

THE ROLE OF LOGISTIC SYSTEMS FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF THE TOURIST SECTOR

Kamelia Nusheva

ULSIT – Sofia, Bulgaria k.nusheva@unibit.bg

Boryana Hadjieva

ULSIT – Sofia, Bulgaria b.hagjieva@unibit.bg

Abstract: The idea for this report is dictated by the fact that in today's dynamic business environment the successful management of tourism organizations implies timely disclosure of changes and trends in the tourism industry and the surrounding environment and development of appropriate strategies for their future development. The purpose of the survey is to indicate the need to use appropriate logistics strategies to improve both the quality of the activity and the services provided and the cost reduction in the tourism sector as a result of practical observations and analysis carried out by the team. An attempt has been made to present the opportunities for application of logistics in the tourism organizations. It is argued that regardless of their size they have to focus on how to offer a variety of goods and services as a successful approach to delivering high value to the customer while maintaining low costs. The essence and concepts of the offered logistics services are examined in order to prove that the development of the logistic systems in the right direction will lead to their practical application in the tourism sector in order to improve the quality of the received services. Focusing on logistics management activities has helped multiple industries to improve the logistical aspects of their operations and increase their operational performance. If logistics and logistics management are applied in the tourism industry for improvement of the efficiency and reducing costs, then companies in this industry will not only save money, but will also gain leadership and will be competitive on the market.

Keywords: tourism, logistics, logistics systems, logistics strategy, sustainable development of the tourism

РОЛЯТА НА ЛОГИСТИЧНИТЕ СИСТЕМИ ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ СЕКТОР

Камелия Нушева

УниБИТ – София, Р България k.nusheva@unibit.bg

Боряна Хаджиева

УниБИТ – София, Р България b.hagjieva@unibit.bg

Резюме : Идеята за настоящият доклад е продиктувана от факта, че в съвременната динамична бизнес среда успешното управление на организациите в областта на туризма предполага своевременно разкриване на промените и тенденциите в туристическия отрасъл и обкръжаващата среда и разработка на подходящи стратегии за бъдещето им развитие. Целта на изследването е в резултат на наблюденията в практиката и проведения от екипа анализ да се посочи необходимостта от използването на подходящи стратегии в областта на логистиката съдействащи за подобряване, както на качеството на дейността и предоставяните услуги, така и за намаляване на разходите в туристическия сектор. Направен е опит да се представят възможностите за приложение на логистиката в туристическите организации. Застъпена е тезата, че независимо от техния размер те трябва да се фокусират върху това, как да предлагат разнообразни стоки и услуги, като успешен подход се извежда предоставянето на висока стойност на клиента, като същевременно се поддържат ниски разходи. Разгледани са същността и концепциите на предлаганите логистични услуги, с цел да се докаже, че развитието на логистичните системи в правилна посока ще доведе до практическото им приложение в туристическия сектор, за повишаване качеството на получаваните услуги. Фокусирането върху дейностите по управлението на логистиката е помогнала на множество отрасли да подобрят логистичните аспекти на своята дейност и да повишат операционните си резултати. Ако логистиката и логистичния мениджмънт се прилагат в туристически отрасъл за подобряване на ефективността и намаляване на разходите, тогава фирмите в този бранш не само ще спестят средства, но и ще придобият водещи позиции и ще са конкурентоспособни на пазара.

Ключови думи: туризъм, логистика, логистични системи, логистична стратегия, устойчиво развитие на туризма

Туризмът е феномен, бизнес и рекреация и се превръща в неотменна част от начина на живот. Той може да бъде средство за повишаване качеството на икономическия, социокултурния и екологически аспект на живота на хората. Основния въпрос за неговото успешно развитие е да се разработи и реализира стратегия, водеща до устойчиво развитие на туризма. Динамичното развитие на туристическата индустрия е стимулиращ и важен фактор, туристическите фирми да търсят начини за повишаване на своята конкурентоспособност. Една от успешните стратегии за това е ефективна туристическа логистика. Туристическите продукти често се разглеждат от потребителите като верига с добавена стойност на различните компоненти от услуги, формиращи работна мрежа. Именно затова, идентифицирането на начините да управляваш тази логистична мрежа е от важно значение, особено за туристическите дестинации и големите фирми в областта на туризма, с оглед на тяхната конкурентоспособност. Логистичната мисия, по отношение на туризма се свежда до създаване на оферта от туристически продукти и услуги, поискани от потребителите, на точното място, точното време и при най-подходящи условия, в резултат на което се повишава печалбата на туристическите фирми.

