

**ՋՐՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏՈՒԹՅԱՆ
ԲԱՐՁՐԱՑՈՒՄԸ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԼՈԳԻՍՏԻԿԱԿԱՆ ՄԵԹՈԴՆԵՐԻ ԿԻՐԱՈՄԱՆ
ՄԻՋՈՑՈՎ**

ԱՆԻ ԱՎԱԳՅԱՆ

Հայ-Ռուսական համալսարանի հայցորդ

Բանալի բառեր. լոգիստիկա, զբոսաշրջային կազմակերպություն, լոգիստիկական կառավարում, արդյունավետության բարձրացում

Ջրոսաշրջային կազմակերպությունների կողմից միջազգային ստանդարտներին համապատասխան ծառայությունների մատուցումը և սպասարկման ոլորտում ծառայությունների մատուցման արդյունավետության բարձրացումը հնարավոր է *հոսքերի* արդյունավետ ձևավորման ու կառավարման միջոցով, ինչը հնարավոր է կառավարման լոգիստիկական մեթոդների և մոտեցումների կիրառման միջոցով: Նշենք, որ զբոսաշրջության մեջ լոգիստիկական գիտություն է՝ գործողությունների պլանավորման, վերահսկման և կառավարման մասին, որոնք իրականացվում են տուրի ձևավորման և պատրաստի արտադրանքը մինչև սպառողը հասցնելու գործընթացում (համաձայն վերջինիս հետաքրքրությունների և պահանջումների), ինչպես նաև՝ համապատասխան տեղեկատվության փոխանցման, պահպանման և մշակման գործընթացում: Ջրոսաշրջային ինդուստրիայում լոգիստիկայի գործիքակազմի կիրառումը թույլ է տալիս՝ զբոսաշրջային արդյունքի ձևավորման և կազմակերպման հանդեպ հաշվարկի և վերահսկման միասնական համակարգ ստեղծել: Եվս նվազեցնել զբոսաշրջային արդյունքի ձևավորման, առաջխաղացման և իրացման ժամանակային ինտերվալները; ինչպես նաև՝ նվազեցնել ժամանակը և բարձրացնել սպասարկման որակը զբոսաշրջային ծառայության մատուցման գործընթացում [1]: Ջրոսաշրջության մեջ լոգիստիկայի հիմնական գործառույթները և առաջադրանքները ներկայացված են աղյուսակ 1-ում: Նշենք, որ զբոսաշրջային կազմակերպությունների գործունեության կազմակերպման հանդեպ լոգիստիկական մոտեցման սկզբունքային նորույթը կայանում է՝ զբոսաշրջային արդյունքի ձևավորման, շուկայում առաջխաղացման և իրացման տարբեր կառուցվածքների միջև ներդաշնակ փոխհարաբերության ձևավորման, ինչպես նաև՝ նյութական և ֆինանսական հոսքերի միջանցիկ կառավարման ապահովման մեջ՝ նորագույն տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կիրառման միջոցով [2]: Նշենք, որ լոգիստիկական կառավարման հայեցակարգի էությունն ու առավելություններն ամենից լավ արտահայտվում են լոգիստիկական համակարգերի, լոգիստիկական շղթաների և այլ լոգիստիկական կառուցվածքների ձևավորման ժամանակ, որոնք ստեղծվում են տնտեսական հոսքերի օպտիմալացման նպատակով [3]:

Աղյուսակ 1. Զբոսաշրջության մեջ լոգիստիկայի հիմնական գործառույթներն ու առաջադրանքները

Զբոսաշրջության մեջ լոգիստիկայի հիմնական գործառույթներն են՝	Զբոսաշրջության մեջ լոգիստիկայի հիմնական առաջադրանքներն են՝
-զբոսաշրջային արդյունքի ձևավորման, առաջխաղացման և իրացման գործընթացների, ինչպես նաև՝ զբոսաշրջային կազմակերպությունների գործունեության ռազմավարական պլանավորման և կանխագուշակման օպերատիվ վերլուծությունը, վերահսկումը և կառավարումը;	-զբոսաշրջային արդյունքի ձևավորման, առաջխաղացման և իրացման ռացիոնալացումը;
-անհրաժեշտ ծավալի և որակի տեղեկատվության օպերատիվ փոխանցումը (ընդունումը)՝ նշված ժամանակին և անհրաժեշտ վայր;	Երթուղիների օպտիմալացումը և զբոսաշրջիկների և էքսկուրսանտների տեղափոխման միջոցների կատարելագործումը;
-զբոսաշրջիկների և զբոսաշրջային արդյունքի շարժման (տեղափոխման) օպերատիվ վերահսկում;	զբոսաշրջային արդյունքի մատակարարների և սպառողների միջև օպերատիվ տեղեկատվական փոխանակման կազմակերպումը;
-զբոսաշրջային ենթակառուցվածքի մեկուսացված գործունեություն ծավալող տեղեկատվական համակարգերի ինտեգրումը (տեղային, տարածաշրջանային, միջմայրցամաքային ցանցերի և այլն)՝ մեկ ընդհանուր լոգիստիկական տեղեկատվական համակարգի մեջ;	-ֆինանսական հոսքերի պլանավորումը;
-ֆինանսական բուժքերի հաշվարկումը և կազմակերպումը տնտեսական ֆորսմաժորի դեպքում՝ զբոսաշրջային ոլորտում բացասական միտումների զարգացման վերլուծության և կանխագուշակման հիման վրա;	-կանխագուշակումը;
-հանդիպումների, տեսակոնֆերանսների, սինպոզիումների և այլնի անցկացման ապահովումը՝ տեղային, տարածաշրջանային և գլոբալ մասշտաբներում:	-վերահսկումը:

Այս հայեցակարգը ենթադրում է հոսքային գործընթացների ավանդական կառավարումից անցում դեպի՝ նոր առավել արդյունավետ կառավարում: Զբոսաշրջային կազմակերպության կառավարման հանդեպ *դասական* և *լոգիստիկական* մոտեցումների հիմնական տարբերությունները ներկայացված են աղյուսակ 2-ում: Այսպիսով, կառավարչական գործընթացի՝ լոգիստիկական ապահովման փոխակերպումը նպաստում է զբոսաշրջային կազմա-

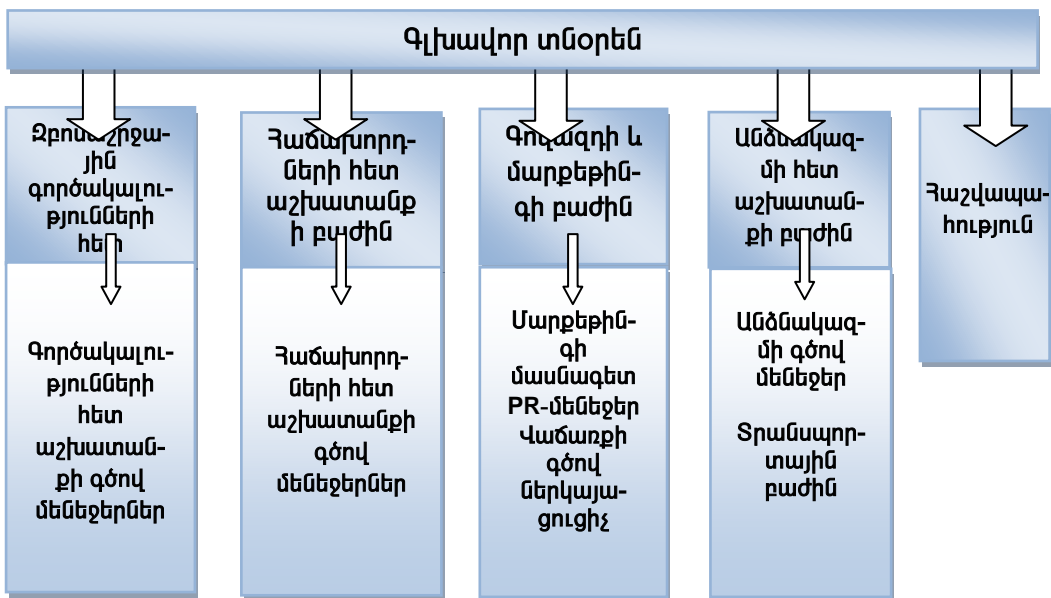
կերպության կառավարելիության, ռեսուրսային ներուժի շարժունության բարձրացմանը, և ապահովում տնտեսական հոսքերի ռացիոնալացումը:

Աղյուսակ 2. Ջրոսաշրջային կազմակերպության կառավարման հանդեպ դասական և լոգիստիկական մոտեցումների բնութագիրը [4]

Տարբերակիչ առանձնահատկություններ	Մոտեցումներ	
	Դասական	Լոգիստիկական
Ընկերության ենթահամակարգերը	Ադմինիստրատիվ բաժինները և ստորաբաժանումները, որոնք տրամադրում են նպատակային, հիմնական, լրացուցիչ և ուղեկցող ծառայություններ	Կառավարվող հոսքերին համապատասխան՝ սպառողական, կադրային, նյութական, ֆինանսական և տեղեկատվական
Ծախսերի նվազեցման ուղեցիղը	Յուրաքանչյուր ծառայության միավորի ծախսերի նվազեցում	Ընդհանուր ծախսերի նվազեցում՝ զբոսաշրջիկների լիարժեք բավարարման պայմանով
Ծառայությունների առաջարկումը	Բազմազան ծառայությունների լայն շրջանակի տրամադրում	Փոխկապակցված ծառայությունների այլընտրանքային համախմբի մշակում

