

УДК 164:338.48

## СУЩНОСТЬ ЛОГИСТИКИ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ

Я.В. ПОТОЯЛО

(Представлено: канд. экон. наук О.В. ДОДОНОВ)

*Выявлены проблемы развития туристической отрасли в Республике Беларусь, обоснована система логистики туризма с характеристикой ее подсистемных элементов, предложены направления развития логистической системы туристической отрасли.*

Одним из главных направлений рынка услуг является преобладание на нем организаций, оказывающих туристические услуги. По данным Национального статистического комитета, в 2013 г. в Республике Беларусь в сфере туризма осуществляли деятельность 1085 организаций, из них 142 – туроператорскую, 387 – турагентскую и 556 – туроператорскую и турагентскую. Туроператоры обслужили 136,8 тыс. иностранных туристов, прибывших в Беларусь, а также 708,4 тыс. граждан Республики Беларусь, выехавших за ее рубеж. Всего туристами оплачено зарубежных туров на сумму 3,4 трлн белорусских рублей, из них – белорусскими туристами при отправке за рубеж – на сумму 3,09 трлн белорусских рублей (91% от общей суммы), иностранными туристами в Республике Беларусь – на сумму 334,6 млрд белорусских рублей (9% от общей суммы). Туристами, направленными по маршрутам в пределах Республики, оплачено услуг на сумму 75,5 млрд белорусских рублей, экскурсантами – 78,6 млрд белорусских рублей [1, с. 8].

Выездной туризм превышен в сравнении с въездным по следующим причинам:

- недостаточно развита инфраструктура туризма;
- нет квалифицированных кадров (туроператоры, которые не обладают умением правильно формировать, продвигать и реализовывать конкурентоспособные туры, позволяющие выйти на мировой рынок туристических услуг);
- отсутствие четко сформулированной логистической стратегии, которая позволила бы снижать затраты и увеличивать уровень обслуживания.

Считаем, что это самые явные проблемы, препятствующие развитию туризма в Республике Беларусь.

Одним из показателей развития индустрии путешествий является туристический поток. В каком направлении он движется – внутрь страны или региона, или из страны или региона – зависит экономическое развитие территории [2, с. 1]. Как любую организацию можно представить в системе черного ящика, так и систему логистики в туризме можно отразить схемой, представленной на рисунке.

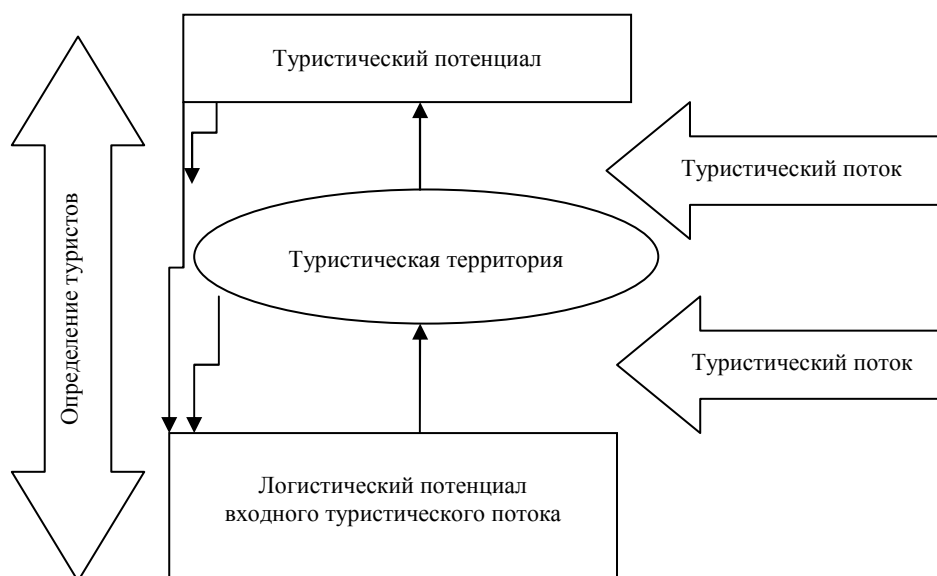


Рис. Система логистики туризма

Источник: собственная разработка.

Из рисунка следует, что на «входе» в систему имеется туристический поток, далее осуществляется работа туроператоров по поиску туристической территории, оценке ресурсов, возможностей и туристического потенциала в целом. Также осуществляются непрерывные операции по определению туристов и постоянно существующий туристический поток.

Основу для развития туристического бизнеса составляют рекреационно-туристические ресурсы территории, т.е. ее природно-ресурсный и рекреационно-ресурсный потенциал.

Определение логистического потенциала ресурсной базы туризма – важная составляющая логистической модели устойчивого развития туризма. Он формируется наряду с материально-технической базой туризма, и определяет логистический потенциал входного потока туристов в регион [3].

Для привлечения туристов в регион важно не только оценка туристического потенциала. Особое внимание следует уделить уровню сервиса и цен, которые влияют на развитие логистической системы любой туристической организации. В свою очередь такое развитие является динамичным, как и динамика цен на туристические услуги, что определяет необходимость адаптации любой логистической системе к колебаниям цен на рынке туристических услуг – с одной стороны, и покупательскому спросу – с другой. Логистическая система туристической организации является адаптивной системой, в которой элементами выступают подразделения организации, выполняющие функции оптимизации движения сервисных потоков и потока туристов.

