

# ЛОГІСТИЧНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Литвінець Л.Ф., Матюшенко Р.В.

В умовах ринкової економіки стабільне функціонування закладів готельного господарства можливе лише при перебудові механізму управління у відповідності до сучасного рівня знань, техніки, технології, організації діяльності.

Різноманіття форм та методів управління в умовах безперервного зростання потоку інформації, складності проведення розрахункових та фінансових операцій у готельному бізнесі визначають необхідність застосування логістичного підходу.

Сьогодні зростає важливість логістичного управління сервісними послугами і пояснюється це наступними причинами: розвиток індустрії послуг і концентрація в ній все більшої кількості компаній (готелів) і зайнятого працездатного населення; спрямованість діяльності багатьох готельних підприємств на кінцевого споживача; розвиток концепції всезагального управління якістю та індустрією послуг.

Значний внесок у формування теоретико-прикладних засад формування та функціонування логістичних систем здійснили науковці: Л.В.Забуранна [1], Є.В.Крикавський [5], В.І.Сергєєв [4], Т.М.Скоробогатова [6], И.Г.Смирнов [7] та ін.

Виконання завдань та функцій логістики, що виходять з її мети, забезпечується на базі системного підходу, а саме функціонуванням логістичних систем. Здійснений аналіз визначень логістичної системи (див. табл.1) дозволяє зробити наступні висновки – усі автори акцентують увагу на тому, що система є складною сукупністю певної кількості підсистем, об'єднаних загальною метою, яка пов'язана з організацією ефективного логістичного процесу.

Таблиця 1

**Систематизація наукових поглядів щодо визначення поняття  
логістичної системи**

Автор, джерело	Визначення
Л.В.Забуранна, О.М.Глуценко [2]	Логістична система – сукупність логістичних підсистем, що пов’язані між собою внутрішньо виробничими зв’язками впорядкованими відповідно до правил та процедур підприємства або їх об’єднання в межах визначеної території, які функціонують задля досягнення єдиної логістичної мети підприємства або їх об’єднання.
Є.В. Крикавський [7]	Логістична система – це спеціально організована інтеграція логістичних елементів (ланок) у межах певної економічної системи для оптимізації процесів трансформації матеріального потоку.
В.І. Сергеев [4]	Логістична система – це відносно стійка сукупність ланок (структурних/функціональних підрозділів підприємства, а також постачальників, споживачів, логістичних посередників), що взаємопов’язані та об’єднані єдиним управлінням логістичним процесом задля реалізації корпоративної стратегії організації бізнесу.
Т.М.Скоробогатова [14]	Логістична система – сукупність елементів, функціональний зв’язок яких дозволяє найбільш ефективно забезпечити товарами (продукцією та послугами) споживачів в виробничій та невиробничій сферах.
И.Г.Смирнов [15]	Логістична система – складна організаційно-завершена (структурована) економічна система, яка складається із взаємозв’язаних в єдиному процесі управління матеріальними та супроводжувальними потоками елементів – ланок, сукупність яких, межі та завдання функціонування поєднані внутрішніми цілями організації бізнесу та зовнішніми цілями.

Логістика – це процес планування, організації та контролю руху матеріальних потоків і супутніх їм інформації, фінансів і сервісу з метою повного задоволення вимог споживачів із оптимальними витратами ресурсів.

З позицій бізнесу, логістика – це інструмент інтегрованого управління матеріальним потоком і пов’язаними з ним інформаційними, фінансовими потоками і сервісом, що сприяє досягненню цілей організації з оптимальними витратами.

Під логістикою в сфері гостинності розуміють інтегральний інструмент управління інформаційними та фінансовими потоками з метою зниження витрат та задоволення запитів клієнтів при наданні готельних послуг.

Незважаючи на наукові досягнення, логістичне управління на готельних підприємствах знаходиться в початковому стані свого розвитку, а ефективно функціонуючі логістичні системи ще не створені.

Для сучасного готельного підприємства є важливим розгляд логістики з позиції функціонування логістичної системи, її формування, які логістичні витрати при цьому виникають, їх склад, класифікація та методи мінімізації з досягненням поставленої мети та отриманням прибутку готелем [3].

Логістична система – це складна, структурована економічна система, що складається з елементів - ланок, взаємопов'язаних в єдиному процесі управління матеріальними, сервісними та супутніми їм потоками.

Метою формування логістичних систем є організація керування поточковими процесами, які дозволять сформувати конкурентні переваги підприємства за допомогою максимальної й оперативної адаптації до мінливих умов ринкового середовища з метою покращення якості виконання вимог споживачів – задоволення попиту на продукцію (товар, послуги, інформацію, енергію), доведення його до споживача в обумовлений строк з мінімальними витратами.

Розробка та побудова логістичних систем на підприємствах індустрії гостинності зводиться до побудови моделі логістики.

Елементами логістичної системи є: кількість і розміщення структурних одиниць, кількість і розміщення номерного фонду, транспортна модель, зв'язок, інформаційна модель. Доцільно враховувати при розробці логістичних систем вплив різноманітних факторів на елементи логістичної системи .

