

УДК: 338.48

**Драгомірова Є. С.**

*к.е.н., доц.*

**Шевцова О. О.**

*викладач кафедри «Туризм»*

*Донецький державний університет управління*

*В статті визначені учасники процесу управління туристичним потоком.*

*Доведено, що саме людський потік є базовим в системі дослідження туристичного потоку та потребує розробки механізмів управління на рівні підприємства, регіону та держави з метою забезпечення його безперервності та циклічності.*

*Ключові слова: людський потік, управління туристичним людським потоком, циклічність, безперервність, турфірма, регіон.*

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку економіки послуг у світі та Україні стає нагальною потреба оптимізації туристичного продукту. Застосування логістичних принципів управління може бути суттєво корисним в туристично-рекреаційній галузі завдяки накопиченому досвіду щодо створення, реалізації, моніторингу та контролю ланцюгами поставок. У випадку формування ланцюга поставки в туристичній галузі особливо важливі навички, досвідчені та професійні знання в транспортній системі перевезення вантажів та пасажирів, знання в інформаційній та фінансовій логістиці. Висококонкурентний ринок туристичних послуг вимагає високої якості обслуговування, що стає пріоритетним напрямком в пошуку шляхів удосконалення надаваних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню питання логістики туризму зокрема присвячені роботи багатьох вчених, а саме: Н. Кудли [1], Т. Скоробогатової [2] та ін. Однак, зазначені автори акцентують увагу на логістичному управлінні потоками туристів, поклавши в основу традиційну логістику. Однак, результати досліджень авторів не вичерпують питання руху людських потоків в сфері туризму та їх

матеріальних, фінансових й інформаційних складових, комплексний ефект від яких має підвищити рівень надаваних послуг в сфері туризму.

Метою статті є дослідження та обґрунтування необхідності підтримки циклічності та безперервності людських туристичних потоків та їх складових.

Виклад основного матеріалу дослідження. Наукові набуття в сфері логістики представляються вельми корисними для виведення сучасної туристичної галузі України на світовий рівень висококонкурентного ринку послуг.

Сучасна теорія трактує логістичні системи як такі, що покликані професійно управляти потоками, серед яких, виділяють людські потоки. Останні не є загальноприйнятими в сфері логістики, але цілком підпадають під теорію управління туристичними ресурсами та відповідають суті змісту логістики.

Застосування терміну «логістика», відносно туристичного менеджменту, розглядається як ефективний метод при управлінні потоковими процесами туристів, а також супровідними інформаційними та фінансовими потоками, з метою оптимізації витрат та підвищення прибутку при виробництві туристичного продукту та обслуговуванні клієнтів під час подорожі.

Туристична логістика може бути визначена як наука про планування, контроль і управління операціями, які здійснюються в процесі формування туру, доведення туристського продукту до споживача, а також у процесі передачі, зберігання та обробки інформації. В свою чергу, логістичне управління туристичною діяльністю – це цілеспрямований вплив на узгодження і синхронізацію процесів формування потоків туристів та їх обслуговування [1].

Треба зазначити, що традиційна логістика займається управлінням матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками. Управління

людськими потоками – це сфера застосування сервісної логістики, а вивчає її маркетингова логістика в туризмі (рис. 1).

