – це, перш за все, послуга. Послуги мають свою специфіку, яка суттєво відображується на логістичних операціях. До таких особливостей послуги відносять:

– невідчутність (нематеріальний характер) послуг (туристичні послуги неможливо продемонструвати, побачити, спробувати, перемішати, зберігати, упаковувати або досліджувати до моменту їх отримання);

– невіддільність виробництва і споживання послуг (туристичні послуги здебільшого виробляються і споживаються одночасно, тобто розпочинати надання туристичних послуг можна тільки після отримання замовлення або з появою клієнта);

– неможливість зберігання (туристичні послуги неможливо виробити завчасно та зберігати для подальшої реалізації);

– несталість якості послуг (ця особливість туристичних послуг виражається в тому, що їх якість коливається в широких межах залежно від їх виробників, часу і місця надання послуг, від існуючих на підприємстві стандартів системи обслуговування, тобто від рівня сервісу на конкретному туристичному підприємстві та й від багатьох інших факторів).

Специфічність ринку туристичних послуг обумовлена:

– специфікою попиту (сезонний характер, висока еластичність попиту до ціни, висока чутливість до політичної та соціальної ситуації, вплив моди, постійне зростання вимог до сервісу і т.п.);

– специфікою пропозиції (посилення вхідних бар'єрів в галузі, зростання рівня конкуренції, зростання рівня стандартів надання послуг, утворення систем, які поєднують власників туристичних ресурсів, посередників та інших учасників туристичного процесу, необхідність значних інвестицій в розвиток інфраструктури і т.п.);

– специфікою державного регулювання, стимулювання туристичної галузі (державна частка в галузі, рівень державного регулювання, особливості законодавства щодо фінансування, оподаткування, ліцензування, надання дозволів, природокористування, переміщення, проживання, харчування і т.п.).

Специфічність процесу задоволення потреб у туристичних послугах передбачає врахування таких особливостей як: продаж послуг відбувається переважно через посередників, туристичні фірми створюють мережу агенцій по території країни, продаж послуг здійснюється переважно по передплаті та ін.

Система логістичного управління повинна враховувати специфіку туристичної галузі: врахувати, що основним потоком є потік туристів та потік туристичних послуг; приділяти значну увагу плануванню туристичних потоків разом із плануванням потужності; передбачати формування довготермінових логістичних ланцюгів, що складаються з учасників туристичного процесу; розвивати логістичну інформаційну систему, систему оцінки рівня обслуговування, в т.ч. і логістичного тощо.

Отже, врахування специфічних рис туристичної сфери дозволяє логістичному управлінню скорегувати дії та інструменти управління задля підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства та вищого рівня задоволення попиту.