

Характеристика потоків у туристичній галузі

Об'єктом логістики в туріндустрії є інформаційні потоки і супутні їм матеріальні, людські, фінансові і сервісні потоки, пов'язані з формуванням туристичного продукту та наданням послуг клієнтам.

Предметом дослідження в логістиці туризму є проектування нових макро- і мікрологістичних систем туріндустрії або вдосконалення діючих систем.

Однією зі складових в макрологістических системах туризму є територіально-рекреаційна система. Це географічна система, що включає в себе природні та соціокультурні комплекси, інженерні споруди, обслуговуючі організації і персонал, а також рекреантів (відпочиваючих), тобто споживачів рекреаційних послуг. У цій системі проходять матеріальні потоки (транспортні та людські потоки), інформаційні потоки (між учасниками логістичного процесу), а також фінансові та сервісні потоки.

Керування транспортними, людськими та інформаційними потоками на макрорівні полягає в організації переміщення рекреантів від місць їх проживання до місць відпочинку, від вокзалу чи аеропорту до санаторію, переміщення відпочиваючих всередині територіально-рекреаційних систем при організації екскурсій, а також створення конкурентоспроможних логістичних систем в туріндустрії за рахунок вдосконалення інформаційного обміну між учасниками логістичного процесу.

В сучасній туристичній діяльності необхідно використання системного підходу, коли в єдину інформаційну систему входять виробники послуг, туроператори, туристичні агентства та кінцеві споживачі. Крім того, важлива постійний взаємозв'язок з транспортними організаціями для своєчасної доставки клієнтів до місць про тдыха.

Відповідно до структури сфери обігу туристичного продукту розрізняють наступні етапи його формування.

Етап 1. Збір туроператором інформації у виробників послуг, формування готового туристичного продукту і передача інформації турагентам.

Етап 2. Пропозиція туристичного продукту агентствами кінцевим споживачам і оформлення відповідних документів. Оплата продукту.

Етап 3. Переміщення клієнта до місця відпочинку, розміщення його в готелі чи санаторії.

Етап 4. Отримання послуг клієнтом відповідно до умов, зазначених в договорі. Організація екскурсійних турів в територіально-рекреаційних системах.

Етап 5. Повернення клієнта в місце його проживання.

Етап 6. Реакція клієнта на спожиті послуги (зворотний зв'язок).

Перший і другий етапи пов'язані з інформаційним обміном між виробниками послуг, туроператорами, агентствами та клієнтами, тому на цих етапах потрібно звернути увагу на своєчасність надходження інформації та її доступність. Інформаційні потоки на першому етапі за своїми властивостями є детермінованими, так як між виробниками послуг, туроператорами і турагенствами встановлюються довгострокові господарські зв'язки. Інформаційні потоки між кінцевими споживачами і турагенствами характеризуються дискретністю, нерегулярністю і нерівномірністю, тому на цьому етапі доцільно залучення клієнтів за допомогою інтернет-технологій.

Третій, четвертий і п'ятий етапи включають в себе фізичні процеси, пов'язані з переміщенням людей в просторі, тому на цих етапах доцільно використовувати технології логістики (наприклад, технологія «точно в строк»).

Переміщення клієнтів до місць відпочинку і в рекреаційних зонах характеризується відносною стабільністю, за винятком форс-мажорних обставин (наприклад, збій роботи транспортних систем). На цьому етапі переважають матеріальні та сервісні потоки.

В цілому організація інформаційних і супутніх потоків в туріндустрії дозволяє здійснити вдосконалення логістичних систем і підвищення якості обслуговування клієнтів.