**Шимкова Вікторія Євгенівна. Механізми формування туристських потоків на засадах логістики : Дис... канд. наук: 08.00.04 – 2009**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Шимкова В.Є. Механізми формування туристських потоків на засадах логістики. – Рукопис.**  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. – Донецьк, 2009.  У дисертації розроблено теоретичні аспекти, методичні й практичні рекомендації щодо обґрунтування й використання логістичних механізмів формування туристських потоків в сучасних умовах господарювання. Систематизовано теоретичні основи логістичної концепції; охарактеризовано сучасну стадію життєвого циклу українського туристичного продукту; класифіковано туристські потоки на основі узагальнення форм і видів туризму; досліджено логістичні підходи до формування туристських потоків на підприємствах; розроблено ланцюг механізмів формування й обслуговування потоків туристів; проаналізовано сучасні тенденції розвитку туризму в Україні і в Донецькій області; оцінено діючі механізми формування туристських потоків та їх сервісу; діагностовано ефективність діяльності туристичних підприємств на основі оцінки їх фінансового стану й використання інтегральних показників платоспроможності. Для обґрунтування процесно-системного підходу до формування туристських потоків розроблено стратегічні, тактичні й оперативні управлінські механізми, в яких особливе місце відведено якості сервісу; деталізовано етапи розробки стратегії й тактики логістичного управління туристичними підприємствами; обґрунтовано систему ефективного інформаційного забезпечення процесів формування туристських потоків; доведена необхідність створення потужних Інтернет-секторів з реалізації туристичного продукту; проведено оптимізацію формування туристських потоків на засадах логістики і розроблено логістичну модель розвитку туристичного підприємства. | |
| |  | | --- | | На основі узагальнення теоретичних положень логістики, дослідження вітчизняного й зарубіжного досвіду їх використання в управлінні з урахуванням особливостей туристичної діяльності в роботі обґрунтовано і вирішено науково-практичне завдання щодо вдосконалення механізмів формування туристських потоків на засадах логістики.   1. В еволюції визначень концепції логістичного управління виділяється чотири періоди її розвитку: дологістичний, класичний, неологістичний та інтегральний, згідно з якими її сутність в туризмі полягає в інтеграції бізнес-процесів в усіх ланках логістичного ланцюга переміщення туристів з синхронізованим у часі й просторі їх забезпеченням за кожним маршрутом. Це дозволило розглядати логістичне управління туристичним підприємством як мистецтво процесно-системного підходу до формування й обслуговування туристських потоків на основі синхронізації руху туристів з їх сервісом. Об’єктом логістичного управління формуванням туристського потоку виступає процес узгодження руху туристів з їх сервісом. Практика туристичної діяльності підтверджує, що логістичні механізми формування туристських потоків потребують врахування життєвого циклу туристичного продукту, сучасна стадія якого в Україні має всі ознаки екстенсивного розвитку. 2. Класифікація туристських потоків та їх діагностика з метою оптимізації процесів туристичної діяльності підприємств проведена на основі процесно-системного (логістичного) підходу до управління туризмом, а також характерних рис туристів і маршрутів подорожей. В проведеній класифікації виділено 13 груп. 3. Основою обґрунтування ефективних механізмів формування туристських потоків, які розглядаються як інтегровані системи форм, методів та інструментів їх планування, координації з видами та засобами обслуговування туристів, а також контролю за ходом просування на ринок і реалізації запланованих турів, виступає процесно-системний підхід до використання життєвого циклу туристичного продукту на всіх рівнях управління формуванням туристських потоків (мікро-, мезо-, макрорівень). Такий підхід передбачає синхронізацію у просторі й часі руху туристських і сервісних потоків, яка неможлива без ефективного інформаційного забезпечення механізмів формування цих потоків. 4. Діагностика тенденцій розвитку туризму в Україні підтвердила зростання його ролі в економіці країни. Збільшення ємності туристських потоків (кількості подорожуючих) забезпечило підвищення частки доходів від туризму у валовому внутрішньому продукті та платежів до державного бюджету. За період 2000-2007 рр. ємність туристських потоків в Україні за кількістю туроднів зросла у 3,3 раза, але в Донецькій області – тільки в 1,5 раза, що потребує особливої уваги до створення нових туристичних дестинацій та підвищення якості обслуговування туристів. 5. Оцінка діючих механізмів формування туристських потоків дозволила виявити їх недосконалість, найперше, це – недостатня синхронізація руху туристів з їх обслуговуванням. Відставання якості українського туристичного продукту від світового рівня гальмує розвиток туризму і перехід туристичного продукту до інтенсивної стадії життєвого циклу. Забезпечення синхронізації руху туристів з їх сервісом потребує логістичного управління, яке передбачає узгодження всіх потокових процесів. До головних показників оцінки ефективності механізмів формування та забезпечення руху туристських потоків віднесено кількість обслугованих туристів і тривалість їх подорожей, тобто показники ємності туристських потоків, управління якими потребує логістизації. 6. Комплексний аналіз ефективності туристичної діяльності підприємств на основі ранжування факторів впливу на ємність туристських потоків та якість їх обслуговування дозволяє вказати на необхідність завершення екстенсивної стадії життєвого циклу туристичного продукту і переходу до інтенсивної, бо за сучасних умов спостерігається падіння рентабельності та коефіцієнтів операційного левериджу, хоча більшість (70%) досліджених підприємств у 2007 р. були платоспроможними. Обґрунтування ефективних механізмів формування туристських потоків потребує логістизації всіх процесів туристичної діяльності. 7. Обґрунтування стратегії й тактики логістичного управління туристичними підприємствами дозволило розробити ієрархію механізмів управління туристичними підприємствами, спрямовану на забезпечення синергетичних зв’язків, які разом з якістю туристичного продукту визначають конкурентоспроможність українського туризму. В основу обґрунтування таких механізмів покладено підвищення якості туристичного сервісу, яке виступає пріоритетною умовою забезпечення переходу життєвого циклу туристичного продукту до інтенсивної стадії розвитку. Велике значення при цьому мають методи туристоцентристського (персоніфікованого) обслуговування мандрівників. 8. Система ефективного інформаційного забезпечення процесів формування туристських потоків на підприємствах заснована на використанні механізмів комплексної автоматизації управління бізнес-процесами, спрямованої на скорочення тривалості створення й підвищення якості обслуговування потоків туристів з використанням мережі Internet. Але установлено, що в українському туризмі відсутні сучасні грід-технології, які є найбільш ефективними для механізмів формування туристських і сервісних потоків. Тому актуальним є створення української грід-інфраструктури, спрямованої на розробку потужних Інтернет-секторів з реалізації туристичного продукту, яка в ринкових умовах є основою формування туристських потоків. 9. Ефективність туристичної діяльності українських підприємств і якість туристичного продукту, як показало дослідження, знаходяться на низькому рівні, що гальмує перехід до інтенсивної стадії життєвого циклу українського туристичного продукту. З метою оптимізації туристичної діяльності розроблено логістичну модель розвитку туристичних підприємств, яка враховує вплив змін внутрішнього й зовнішнього середовища та завдання підвищення ефективності механізмів формування туристських потоків, що проявляється в отриманні ефекту синергізму. Доведено, що теоретичною основою моделювання системи механізмів формування туристських потоків виступає логістика, а узагальнюючим показником її ефективності – конкурентоспроможність підприємств. | |