

## ЛОГІСТИКА СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

**Середа Наталія Миколаївна**

*кандидат економічних наук,*

*доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу  
Херсонського державного аграрно-економічного університету*

В Україні триває російська збройна агресія, наслідками якої є значні збитки інфраструктури та секторів економіки, зокрема туризму. Сучасні проблеми впровадження моделі інноваційного розвитку туристичної індустрії потребують розробки нових підходів до управління суб'єктами господарювання українського туристичного ринку. Нині, як результат ситуації сьогодення, спостерігається недостатній розвиток логістичного управління туристичної галузі, неповне використання її потенціалу, невідповідність туристичних послуг міжнародним стандартам, а також зруйновна система рекреаційної-туристичної та готельно-ресторанної галузі України.

В умовах формування туристичного ринку все більшої актуальності набувають питання вдосконалення управління процесами обслуговування споживачів на туристичних підприємствах. Формування та відновлення попиту на туристичні послуги вимагає від туристичних підприємств постійного здійснення аналізу кон'юнктури ринку туристичних послуг для того, щоб змінювати їх асортиментну структуру в обсягах, достатніх для задоволення споживачів та отримання комерційного успіху на ринку туристичних послуг.

Впровадження інноваційних процесів в індустрії туризму потребує сучасного менеджменту та використання бізнес – проектів як фундаментального елементу розвитку туристичної сфери, що призведе в майбутньому до пожвавлення економічної активності та розвитку туристичної сфери, а також до підвищення конкурентоспроможності галузі на світовому туристичному ринку.

Інфраструктура індустрії туризму є сферою діяльності, яка представляє і надає туристичні послуги, які мають відповідати основним правилам маркетинг-логістика.

Формування та вибір маркетингових напрямків діяльності туристичного підприємства базується на результатах всебічної оцінки як середовища, в якому працює підприємство, так і визначенні внутрішніх можливостей структури, що характеризуються станом і рівнем використання маркетингових ресурсів. При цьому маркетингові можливості підприємств істотно розрізняються в залежності від

конкретних особливостей структури, його галузевої приналежності та стратегічної спрямованості.

Сьогодні для відновлення сфери індустрії туризму та готельно-ресторанного бізнесу актуальним є логістичний напрямок – сервісна логістика, де основними керованими потоками є потоки туристів, а решта потоків: сервісні, матеріальні, фінансові, інформаційні – виступають в якості умов їх забезпечення і є по відношенню до них обслуговуючими.

Сервісна логістика – це розділ логістики, в якому вивчається оптимізація потоків послуг, що надаються підприємствами споживачам, які надають один одному партнерами по логістичному ланцюгу, а також потоків в середині підприємства [2].

Пряме управління потоками націлене на своєчасне обслуговування споживачів та задоволення їх бажань і вподобань. В більшості видів сервісної логістики непряме управління потоками переважає над прямим управлінням, що має безперервний характер. У туризмі ж, в силу тривалості послуги та динамічного обслуговування, пряме управління потоками має першорядне значення [1, с. 267].

Для готельно-ресторанного бізнесу як для сфери дозвілля роль сервісу, забезпечення сервісних потоків та обслуговування клієнтів в підвищенні конкурентоспроможності дуже значна. Сервісні потоки, пов'язані з виробництвом продуктів-послуг, характеризуються дуже тісною взаємодією між їх сервісною та матеріальною складовою, яка підкріплюється фінансовим становищем.

Відносно готельно-ресторанного бізнесу, сервісний відгук означає створення і поширення серед цільової аудиторії таких послуг, які максимально задовольняють потреби клієнтів. І разом з тим, цей відгук є реакцією на запровадження для споживачів маркетингових прийомів, які в майбутньому дозволять оцінити саме туристичне підприємство.

Сервісний відгук сфери гостинності – це отримання позитивних емоцій і вражень від вже використаної продукції та підтримки іміджу представленими послугами і продуктами.

Управління рухом і перетворенням сервісних потоків органічно входить у концепцію сучасної логістики у сфері послуг, розширюючи межі її теоретичних положень і практичного застосування. У зв'язку із цим, сервісні потоки, взаємодіючи із супутніми їм потоками, управління якими здійснюється на основі застосування моделей і методів логістики, обраних підприємством сфери туризму в силу умов, що склалися на ринку, специфіки діяльності, можливості регулювання процесів з точки зору оптимізації, виступають керованими в системі і повинні підпорядковуватися загальним законам логістичної системи. Логістичний підхід вимагає використання сучасних технологій,

прийняття організаційних і управлінських рішень, спрямованих на оптимізацію управління потоками різного рівня у сфері туризму [3].

Організація сервісного обслуговування вимагає вирішення ряду питань, першим з яких є вибір форми надання сервісного обслуговування.

Виділяють наступні основні форми надання сервісного обслуговування:

– організація сервісного обслуговування силами самого підприємства виробника;

– делегування функцій сервісу філіалу підприємства-виробника;

– створення спеціальної фірми для надання сервісного обслуговування;

– надання сервісних послуг шляхом залучення агентів і закріплення за ними всієї відповідальності за якість наданих послуг;

– диференціація послуг між споживачем і виробником тощо.

Щоб відновити позиції України на післявоєнному ринку туристичних послуг, туристичні підприємства та підприємства готельно-ресторанної сфери, повинні знайти нові способи реклами та продажу своїх продуктів і послуг, щоб отримати позитивний сервісний відгук потенційних клієнтів.

#### **Список використаних джерел:**

1. Скоробогатова Т. М. Управління потоками споживачів туристичних послуг в світлі сервісної логістики. *Вісник НУ "Львівська політехніка"*. 2012. № 749. С. 266–270.

2. Смирнов І. Г. Логістика туризму: навчальний посібник. Київ : Знання, 2009. 444 с.

3. Чайка Т. Ю. Логістичне управління сервісними потоками готельно-ресторанного бізнесу. Актуальні проблеми сучасної науки: зб. матеріалів доп. учасн. XXXVIII Міжнар. наук.-практ. конф. Харків, 2019. С. 135–137.