

УДК 338.48

Л. А. Пониматкина

ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», Москва,
e-mail: LAPonimatkina@fa.ru

А. А. Магомедова

ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет», Махачкала,
e-mail: ati2772@mail.ru

О. Е. Лебедева

ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», Москва,
e-mail: OELebedeva@fa.ru

УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТСКИМИ ПОТОКАМИ НА ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ОСНОВЕ

Ключевые слова: управление, туристский поток, логистика, качество, моделирование, конкурентоспособность, жизненный цикл, система, механизм, предприятие.

В статье рассмотрены подходы к управлению туристскими потоками на логистической основе. Установлено, что основой обоснования эффективных механизмов образования туристских потоков, которые рассматриваются как интегрированные системы форм, методов и инструментов их планирования, координации с видами и средствами обслуживания туристов, а также контроля за ходом продвижения на рынок и реализации запланированных туров, выступает процессно-системный подход к использованию жизненного цикла туристской услуги на всех уровнях управления формированием туристских потоков (микро-, мезо-, макроуровень). Такой подход предполагает синхронизацию в пространстве и времени движения туристских и сервисных потоков, которая невозможна без эффективного информационного обеспечения механизмов формирования этих потоков. Обоснование стратегии и тактики логистического управления туристскими предприятиями позволило разработать иерархию механизмов управления туристскими предприятиями, направленную на обеспечение синергетических связей, которые вместе с качеством туристского продукта определяют конкурентоспособность российского туризма. В основу обоснования таких механизмов положено повышение качества сервисного обслуживания, которое выступает приоритетным условием обеспечения перехода жизненного цикла туристской услуги к интенсивной стадии развития. Доказано, что теоретической основой моделирования системы механизмов образования туристских потоков выступает логистика.

L. A. Ponomatkina

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow,
e-mail: LAPonimatkina@fa.ru

A. A. Magomedova

Dagestan State University, Makhachkala, e-mail: ati2772@mail.ru

O. E. Lebedeva

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow,
e-mail: OELebedeva@fa.ru

MANAGEMENT OF TOURIST FLOWS ON A LOGISTICAL BASIS

Keywords: management, tourist flow, logistics, quality, modeling, competitiveness, life cycle, system, mechanism, enterprise.

The article discusses approaches to managing tourist flows on a logistical basis. It is established that the basis for substantiating effective mechanisms for the formation of tourist flows, which are considered as integrated systems of forms, methods and tools for their planning, coordination with types and means of tourist services, as well as monitoring the progress of promotion to the market and the implementation of planned tours, is a process-system approach to the use of the life cycle of tourist services at all levels of management the formation of tourist flows (micro-, meso-, macro-level). This approach assumes synchronization in space and time of the movement of tourist and service flows, which is impossible without effective information support of the mechanisms of formation of these flows. The substantiation of the strategy

and tactics of logistics management of tourist enterprises allowed us to develop a hierarchy of management mechanisms of tourist enterprises aimed at ensuring synergetic links that, together with the quality of the tourist product, determine the competitiveness of Russian tourism. The justification of such mechanisms is based on improving the quality of service, which is a priority condition for ensuring the transition of the life cycle of tourist services to an intensive stage of development. It is proved that the theoretical basis for modeling the system of mechanisms for the formation of tourist flows is logistics.

В условиях усиления глобализации экономических процессов и конкурентной борьбы на туристском рынке обостряются проблемы образования туристских потоков и адаптации качества обслуживания к мировым требованиям. Решение этих проблем в Российской Федерации является одним из основных направлений экономического развития страны. Кроме того, формирование туристских потоков и обеспечение достаточного их качества требует системного подхода к управлению бизнесом в туризме.

Такой подход обеспечивает логистизацию туристских потоков на основе синхронизации в пространстве и времени движения туристов с качеством их обслуживания, и выступает предпосылкой оптимизации деятельности туристских предприятий. Обоснование механизмов образования туристских потоков на принципах логистики становится в настоящее время главной задачей управления развитием туризма, который способствует интеллектуализации общества.