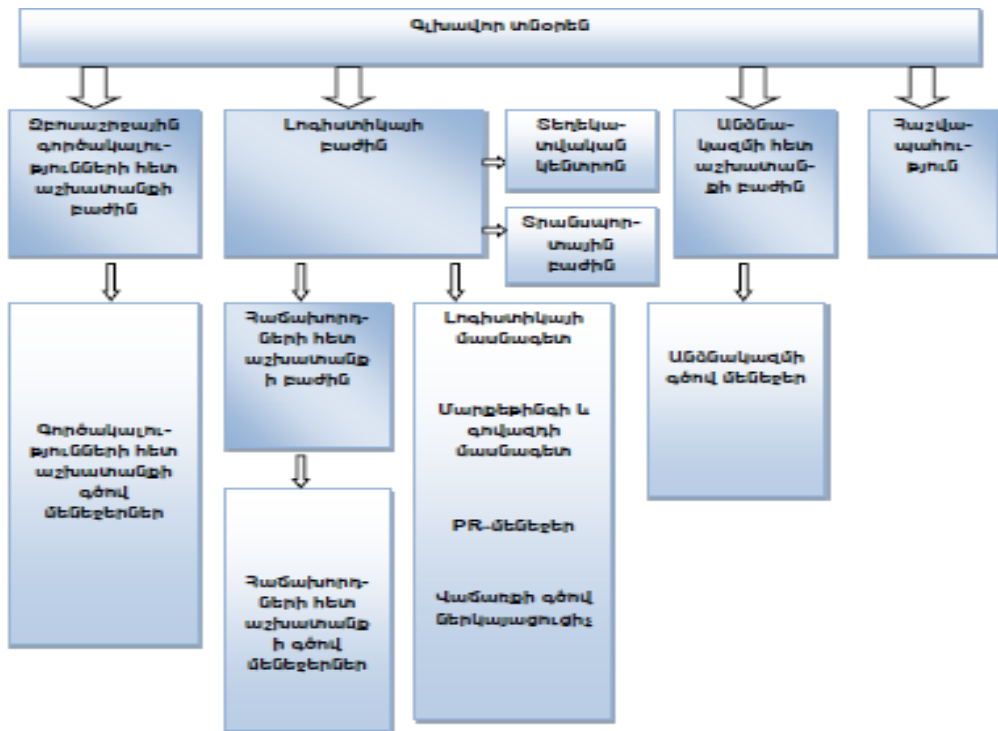
Այսուհանդերձ, ներկայումս զբոսաշրջային գործունեության կառավարման եռթյուզան ընկալման հանդեպ *լոգիստիկական մոտեցմանը* դեռևս բավական ուշադրություն չի հատկացվում: Ջրոսաշրջային ընկերությունների կառավարման համակարգերը սահմանափակվում են զբոսաշրջային արդյունքի պատվերների կազմակերպման, առաջխաղացման և իրացման ավանդական մեթոդներով: Լոգիստիկական մոտեցումը վերաբերվում է միայն առանձին գործառույթներին, ինչը չի ապահովում ցանկալի արդյունքներ: Մեր կարծիքով, լոգիստացումը պետք է ընդգրկի զբոսաշրջային կազմակերպության ողջ գործունեությունը, որպես լոգիստիկ համակարգերի և շղթաների բաղկացուցիչ՝ ոչ միայն զբոսաշրջային գործունեության ոլորտում, այլ նաև՝ երկրի և աշխարհի ողջ տնտեսական համալիրում: Հատկանշական է, որ կառավարման լոգիստիկ գործիքակազմի ներդրումը չի հակասում զբոսաշրջային ընկերության ներքին տնտեսական քաղաքականությանը և չի ենթադրում լուրջ նորարարություններ, այն լրացնում է նրանց՝ նպաստելով դրա զարգացմանը, տնտեսական վիճակի և թիմում միկրոկլիմայի բարելավմանը, արդյունավետության բարձրացմանն ու ծախսերի կրճատմանը: Լոգիստիկան ինտեգրող դեր է խաղում՝ միավորելով լոգիստիկ օղակները մեկ ընդհանուր համակարգի մեջ, փոխելով մենեջմենթը, մարքեթինգը և կազմակերպական վարքը: Այսպիսով, զբոսաշրջային կազմակերպությունների բոլոր լոգիստիկ գործառույթների առավելագույն ինտեգրումը զբոսաշրջային գործունեու-