Рекомендовано наступну послідовність етапів формування логістичної системи:

- визначення цілі (стратегічних, тактичних та операційних), завдань та розроблення концепції;
- врахування факторів внутрішнього середовища: місія, стратегія, складові функціонування (постачання, виробництво, маркетинг, збут,

транспортне господарство, складське господарство, запаси, кадри) та управління (зміна системи управління, впровадження інформаційної системи, пошук резервів зниження витрат);

- врахування факторів і процесів зовнішнього середовища: логістичні ризики діяльності (комерційні, природні, соціальні, людський фактор, технічні, екологічні) та конкуренція (агресивна політика конкурентів, нові потужні конкуренти, вимоги щодо рівня обслуговування, умови постачальників);

- формування певної бази даних (ідентифікація інформації);
- визначення основних завдань, методів та принципів моделювання;
- встановлення меж системи (загальних контурів);
- виявлення структурного складу (відділи постачання, маркетингу, збуту, транспортування, логістики, склади);
- виділення функцій кожного об'єкта;
- розроблення проекту;
- побудова логістичної системи;
- тестування отриманих результатів та доопрацювання за необхідності (корегування);
- визначення ефективності функціонування.

Формування логістичного забезпечення підприємств гостинності дозволить:

- створити єдине інформаційне середовище, що дозволяє накопичувати, аналізувати, зберігати інформацію по підприємству в цілому;
- здійснювати моніторинг, контроль та регулювання попиту;
- удосконалити взаємодію з бізнес-партнерами, підвищити ефективність ресурсного забезпечення готелю в цілому.

Логістична система управління готелем складається з елементів-ланок, взаємозв'язків у єдиному процесі управління службовими, фінансовими та інформаційними потоками. Організаційна структура логістичної системи управління готелем (рис.1).



Рис.1. Організаційна структура логістичної системи управління готельним підприємством

З метою управління та координації потоковими процесами в готелі визначені функції логістичного менеджменту, які можна групувати в чотири основні підсистеми: керування процедури бронювання та просування готельних послуг; збір, обробка, зберігання та розподіл логістичної інформації; управління виробничими потужностями готельного підприємства; генерація вихідних форм.

Таким чином, логістична система управління готельним підприємством являє собою структуровану адаптивну систему, яка складається з елементів, з'єднаних у процесі управління сервісними та супутніми їм фінансовими та

інформаційними потоками. В готельному бізнесі під логістикою розуміють методи та способи управління інформаційними та фінансовими потоками, які необхідні для надання готельних послуг оптимальним чином [3].

Формування логістичного забезпечення шляхом побудови логістичної системи на підприємствах сфери послуг потребує:

- централізації в організаційній структурі та структурі бізнес-проекту;
- оперативного регулювання;
- перерозподілу функцій управління з метою формування процесного управління;
- інтеграції інформаційної системи.

### **Список літератури:**

2. Забуранна Л.В. Логістична концепція формування системи управління підприємством / Л.В. Забуранна, О.М. Глущенко // Науковий вісник ЧДІЕУ. – 2011. – № 4(12). – С. 182-191.

3. Иванов В.В. Логистические аспекты управления ресурсопотоками гостиничного предприятия / В.В. Иванов // Индустрия гостеприимства. – 2005. – № 9–10. – С. 17–21.

5. Иванов В.В. Формирование системы управления гостиничным предприятием / В.В. Иванов, А.Б. Волов // Пять звёзд. – 2007. – № 12. – С. 12–15.

5. Корпоративная логистика: 300 ответов на вопросы профессионалов / [под общ. и научн. ред. Сергеева В. И.]. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 976 с.

7. Крикавський Є.В. Логістичні системи: навч. посібник / Крикавський Є. В., Чернописька Н. В. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2009. – 264 с.

14. Скоробогатова Т.Н. Логистическое обслуживание при стационарном и перемещающемся продуцентах в аспекте образования стоимости товара / Т.Н. Скоробогатова // Розвиток економічних методів управління національною економікою та економікою підприємства: зб. наук. пр. – Донецьк: Дон.ДУУ. Серія «Економіка». – 2012. – Вип. 248, т. 13. – С. 284-294.

15.Смирнов И.Г. Проблемы и методы эффективного управления запасами в логистических системах/ И.Г.Смирнов//Дистрибуция и логистика. – 2003. – № 4. – С. 6-22

**Анотація**  
**«ЛОГІСТИЧНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ**  
**ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»**

*Розкрито сутність логістичної системи управління підприємств індустрії гостинності, особливості формування логістики в сфері гостинності. Визначено структуру логістичної системи управління готелем та її вплив на управління підприємствами готельного бізнесу. Означено проблеми та перспективи впровадження логістичного управління у практику підприємств готельно-ресторанного господарства.*

**Аннотация**  
**«ЛОГИСТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ**  
**ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

*Раскрыта сущность логистической системы управления предприятий индустрии гостеприимства, особенности формирования логистики в сфере гостеприимства. Определена структура логистической системы управления гостиницей и ее влияние на управление предприятиями гостиничного бизнеса. Определено проблемы и перспективы внедрения логистического управления в практику предприятий гостинично-ресторанного хозяйства.*

**Annotation**  
**«LOGISTIC SYSTEM FOR THE MANAGEMENT OF**  
**HOSPITALITY INDUSTRIES IN INDIA»**

*The essence of the logistics management system of enterprises of the hospitality industry, the peculiarities of the formation of logistics in the sphere of hospitality, is revealed. The structure of the hotel logistics management system and its influence on the management of hotel business enterprises are determined.*

*The problems and perspectives of implementation of logistic management in the practice of enterprises of hotel and restaurant economy are indicated.*