Основавайки се на основните характеристики на туризма: координационна-интензивна; нетрайна; информационно-интензивна; сложност на продукта; несигурност на търсенето; динамична, могат да се изведат, следните седем ключови управления на логистичните действия: управление на търсенето, двустранни връзки, управление на доставките, управление на инвентара, разработване на продукти, логистична координация и информационни технологии. Туристическите логистични системи са изключително сложни и динамични явления с различно пространствено покритие, състоящи се от няколко групи дейности, които си взаимодействат за производство на туристически продукт, приемлив за туристическия пазар. Тези системи включват подсистема за престоя, подсистема за туристическата агенция, за транспорт, и за туристическите атракции. Различните логистични системи са свързани с информационните потоци, туристопоток, материали и финансови потоци. За организациите, които участват в сектора на туризма, ефективността се дължи на няколко фактора: координация и хармонизация на всички участници във веригата доставчици на туристически продукти и услуги, туроператори, туристически агенции и самите туристи. От логистична гледна точка успешно изпълнение може да се постигне, когато тези различни категории участници се държат като система във веригата на предлагане-доставки.[10]

В условията на пазарна икономика и силно развиващи се конкурентни пазари, трябва да сме наясно какво искаме да постигнем и да можем бързо да намираме най-прекия и ефективен път до желаната цел. Именно поради тази причина, логистичният отдел трябва да обръща сериозно внимание на логистичните решения, които биха довели до изпълнението на поставените задачи. Такива решения могат да бъдат: определянето на стандарти за обслужване на клиентите; управлението на взаимоотношенията с партньорите; пренасочване на доставчици, клиенти и доставки към различни съоръжения; избор на вида транспорт и на маршрута и други, съобразени с конкретната ситуация. Всяка една фирма трябва ясно да начертае бизнес стратегията си, като не забравя, че трябва да се съобразява с бързо променящата се околна среда. Следващата стъпка е да вложи конкретика на функционално ниво и именно тук попада и логистичната стратегия.

От гледна точка на логистиката на туризма и изискванията за устойчиво развитие на отрасъла задачите на туристическите фирми са координация на действията с туроператорите, за да осигурят оптимален обем туристопоток в местата на предлагане на туристически услуги с цел изпълнение на условията, възплатени в принципиалния модел за устойчиво развитие на туризма. За бъдещото развитие на фирмата е от изключително значение да избере правилната стратегия между "Push" и "Pull" подхода. Първият се наблюдава, когато на определен туристически ресурс (обект) фирмите "изтласкват" потоци туристи, броят на които се увеличава, вследствие на което възникват различни проблеми и рискове, свързани с туристическото пренатоварване, което може да доведе като резултат до разрушаване и изчезване на туристическия ресурс (до неговата деградация). Същността на втория, "Pull-подход", е в това, че обема туристопоток в определен туристически район трябва да бъде регулиран и да се определя от логистическия потенциал на ресурсната база за туризъм, т.е. да не превишава максимално допустимата величина, при която се появяват различните проблеми и рискове, които намаляват качеството на почивката и ефективността на туризма. Същността на тази стратегия е да се определи ресурсния капацитет на териториите, като максимален брой туристи, които могат да бъдат обслужени, при оптимално използване на рекреационните ресурси без това да уврежда околната среда. Целта е да се оцени допустимата горна граница на брой туристи, упражняващи обичайните за дестинацията туристически дейности. За измерване и оценка на устойчивото развитие на туризма се използва съставния индекс *приемащ капацитет*. Той измерва чувствителността на туристическото място и посочва промените в екологичната издръжливост. Представява съставен параметър от качествени и количествени оценки на чувствителността на екологичните характеристики (залесеност, брой на

защитените територии) на туристическото място, съчетани с броя, вида и капацитета на курортно туристическата база. [6] Прилаганите методи за определяне на физическия, икономическия и социалния капацитет на територията е свързано с преразпределянето на туристическите потоци с цел да се минимизират отрицателните последици от концентрацията на туристите.