Одним из основных решений интенсивного развития туризма является повышение качества обслуживания в практической деятельности всех организаций туристической индустрии, что обусловлено тем, что наибольшее количество звеньев туристических систем представляют логистические посредники, которые являются организациями сервиса, чьи услуги неразрывно связаны с продуктом. К таким звеньям относятся различные транспортные компании, туроператоры, турагентства и т.д. [2, с. 1].

Логистическая система является не только адаптивной, но и интегрированной. Интеграция проявляется на любой стадии функционирования системы (рисунок 1).

Именно адаптация и интеграция позволяют в полной мере удовлетворять потребности как населения, так и любого предприятия области туризма. Главное звено в этой цепи – потребитель. Процесс интеграции является наиболее важным при разработке логистической стратегии, а самые ответственные этапы – это этапы приема заказов и мониторинга выполнения услуг.

Как и материальные потоки, потоки сервиса распространяются в определенной среде доставки, в которой существуют свои элементы логистических систем. Эта логистическая система должна быть построена таким образом, чтобы максимально эффективно удовлетворять требования потребителей к сервису [2, с. 1].

Интеграция происходит не только в рамках системы, но и с другими подразделениями, например, управление потребителями невозможно без взаимодействия с маркетингом, который позволяет туристической организации:

- формировать спрос;
- оценивать и прогнозировать потребности;
- определять услуги с наибольшим спросом;
- создавать систему обратной связи с клиентами.

Таким образом, система логистики туризма представляет собой адаптивную интегрированную систему, эффективность функционирования которой, в свою очередь, зависит также от других экономических систем. Главная цель логистической системы – оказание качественных услуг, с наименьшими затратами, чтобы удовлетворить входной поток (потребителей).

Следует отметить, что на современном этапе развития туризма в Республике Беларусь существуют проблемы, стоящих перед туристическими организациями, которые требуют разрешения в трех направлениях – развитие туристической инфраструктуры, формирование квалифицированных кадров, разработка и реализация логистической стратегии в туристической отрасли.

#### *Развитие туристической инфраструктуры.*

Под инфраструктурой туризма понимают комплекс сооружений, инженерных и коммуникационных сетей, смежных индустрии туризма организаций, обеспечивающих нормальный доступ туристов к туристическим ресурсам и их надлежащее использование в целях туризма, обеспечение жизнедеятельности организаций индустрии туризма и собственно туристов.

Туристическую инфраструктуру рассматривают также как комплекс отраслей хозяйства, обеспечивающий нормальную деятельность организаций туристической индустрии и производство туристических услуг, но во всех этих определениях ученых присутствует отраслевой подход, где основной упор сделан на производственную составляющую инфраструктуры, но совершенно упускается из вида социальная, институциональная, экологическая компоненты инфраструктуры, что является методологической проблемой, требующей разрешения по таким направлениям, как:

- электрообеспечение субъектов хозяйственной деятельности;
- газоснабжение;

- водоснабжение;
- связь и коммуникации;
- жилищно-коммунальное хозяйство;
- здравоохранение;
- бытовое обслуживание;
- сервисное обслуживание;
- кредитная система;
- система страхования;
- система охраны окружающей среды;
- объекты показа и объекты развлечений;
- спортивные комплексы;

Можно сделать вывод, что спектр достаточно широк, т.к. к инфраструктуре относятся именно те элементы, которые создаются не только для туристической отрасли, но и для других сфер деятельности и отраслей. Это и дороги, и коммуникации, и водоснабжение, банки, страховые компании и т.д.

*Формирование квалифицированных кадров.*

Отсутствие системы качественной подготовки и переподготовки кадров приводит к серьезным недоработкам в информационном обеспечении сферы туризма. Для решения данной проблемы необходимо не только повышать квалификацию сотрудников, расширять их потенциал, навыки иностранных языков, улучшать качество обслуживания, но и расширять инфраструктуру.

*Разработка и реализация логистической стратегии в туристической отрасли.*

В первую очередь, необходимо ориентироваться на государственную программу туристического развития. Именно этот документ должен заложить методику обеспечения потока туристической информации. Также в данном направлении необходимо совершенствовать национальное законодательство для создания «гибкой» законодательной базы, стимулирующей развитие субъектов в туристической отрасли.

Таким образом, вопрос о развитии туризма (инфраструктуры, профессионализм кадров, совершенствование логистической системы и разработка стратегии развития) весьма актуален.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Янковенко, В.А. Логистика в туризме : учеб.-метод. пособие / В.А. Янковенко. – Минск : РИПО, 2014. – 47 с.
2. Першина, С.В. Модернизация логистической системы туристской фирмы в целях совершенствования управления туристским потоком / С.В. Першина, Т.Ю. Чикурова // Вестн. Челябинского гос. ун-та. – 2013. – № 26 (317). Образование и здравоохранение. – Вып. 1. – С. 84–88.
3. Логистика ресурсной базы туризма [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://uchebnikonline.com/logistika/logistika\\_turizmu\\_-\\_smirnov\\_ig/logistika\\_resursnoyi\\_bazi\\_turizmu.htm](http://uchebnikonline.com/logistika/logistika_turizmu_-_smirnov_ig/logistika_resursnoyi_bazi_turizmu.htm). – Дата доступа: 20.09.2016.