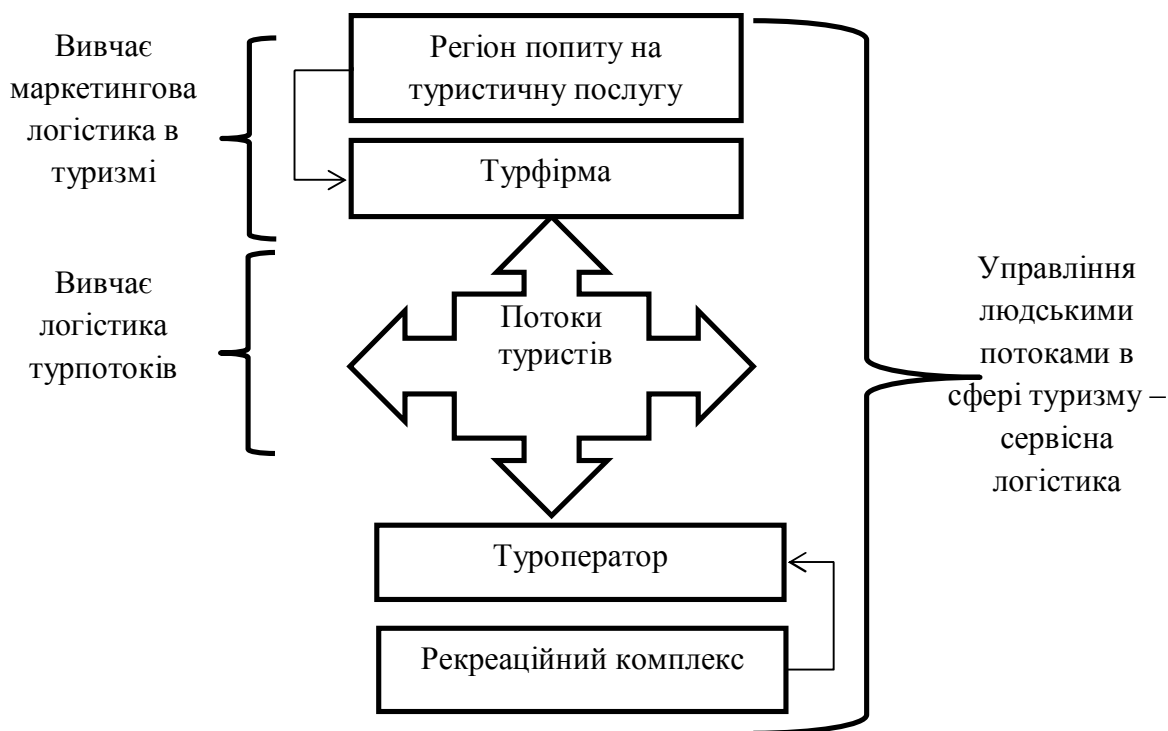


Рис. 1. Управління людськими потоками в сфері туризму

Підкоряючись загальним принципам управління людськими потоками, туристські потоки мають і свої особливості, що виділені в роботі Т. М. Скоробогатової (табл. 1). Управління туристичними людськими потоками здійснює сервісна логістика туристичного бізнесу – це новий напрямок який на сучасному етапі економічного розвитку виокремився від широкого поняття логістика. Цей напрям націлений на управління людськими і супутніми їм потоками, на відміну від традиційної логістики, яка висуває, в якості пріоритетних, матеріальні потоки. В туристичному напрямку пріоритетним є людський потік, який підкоряється аналізу та прогнозуванню, а також завдяки якому можливо заздалегідь скласти план, провести прогноз щодо потрібних матеріальних, енергетичних, фінансових й інформаційних ресурсів.

Людські потоки поділяють на суб'єкти та об'єкти послуг, а саме потоки виконавців та споживачів. Об'єкти послуг в свою чергу поділяються на

стабільні (стать, віросповідання, регіон проживання, характер людини), частково змінні (професія, місце роботи) та мінливі (вік) [3].

У складі туристопотоку виділяють 4 туристичні категорії туристів та відповідні потоки: внутрішній туризм – відвідувач-резидент, іноземний (в'їзний) туризм – відвідувач-нерезидент, зарубіжний (виїзний) туризм, транзитний відвідувач [4]. Однак, цікавим для національного рекреаційного комплексу є саме іноземний в'їзний туризм. Саме він сприятиме розвитку інфраструктури, надходженню інвестицій в її вдосконаленню та наближенню до вимог споживачів та світового рівня.