Новото в ефективността на логическия подход към решаването на проблемите за устойчивото развитие на туризма е в комплексен, системен начин, според който се съчетават рекреационните туристическите ресурси на региона, материално-техническа база на туризма (като се разглежда като съвкупност от средства за настаняване на туристи, тяхното изхранване, транспортиране и програмно осигуряване) и входния туристопоток в регионите. Туризмът е сложна динамична система и хармонизирането на неговите структуроопределящи компоненти – ресурси, продукти, пазари, е трудна задача. Въпреки, че в България е водещ отрасъл, състоянието му има редица слаби страни, а функционирането му крие рискови и заплахи. Досегашните модели на потребление и производство се характеризират с масовост и концентрация и именно тези белези правят в определени случаи туризма заплаха за околната среда и природните ресурси.

Днес устойчивото развитие на туризма се разглежда като един от важните фактори и за устойчиво развитие на обществото като цяло. Тази позиция е ясно фиксирана в Глобалния етичен кодекс на туризма. Официалното му признаване идва на 21 декември 2001 г от Общото събрание на ООН, чрез резолюцията ООН допълнително насърчава Световната туристическа организация (СОТ) да организира ефективно продължение на кодекса. В него се провъзгласяват задълженията на всички участници в туристическия процес да запазват природната среда с цел устойчиво и балансирано развитие. Важно място принадлежи на ролята на централна, регионална и местна власт, които трябва да поддържат най-благоприятни за природната среда форми на туризъм. С прогнозата за почти тройно увеличаване на обема на международния туризъм през следващите 20 години, членовете на Световната организация по туризъм вярват, че Глобалният Етичен Кодекс на Туризма е необходим, за да се намали отрицателното влияние на туризма върху околната среда и културното наследство, като същевременно увеличава ползите за жителите на туристическите дестинации.

С цел промяна на негативното влияние на големите туристически потоци, следва да се ревизират мерките за равномерно разпределение на туристите и посетителите, като по този начин се намалява действието на фактора сезонност. Устойчивото развитие на територии, привлечени за туристическа дейност, се осигуряват посредством създаването на обекти от инфраструктурата на туризма, организирането на нови работни места, привличането към нова дейност в сферата на туристическото обслужване на местното население. В резултат на това повишаване жизненото ниво на жителите в периферните региони се случва тяхното закрепване към историческата територия на местоживееене. Природоопазващият характер на туризма на практика се свързва със задължителността в запазването на биоразнообразието на територията и центрове за развлечение. Значима роля в такъв контекст играе формирането на екологически мироглед, както у населението, така и у туристите. На лице е нуждата да се осъзнае значението и ролята на природния ландшафт, неговата еколого-естетическа ценност, дори и икономическа такава, а от там и потребността от опазване и внимателно, рационално използване на природните ресурсите. Туристите също трябва да имат необходимост да възприемат правилата, които диктува природата, тоест да спазват ресурсните ограничения, което означава осигуряване на съответното ниво информированост за условията на престой. При устойчиво развитие на туризма всички ресурси за рекреация се използват и насочват по такъв начин, че удовлетворяват икономическите, социалните и естетически потребности при същевременното запазване на културната идентичност, екологическо равновесие, биологическо разнообразие и системи на осигуряване на живот в региона на почивка.

Според нас мерките, които трябва да се вземат по активизация на работата в това направление са: утвърждаване на държавно ниво позициите за устойчиво развитие, в частност в туризма; сътрудничество и обмяна на опит с международната общност, както на теория, така и на практика, адаптация на техните методи и инструменти за устойчиво развитие в България; повишаване нивото на екологическото съзнание на населението, разпространяване на информацията за качеството на околната среда и методите за нейното опазване; икономическа и правна подкрепа на природоопазващата дейност; стимулиране на природоопазващите инициативи на населението посредством подкрепа на неправителствените организации. Логистиката като самостоятелна област на управленческата дейност е в тясна връзка и зависимост от производството и маркетинга. Производството е свързано със създаването на продуктите, маркетинга – с пазарното проучване, рекламата и управлението на продажбите, а логистиката с времевата и пространствената стойност. За да се осъществява ефективна дейност е необходимо координиране на действията в тези три функционални области на управлението.