Различные аспекты данной проблематики отражены в работах М.М. Амировой [3], В.Ю. Воскресенского [4], Н.Ю. Логиновой [7], Т.П. Розановой [8], Н.К. Сердюковой [10], Я. Чжэня [11], Л.Ю. Штольца [13] и др. Вместе с тем, в научных работах не обращалось внимание на основу интеграционных связей микро-, мезо-, макро – и глобального уровней управления туризмом, в которой важное значение играет жизненный цикл туристского продукта. Именно игнорирование жизненного цикла туристского продукта при обосновании образования туристских потоков свидетельствует о актуальности исследования на основе логистики.

Практика показала, что трансформация экономики Российской Федерации в интеллектуальную экономику без инновационных технологий образования и использования туризма, который признан приоритетным направлением экономического развития, невозможна. Это усугубляется тем, что туризм в современных условиях приобретает характер мощной индустрии путешествий,

которая обеспечивает изучение истории, культуры, быта своего народа и народов мира, благодаря чему повышается интеллект путешественников и общества в целом.

При этом оценка действующих механизмов управления туризмом позволила выявить их недостатки и предложить эффективные подходы к формированию туристских потоков, которые рассматриваются нами как системообразующие элементы логистики туризма. В теоретико-методологическом понимании логистика туризма, на наш взгляд, – это наука о процессно-системном подходе к формированию неразрывного единства потоков туристов и туристского продукта по законам рыночного спроса и предпринимательским принципам максимизации прибыли.

Законы туристского рынка требуют, чтобы механизмы образования туристских потоков на принципах логистики основывались на жизненном цикле туристского продукта, который характеризуется стадиями, отличающимися от стадий жизненного цикла продуктов в натурально-вещественной форме [1, 5, 16]. При этом проведенное исследование позволяет утверждать: жизненный цикл современного туристского продукта в Российской Федерации находится на экстенсивной стадии своего развития.

Это подтверждается наращиванием туристского продукта за счет дальнейшего освоения имеющихся туристских ресурсов и пополнения перечня привлекательных для туристов дестинаций различной направленности. Следует отметить, что российский туристский продукт уже имеет предпосылки для перехода к интенсивной стадии, но имеются и препятствия, которые связаны с неразвитостью туристской инфраструктуры и низким качеством обслуживания туристов.

Поэтому переход туристского продукта к высшей (интенсивной) стадии невозможен без эффективной государственной политики, совершенствования его инфраструктуры, внедрения механизмов образования туристских потоков на принципах логистики.

Кроме того, изучение эволюции концепции управления на основе логистики позволяет констатировать, что логистическое управление деятельностью туристских предприятий пока не нашло достаточного обоснования в научной литературе. Оно рассматривается только в отношении некоторых функций, в частности, организации заказов, продвижения на рынок.

Но теория логистики дает основание понимать логистическое управление туристской деятельностью как искусство процессного подхода к формированию туристских потоков на основе синхронизации с их сервисом. При этом понятие «туристский сервис» нами понимается как совокупность туристских услуг, которые обеспечиваются многочисленными последовательными и взаимосвязанными процессами, направленными на обслуживание туристов во время их путешествий по соответствующим маршрутам.

Кроме того, процессы образования туристских потоков и их сервис выступают объектами логистического управления деятельностью не только туристских операторов и агентов, но и всех предприятий, которые обслуживают туристов [2, 6, 15]. Логистическое управление охватывает деятельность туристского предприятия, которая является микрологистической системой, выступает звеном единой логистической цепи процессов обслуживания туристских потоков.

Логистическое управление туристским предприятием выступает интегрированной системой методов и инструментов мониторинга, анализа, планирования и организации контроля жизненного цикла туристского продукта. При этом объектом логистического управления туризмом выступает совокупность процессов образования туристских потоков на основе синхронизации цепочек движения туристов с их обслуживанием в течение путешествия, а механизм формирования туристского потока – это интегрированная система форм, методов и инструментов его планирования, координации с видами и средствами обслуживания туристов, а также контроля за ходом продвижения на рынок и реализации запланированных туров.

