

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ЛОГІСТИЧНОГО ПІДХОДУ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Анотація. У роботі розкриті питання логістичного підходу в управлінні підприємствами індустрії гостинності, а також особливості управління потоками та ланцюгами постачань туристичних підприємств. Визначено основні властивості індустрії гостинності, які впливають на логістичні процеси. Ефективна та орієнтована на клієнта логістика підприємств індустрії гостинності забезпечує стійку конкурентну перевагу. Використання сучасних стратегій логістики та ланцюгів постачання покращує якість та сервіс готелів, ресторанів та інших туристичних підприємств. Індустрія гостинності має низку особливостей, що ускладнюють управління ланцюгами постачань підприємств, які працюють у цій галузі.

Ключові слова: логістичний підхід; сервісна логістика; туристичні підприємства; готелі; індустрія гостинності; логістичні потоки.

LOGISTIC PROCESSES FEATURES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Abstract. The paper reveals the issues of logistical approach in the management of enterprises of the hospitality industry, as well as the features of flow management and supply chains of tourism enterprises are revealed in the work. The main properties of the hospitality industry that affect logistics processes are identified. Efficient and customer-oriented logistics of the hospitality industry provides a sustainable competitive advantage. The use of modern logistics strategies and supply chains improves the quality and service of hotels, restaurants and other tourism enterprises. The hospitality industry has a number of features that complicate the management of supply chains of companies operating in this field.

Keywords: logistic approach; service logistics; tourist enterprises; hotels; hospitality industry; logistics flows.

Індустрія гостинності є багаторівневою системою, що об'єднує у процесі надання послуг велику кількість складних за своєю структурою економічних потоків. Україна, незважаючи на високий туристичний потенціал, завжди займала незначне місце на світовому туристичному ринку за обсягом в'їзних та внутрішніх туристичних потоків насамперед через недостатньо налагоджені зв'язки між виробниками послуг індустрії гостинності, організаторами туристичного обслуговування та безпосередніми споживачами туристичного продукту, тобто. туристів.

У зв'язку з цим є доцільним використання логістичних принципів та прийомів у туристському обслуговування, зокрема туристів, постояльців, гостей ресторанів тощо. Такий підхід дозволяє вирішувати проблеми сталого розвитку індустрії гостинності, збереження та відновлення туристично-рекреаційних ресурсів. Логістика туристичного підприємства, що розглядається як один із механізмів забезпечення ефективного менеджменту, дозволяє організувати продуктивне управління туристичними, матеріальними, інформаційними та фінансовими потоками з метою зменшення витрат на виробництво та реалізацію туристичного продукту на рівні окремого підприємства індустрії гостинності. Результатом такої діяльності є виробництво оптимальної кількості туристичних пакетів, що реалізуються у певний час та у певному місці [1].

Що ж до застосування принципів логістики у сфері індустрії гостинності, то тут є свої особливості. Насамперед це значні відмінності сфери послуг від сфери матеріального виробництва, Логістика в класичному розумінні спрямована на управління матеріальними фінансовими та інформаційними потоками, що рухаються до споживача. Логістика ж у сфері послуг передбачає управління потоками споживачів і потоками, що їх обслуговують, поряд з матеріальними та іншими потоками. Таким чином, логістика в індустрії гостинності передбачає збільшення керованих потоків і зміну їх пріоритетності як для виробника окремої туристичної послуги, так і для виробників комплексного туристичного продукту, тобто туроператів [3].

У зв'язку з цим науковцями виділяється таке поняття як сервісна логістика, метою якої є ефективне управління потоками споживачів, їх рівномірний розподіл між сервісними підприємствами, що беруть участь у туристичному обслуговування. Крім того, сервісна логістика включає управління кадровими, матеріальними, фінансовими, інформаційними потоками, характерними для класичного

розуміння логістики. Функцією сервісної логістики є доставка користувачів, а також відповідних матеріальних потоків та персоналу до місця виробництва-споживання послуги. Таким чином, найбільш яскраве відображення сервісна логістика знаходить саме в туризмі, оскільки, по-перше, саме в цій сфері для отримання послуг споживачеві необхідно переміщатися на значні відстані до місця виробництва цих послуг. По-друге, логістичні потоки, крім основної функції доставки, здійснюють зв'язок об'єкта-замовника з навколишнім середовищем, туристи як потокоутворюючі елементи самі виконують комунікаційно-зв'язуючу функцію логістики [2].