Това постига посредством свързващите дейности между производството и логистиката от една страна и логистиката и маркетинга от друга страна.

Структура на логистиката в туризма е комплексна и обхваща компотентната, регионалната и функционална структурата. Компонентната структура обхваща: 1) логистика на рекреационните-туристическите ресурси (ресурсна база на туризма); 2) логистика на материално-техническата база на туризма, в това число логистика в сферата на хотелиерството и ресторанторството; 3) информационно-комуникационна логистика в туризма; 4) логистика на транспортната инфраструктура на туризма (логистика на туристическите превози); 5) логистика на екскурзоводското обслужване; 6) логистика на съпътстващите услуги в туризма; 7) логистика на производството и пласиране на туристически стоки и услуги.

Регионална структура на логистика на туризма отразява нейните регионални (геопространствени) системи на шест нива: 1) местно или локално (логистика на тура); 2) микрониво (логистика на туристическата фирма); 3) мезониво (логистика на туристическата и курортна зона, на туристическия район); 4) макрониво (логистика на туристическия отрасъл в страната); 5) меганиво (логистика на туристическите макрорегиони по света); 6) метаниво (логистика на световния туризъм). [7]. Целите и задачите на логистиката в туризма на различни регионални нива са различни. Ако внедряването на логистичните принципи в управлението на туристическата фирма (на микрониво) позволява да се съкратят разходите и по този начин да повиши ефективността на активната дейност на туристическото предприятие и да се увеличи неговата печалба, то възприемането на логистическите подходи на високи таксономични нива (мезо, макро) дава възможност да се осигури устойчивото развитие на туристическия бизнес в границите на рекреационните туристически зони, райони, страна, на метаниво на логистичните системи на туризма се разглеждат глобални въпроси за балансирано развитие на туристическата индустрия и устойчиво развитие на туризма в глобален мащаб, отбелязва Световната организация по туризъм (COT).

Функционална структура на логистиката в туризма обхваща такива традиционни дейности, като логистиката по снабдяването, логистика на производство и пласмент, имащи отношение както към компонентната, така и към регионалната структура на логистиката в туризма.

Един от обектите на изследване на логистиката на туризма е туристическия поток. Основни критерии, определящи човека като турист са обстоятелствата за напускане на страната или определено място на пребиваване за определен период от време (от 24 часа до една година) и неизвършването на платена дейност. Същността на понятието "туристопоток" се определя като постоянно пристигане на туристи в страната или района. Показатели за обема на туристопотока са: брой туристи или посещения, групирани по начин на организиране и национална принадлежност на туристите; количество туродни; брой нощувки /леглодни/; средна продължителност на престоя и др. Количеството туродни се определя като произведение на общия брой туристи и средната продължителност на престоя. Под понятието брой пристигания (заминавания) трябва да разбираме броя регистрирани туристи, пристигнали в определена държава (или отпътували от съответна държава) в продължениен на определен период, обикновено, в рамките на календарна година.

Към вспомогателните потоци, обслужващи основния турстопоток, в логистиката на туризма се отнасят информационния, финансовия, материалния. Информационния поток – това е съвкупност от съобщения, циркулиращи, както във вътрешно логистическите системи на туризма, така и между тях и външната бизнес-среда, и са нужни за управление и контрол на логическите системи. За тях са характерни такива показатели, като източника на възникване, посоката на движение, скоростта на обработка на информация, интензивност на потока.

Финансовият поток в логистиката на туризма се разглежда като управляващ движението на финансовите средства, функциониращи в логистичните системи на туризма и във външната бизнес-среда. На практика на всеки туристопоток съответства определен финансов поток, който има и същата посока.