Координация туристских потоков с их обслуживанием начинается на микрологистическом уровне, продолжается на мезоу-

ровне, а завершается макроуровнем, на котором образуются потоки туристов в пределах одной или нескольких стран. В то же время микрологистический уровень туристского бизнеса представляет собой сферу деятельности туристских предприятий, которые разрабатывают маршруты путешествий, планируют туристские потоки, формируют пакеты услуг по каждому маршруту и создают туристский продукт.

На мезологистическом уровне обеспечивается движение туристов в сочетании с их сервисом. Макрологистическая система охватывает всю туристскую инфраструктуру, которая используется при формировании туристских потоков и их сервиса. Она предусматривает координацию действий всех инфраструктурных элементов этого уровня управления туристским бизнесом.

В этих условиях особенности логистизации процессов образования туристских потоков проявляются, во-первых, в первичности рекламно-информационных потоков, поскольку без знаний о туристской дестинации не возникает необходимости ее посещать; во-вторых, в своевременности платежей за предоставление туристских услуг; в-третьих, в синхронизации движения туристских и сервисных потоков, которая обеспечивает своевременность удовлетворения потребностей туристов, что является важным элементом качества их обслуживания.

Развитию туризма в Российской Федерации присуще наращивание емкости туристских потоков как по количеству туристов, так и по туродням, что обеспечивает повышение объемов дохода от реализации и рост поступлений налоговых платежей в государственный бюджет [9, 12, 14]. Исследование также показало, что туризм стал важной формой рационального использования имеющегося свободного времени и оздоровления населения, формирования интеллекта общества и национального сознания граждан.

Кроме того, эффективность туристской деятельности, как показало исследование, зависит от емкости и видов туристских потоков, ассортимента маршрутов и качества туристского продукта и выражается объемом дохода и прибыли от реализации туристских путевок. При этом ранжирование факторов влияния на эффективность деятельности туристских предприятий при ABC-анализе

позволило выявить особенности получения дохода и прибыли туристскими операторами и агентами, которые использованы при обосновании логистических механизмов в рамках образования туристских потоков и завоевания рынков сбыта.

В то же время современная (экстенсивная) стадия жизненного цикла туристской услуги в Российской Федерации сопровождается падением рентабельности ее производства, сокращением коэффициентов операционного леввериджа и нехваткой собственного капитала на большинстве исследуемых предприятий, хотя 70% из них в 2021 г. были платежеспособными. Поэтому главным направлением повышения эффективности туристских предприятий может являться перевод туристского продукта в целом на интенсивную стадию жизненного цикла.

Поскольку эффективность туристской деятельности обеспечивается рациональным движением финансовых ресурсов предприятий, то логистическое управление ими способствует ускорению оборачиваемости капитала и минимизации затрат. К сожалению, логистический подход к управлению финансовыми ресурсами не нашел достаточного применения на туристских предприятиях.

При этом в условиях насыщенности туристского рынка основой повышения качества выступает синхронизация в пространстве и времени движения туристов с уровнем удовлетворения их потребностей во время путешествия. Такая синхронизация требует совершенствования механизмов образования туристских и сервисных потоков. Логистика при этом выступает теорией обоснования модели интегрированного управления развитием туристских предприятий. Необходимость использования логистиче-

ского управления усиливается глобализацией туристских процессов, которая на первое место вывела повышение требований туристов к качеству и индивидуализации их обслуживания.

Практика показала, что процессно-системный подход к управлению туристской деятельностью основывается на логической последовательности действий, связанных с формированием туристских и сервисных потоков. Каждый этап управления, начиная с анализа внешней и внутренней среды и заканчивая контролем за исполнением заданий, связан с базовой экономической стратегией деятельности предприятия и его целями. Разработка текущих и оперативных мероприятий достижения поставленных целей основывается на оценке ресурсно-сервисных возможностей туристского предприятия и выборе лучших вариантов в соответствии со стадией жизненного цикла.