Крім того, з точки зору збереження туристично-рекреаційних ресурсів, що використовуються для обслуговування, застосування принципів сервісної логістики дозволяє раціонально розподіляти навантаження на природні та інші ресурси, що становлять матеріальну базу туризму.

Якщо економічна складова сервісної логістики однаково застосовна до всіх видів послуг, що надаються підприємствами, то соціальний та екологічний аспекти є пріоритетними саме для сфери індустрії гостинності. Саме в цій галузі природні та рекреаційні ресурси є значущим елементом та формують привабливість туристичної дестинації для потенційних споживачів цих послуг.

Слід зауважити, що ефективність застосування логістичних принципів та підходів у туризмі має свої переваги для всіх учасників обслуговуючого процесу. Враховуючи те, що логістичний підхід націлений на наскрізне управління різними потоками, то можна дійти висновку, що його застосування у сфері індустрії гостинності призведе до економічних вигод як для виробників послуг, так для споживачів цих послуг. Якщо для перших такою вигодою є раціональне використання всіх наявних ресурсів, що в свою чергу призводить до скорочення витрат на виробництво одиниці послуги, то для споживача важлива кількість, якість та ціна послуг, що йому надаються.

Ще одним важливим моментом застосування сервісної логістики у сфері індустрії гостинності є те, що вона спрямована на зниження тимчасових витрат. Неодноразово різними науковцями зазначалося, що час є особливим невідтворювальним і обмеженим економічним ресурсом. Якщо мова йде про туризм, то необхідно відзначити, що цей ресурс є не менш важливим для туриста, ніж умови розміщення або харчування. Час доставки туриста в дестинацію, час перебування в ній та можливість відвідати якомога більше об'єктів показу також характеризує якість комплексного продукту, який кожен відвідувач сприймає індивідуально. Якщо для споживання комплексної туристичної послуги споживач повинен долати значні відстані, а також перебуваючи безпосередньо в туристичному регіоні змушений або сам здійснювати пошук об'єктів показу, або своє транспортування до них, або шукати додаткову інформацію та транспортні можливості для відвідування туристичних об'єктів, що не входять у придбаний ним комплексний туристичний продукт, який свого часу викликав зацікавленість споживача, то з позиції споживача все вищепераховане робить даний продукт не привабливим і знижує його конкурентоспроможність.

Таким чином, застосування логістичного підходу, зокрема такого його напрямку як сервісна логістика, у сфері індустрії гостинності дозволить організувати ефективне управління обслуговуючими потоками, зберегти вже наявні та збільшити туристичні потоки дестинації, що особливо важливо у сучасних умовах для розвитку ринку індустрії гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Левицька І.В., Климчук А.О., Басюк Д.І., Тарасюк Г.М., Москвічова О.С. *Економіка туризму*: навч. посібник. Житомир: ДУ «Житомирська політехніка», 2020. 488 с.

2. Shcherbyna, V. (2020). Особливості логістичних процесів в готельно-ресторанному бізнесі. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*, (1 (70), 99-114. <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2020-1-99-114>.

3. Литвинець Л. Ф., Матюшенко Р. В. Логістична система управління підприємств індустрії гостинності. *Science, research, development. Technics and technology (Наука, исследования, развитие. Техника и технология.)*, 2018. №4. С. 96-100.

Москвічова Олена Сергіївна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ, e-mail: devenezia@gmail.com

Moskvichova Olena, PhD, Docent, Department of Tourism, The National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine, Kyiv, e-mail: devenezia@gmail.com