Цел на материалния (стоков) поток в логистиката на туризма е осигуряването на потребностите както на туристите, така и на организациите от необходимите продоволствени и непродоволствени стоки. Материалните потоци се характеризират с показатели за динамика и структура, нарушаването, на които води до запасяване или дефицит на дадената стока и съответно до увеличаване на логистичните разходи.

Сложното и богато съдържание на ефективността налага прилагане на система от следните показатели за измерването ѝ в туризма:

- показатели за обем на туристопотока;
- показатели за състояние и развитие на материалната база на туризма;
- показатели за финансово-икономическите дейности в туристическите фирми;
- показатели за развитие на международния туризъм;

- показатели за оценка на мултипликационния ефект от туризма.

В днешно време логистични системи имат тенденция да се променят динамично, затова от съществено значение е изследванията върху тях да са редовни и своевременни. Изложените тук разсъждения и пояснения логично ни водят до извода, че логистиката е от съществено значение за успешния бизнес и неговата конкурентноспособност. За всеки един участник във веригата на доставките е важно да получи положителен резултат на изхода на системата, а именно ефективно и ефикасно да е обслужил клиентите си.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Благоева, С. Проблеми и предизвикателства пред логистиката в контекста на концепцията за устойчиво развитие. // Управление и устойчиво развитие.- София, 2012.
- [2] Гаторна, Джон. Основи на логистиката и дистрибуцията. – София: Делфин прес, 1996г.,571 с.
- [3] Димитров, Иван Тенев. Логистика в туризма / Иван Димитров, Адиле Димитрова. - София : Авангард прима, 2016.- 164 с.
- [4] Закон за туризма. Министерство на туризма. URL: <<http://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/zakoni/zakon-za-turizma> >
- [5] Корчак, Бернд .Що е логистика? .- София: Семиздат,1993 г.,117с.
- [6] Михайлов, Михайл. Устойчиво развитие на туризма.-София: Нов български университет, 2013, 391 с.
- [7] Смирнов, И.Г. Логистика туризма. [Ел. ресурс], URL:<https://uchebnikionline.com/logistika/logistika_turizmu - smirnov ig/logistika_turizmu - smirnov ig.htm >
- [8] Хаджиева, Боряна. Информационната архитектура – мощен маркетингов инструмент на организациите // Библиотечният и културен мениджмънт и информационно-комуникационните технологии: сб. с доклади и съобщения от Научна конференция с международно участие Бургас 3-4 септември 2011. – С.: Изд. „За буквите – О писменехъ“, 2011. – с. 156-167.
- [9] Хаджиева, Боряна, Камелия Нушева. Информационно - комуникационна среда за устойчиво развитие на туризма в България // Съвременни измерения на европейското образователно и научно пространство. Българо-гръцки културни общувания: Сборник доклади от Единадесети Международен пътуващ семинар на УниБИТ 29 май - 05 юни 2017 г.Република Гърция. подпечат.
- [10] Стратегия за устойчиво развитие на туризма в България 2014-2030. [Ел. ресурс], URL: <<http://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?Id=902> >
- [11] Christopher, Martin. Logistics and Supply Chain Management. 5th Edition, 2016. URL: <https://www.amazon.com/Logistics-Supply-Chain-Management-5th/dp/1292083794/ref=pd_sbs_14_3?encoding=UTF8&pd_rd_i=1292083794&pd_rd_r=81R9GB9SECAFYYFYB NY5&pd_rd_w=hSEi0&pd_rd_wg=aVUx3&psc=1&refRID=81R9GB9SECAFYYFYB NY5#reader_1292083794 >
- [12] Dordevic, Milosav. Tourism Logistic System - Conceptual Considerations.// 4th International Quality Conference May 19th 2010 Center for Quality, Faculty of Mechanical Engineering, University of Kragujevac. URL: <<http://www.cqm.rs/2010/4iqc/pdf/005.pdf>>
- [13] Kordel, Zdzisław. Logistics in Tourism and Recreation.// Geojournal of Tourism and Geosites .-Year I, No. 2, vol. 2, 2008, с 137-139. URL:<http://gtg.webhost.uoradea.ro/PDF/GTG-2-2008/16_OK_Kordel.pdf >