Подводя итоги, можно отметить, что основой обоснования эффективных механизмов образования туристских потоков, которые рассматриваются как интегрированные системы форм, методов и инструментов их планирования, координации с видами и средствами обслуживания туристов, а также контроля за ходом продвижения на рынок и реализации запланированных туров, выступает процессно-системный подход к использованию жизненного цикла туристской услуги на всех уровнях управления формированием туристских потоков (микро-, мезо-, макроуровень). Такой подход предполагает синхронизацию в пространстве и времени движения туристских и сервисных потоков, которая невозможна без эффективного информационного обеспечения механизмов формирования этих потоков.

Библиографический список

1. Авилова Н.Л., Косарева Н.В., Лебедева О.Е. Маркетинговое обеспечение развития туризма в регионе // Экономика и предпринимательство. 2018. № 11 (100). С. 183-186.
2. Адашова Т.А., Косарева Н.В., Лебедев К.А. Современное состояние и перспективы развития спортивно-оздоровительного туризма // Экономика и предпринимательство. 2018. № 12 (101). С. 314-317.
3. Амирова М.М., Пайзуллаева З.К. Научный подход в определении управления цепочками поставок в туризме: логистический инструментарий // Экономика и предпринимательство. 2022. № 4 (141). С. 914-917.
4. Воскресенский В.Ю. О логистике въездного туризма // Российский внешнеэкономический вестник. 2021. № 4. С. 114-123.

5. Лебедев К.А. Современные проблемы экспорта украинского зерна // Культура народов Причерноморья. 2009. № 167. С. 70-71.
6. Лебедева О.Е. Перспективы развития рынка молока // Культура народов Причерноморья. 2010. № 188. С. 69-72.
7. Лебедева О.Е. Социальные аспекты развития инфраструктуры туризма // Культура народов Причерноморья. 2014. № 277. С. 35-37.
8. Логинова Н.Ю. Совершенствование управления логистической деятельностью в индустрии туризма // Экономика и предпринимательство. 2022. № 1 (138). С. 1136-1139.
9. Розанова Т.П. Антикризисные меры по снижению последствий влияния санкций на сферу туризма России // Управленческие науки. 2022. Т. 12. № 2. С. 45-54.
10. Рыбак М.В., Лебедев К.А. Совершенствование регулирования международных рынков туристских услуг // Экономика и предпринимательство. 2017. № 2-2 (79). С. 702-706.
11. Сердюкова Н.К., Сердюков С.Д. Современные стратегии развития бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства // Вестник Академии знаний. 2022. № 50 (3). С. 291-298.
12. Чжэнь Я. Туристская логистическая система мегапроекта «Один пояс, один путь» // Логистические системы в глобальной экономике. 2022. № 12. С. 307-311.
13. Чжэнь Я. Концептуальные инструменты повышения эффективности и результативности управления логистикой туристских потоков // Russian Economic Bulletin. 2021. Т. 4. № 4. С. 285-289.
14. Штольц Л.Ю., Лескова И.В., Зязин С.Ю., Передельский А.А. Проблемы и перспективы современного российского туризма // Теория и практика физической культуры. 2022. № 8. С. 90-92.
15. Cherkasov I.L., Serecina M.I., Mishurova O.I., Adashova T.A., Lebedeva O.Ye. The effect of international tourism on the development of global social-economic processes // Journal of Environmental Management and Tourism. 2017. Vol. 8. № 6 (22). P. 1166-1170.
16. Lukiyanchuk I.N., Panasenko S.V., Kazantseva S.Yu., Lebedev K.A., Lebedeva O.E. Development of online retailing logistics flows in a globalized digital economy // Revista Inclusiones. 2020. Vol. 7. № S2-1. P. 407-416.