Таблиця 1

Особливості управління туристичними потоками в сервісній логістиці [2]

Особливості основних керованих потоків в логістиці		Специфіка управління туристичними потоками
традиційний (основний – матеріальний потік)	сервісній (основний – потік споживачів послуг)	
Виступає в якості об'єктів управління, в екстрених випадках – об'єктів обслуговування	Виступає в якості об'єктів безперервного управління та об'єктів безперервного обслуговування	Управління потоками забезпечує максимально повне обслуговування туристів при їх русі до місця реалізації та безпосередньому споживанні послуг. У зв'язку з “відірваністю” туристів від постійного місця проживання і тривалим переміщенням, їм, поряд з основними, виявляються додаткові і супутні послуги
Пріоритетність потоків в порівнянні з кадровими, фінансовими та інформаційними потоками	Пріоритетність потоків в порівнянні з кадровими, матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками	Напрями супутніх потоків відповідають потокам туристів. Їх ранг по відношенню до потоку туристів повинен визначатися швидкістю підготовки і частотою споживання тієї чи іншої складової туристичної послуги
Схильність до прямого регулювання	Схильність до прямого управління і непрямого регулювання	Непряме управління націлене на раціональний розподіл туристів між суб'єктами послуг. Пряме управління забезпечує їх обслуговування в певному місці в зазначений час
В основному збереження потоків (знищення або псування потокоутворюючих елементів можливе у разі стихійних лих або інших	Мінливість потоків у зв'язку з виходом окремих елементів (відмова споживачів від подальшого переміщення через зміни потреб)	Під впливом факторів внутрішнього і зовнішнього середовища потоки туристів зазнають значних змін, що обумовлює необхідність розробки заходів по їх залученню

екстраординарних обставин)		
Пасивність елементів, що входять в потік	Активність споживачів як потокоутворюючих елементів	Активність туристів може сприяти або протидіяти керуючому вектору. Облік векторів активності дозволяє уникнути внутрішньогрупових і міжгрупових конфліктів

Визначення та вивчення особливостей туристичних потоків є необхідним саме для усунення таких негативних наслідків розвитку туризму як зниження рівня якості надання послуг, зменшення постійних клієнтів, низька лояльність клієнтів до туристичних об'єктів, а також для розробки механізмів, які здатні створити туристичні потоки циклічними та безперервними, незважаючи на якісні характеристики туристів (рис. 2).

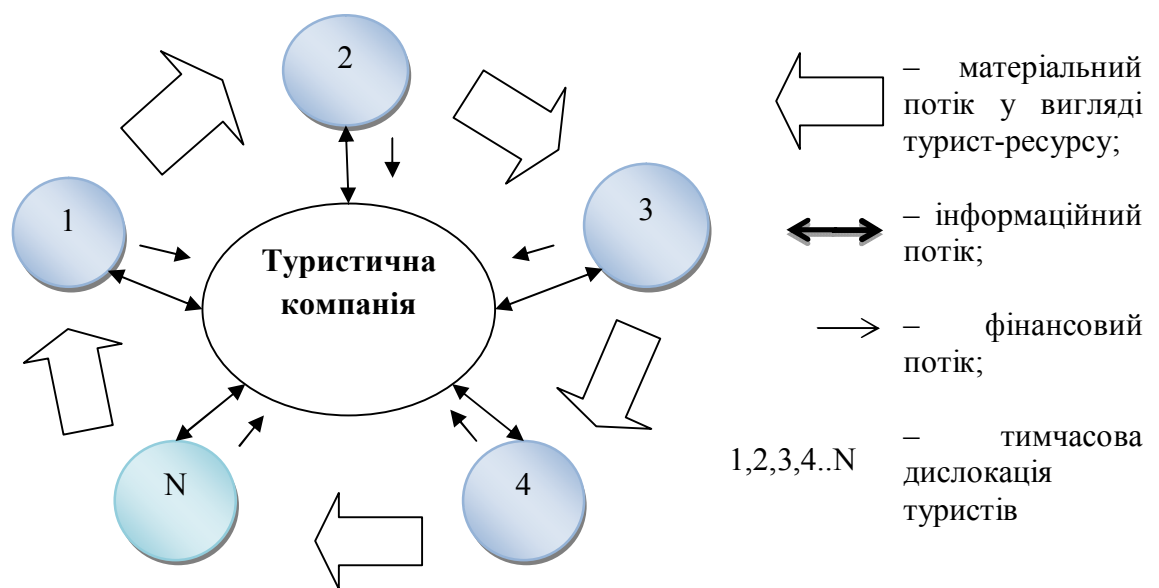


Рис. 2. Циклічність та безперервність людського потоку в сфері туризму

З рисунку видно, що всі туристичні пересування утворюють між собою безупинний людський потік, в який входять суб'єкти та об'єкти послуг, а також їм супутні потоки. Відмінною рисою потоків споживачів є те, що вони одночасно виступають об'єктами управління та обслуговування, носіями інформаційних та матеріальних ресурсів. Через те, що управління людськими потоками в туризмі відбувається протягом усього процесу надання послуги,

забезпечення цього процесу повинне здійснюватись та бути узгодженим із владними структурами, законодавством та діяльністю туристичних компаній.

Таким чином, управління людськими потоками в сфері туризму являє собою управління, окрім зазначених, ще й матеріальними, фінансовими та інформаційними потоками. Головним завданням структур, до яких спрямовані ці потоки, є розробка певних механізмів щодо забезпечення циклічності, безперервності означених потоків та їх ефективного протікання в умовах конкурентного ринку.

Висновки. Проведений аналіз дозволяє дійти висновку, що складовими управління людським туристичним потоком є туристична фірма, туроператор, рекреаційний комплекс та регіон попиту на туристичну послугу. Доведено необхідність комплексного управління забезпеченням безперервності та циклічності туристичного потоку, що рекомендовано здійснювати на рівнях держави, регіону та туристичних підприємств. Визначення та вивчення особливостей туристичних потоків здійснюється з метою усунення таких негативних наслідків розвитку туризму, як зниження рівня якості надання послуг, зменшення постійних клієнтів, низька лояльність клієнтів до туристичних об'єктів, а також для розробки механізмів, які здатні створити туристичні потоки циклічними та безперервними. Зазначені механізми повинні розроблятись у взаємодії державних та місцевих органів влади за ініціативою туроператорів та турфірм з метою покращення не лише надаваних послуг, а й сфери взагалі. Подальші дослідження повинні бути спрямовані на аналіз інформаційного забезпечення процесу управління безперервністю та циклічністю туристичних потоків.

### **Список використаної літератури**

1. Коніщева Н. Й. Управління логістичною діяльністю туристичних підприємств: уточнення термінології / Н. Й. Коніщева, Н. В. Трушкіна

- // Вісник ДІТБ. Серія «Економіка, організація і управління в туристичній сфері», 2005. – №10. – С. 47-57.
2. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник / Н. Є. Кудла. – К.: Знання, 2012. – 343 с.
3. Скоробогатова Т. М. Управління потоками споживачів туристичних послуг в світлі сервісної логістики / Т. М. Скоробогатова. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://archive.nbu.gov.ua/portal/natural/vnulp/logistyka/2012\\_749/48.pdf](http://archive.nbu.gov.ua/portal/natural/vnulp/logistyka/2012_749/48.pdf)
4. Смирнов І. Г. Логістика туризму: навчальний посібник / І. Г. Смирнов. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.ws/1584072041415/logistika/logistika\\_turizmu\\_-\\_smirnov\\_ig](http://pidruchniki.ws/1584072041415/logistika/logistika_turizmu_-_smirnov_ig)

#### **ДРАГОМИРОВА Е. С., ШЕВЦОВА А. А., ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИМИ ПОТОКАМИ**

*В статье определены участники процесса управления туристическим потоком. Доказано, что именно человеческий поток является базовым в системе исследования туристического потока и требует разработки механизмов управления на уровне предприятия, региона и государства с целью обеспечения его непрерывности и цикличности.*

**Ключевые слова:** человеческий поток, управление туристическим человеческим потоком, цикличность, непрерывность, турфирма, регион.

#### **DRAGOMIROVA E. S. SHEVTSOVA O.O. FEATURES OF MANAGEMENT OF TOURIST FLOWS**

*In the paper the participants of the process of tourist flow management are defined. It is proved that the human flow is basic in the system of tourist flow research and there is a need for management mechanisms development at the*

*level of an enterprise, region and state in order to provide its consistency and circularity.*

**Key words: human flow, tourist human flow management, consistency, circularity, tour agency, region.**