թյան կառավարումը դարձնում է առավել ճկուն և նպատակաուղղված: Իսկ արագ արձագանքման ունակությունը թույլ է տալիս բավարարել շուկայում ձևավորված նոր պահանջները, իրականացնել նոր առաջարկի մշակում, նպաստում է շուկայի հարմարմանը: Շուկայում բարձրանում է կազմակերպության մրցունակության մակարդակը իսկ դրա համար պետք է ձևավորել տեղեկատվական ենթահամակարգ լոգիստիկական համակարգում: Մեր կողմից առաջարկվող սպասարկման ոլորտում զբոսաշրջային ծառայությունների արդյունավետության աճի նոր՝ լոգիստիկ մոտեցումն առավել արդյունավետ կդարձնի գործընթացների կառավարումը՝ օպտիմալացնելով նյութական, տեղեկատվական, ֆինանսական և նրանց հարակից հոսքերը: Նշենք, որ եթե խոսում ենք փոքր զբոսաշրջային կազմակերպությունների մասին, ապա նպատակահարմար չէ նրանցում առանձին լոգիստիկական բաժնի ստեղծումը: Այդ իսկ պատճառով, հոսքային գործընթացների լոգիստիկական կառավարումը պետք է դառնա ընկերության կառավարման մեխանիզմի բաղկացուցիչը, ինչը հիմնված է մի շարք մեթոդների համալիրի վրա, որոնք ապահովում են զբոսաշրջային կազմակերպության հոսքային գործընթացների միասնականությանը՝ ապահովելով ծախսերի նվազեցում և արդյունավետության աճ: Տիպային զբոսաշրջային կազմակերպության կառավարման կազմակերպական կառուցվածքը ներկայացված է գծապատկեր 1-ում:



Գծապատկեր 1. Տիպային զբոսաշրջային կազմակերպության կառավարման կազմակերպական կառուցվածքը

Մեր կարծիքով, լոգիստիկայի դերը մեծ զբոսաշրջային կազմակերպության կառավարման կառուցվածքում պետք է արտահայտվի հետևյալ կերպ.



Պատկեր 2. Չրոսաշրջային կազմակերպության կառավարման կազմակերպական կառուցվածքը՝ լոգիստիկայի տեսանկյունից

Ընդհանրացնելով, կարելի է ասել, որ լոգիստիկայի սկզբունքներ են սպառնան առաջնությունները, այդ պատճառով սպառողին առաջարկվող սպասարկման բովանդակությունն ու մակարդակը մոլվում են առաջին պլանի իսկ պատվերի իրականացման ժամանակի կրճատումը և հուսալիության բարձրացումը հաստատվում են, որպես լոգիստիկայի գլխավոր նպատակ: Այս սկզբունքների իրագործումը նպաստում է ընդունվելիք որոշումների օպտիմալացմանը, ինչը թույլ է տալիս զբոսաշրջային կազմակերպություններին ամրապնդել իրենց մրցակցային դիրքերը սպառողական շուկայում: Այսպիսով, գործնականում զբոսաշրջային կազմակերպությունների գործունեության լոգիստիկ կառավարման գործիքակազմի հիմնավորումն ու ներդրումը թույլ կտան բարձրացնել զբոսաշրջության դերը երկրի տնտեսական համալիրում իսկ կազմակերպությունների համար կիանդիսանան որպես ֆինանսական կայունության և ներդրումային գրավչության հիմք:

[1] Неробова В. Логистический подход к управлению предприятиями в сфере туризма Вестник Череповецкого гос. университета. 2008. № 4. С. 52.
 [2] Якименко М. В. Особенности внедрения логистического подхода как инструмента управления рекреационно-туристским комплексом региона. Известия Таганрогского гос. Радиотех. Ун-та. 2007. Т. 74. № 2. С. 163-168.

[3] Ларина Р.Р., Гришин И.Ю. Логистический подход к управлению региональными организационно-экономическими системами. Симферополь, АРИАЛ, 2012. С. 224.

[4] Скоробогатова Т., О применении логистического подхода в процессе продуцирования туристских услуг. Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2014. № 1. С.8-12.

ԱՆԻ ԱՎԱԳՅԱՆ

Զբոսաշրջային կազմակերպության արդյունավետության բարձրացումը կառավարման լոգիստիկական մեթոդների կիրառման միջոցով

Բանալի բառեր. լոգիստիկա, զբոսաշրջային կազմակերպություն, լոգիստիկական կառավարում, արդյունավետության բարձրացում

Զբոսաշրջային ծառայությունների արդյունավետության բարձրացումը սպասարկման ոլորտում հնարավոր է՝ լոգիստիկայի գործիքակազմի կիրառման միջոցով: Հոդվածում հիմնավորված է զբոսաշրջային կազմակերպությունում հոսքային գործընթացների լոգիստիկական կառավարման ներդրման անհրաժեշտությունը: Լոգիստիկայի կիրառումը արտադրության կառավարման մեջ՝ զբոսաշրջային կազմակերպության ռազմավարական կառավարման արդի մոտեցում է, որը թույլ է տալիս նպատակաուղղված կառավարում իրականացնել: Հոդվածում ներկայացված է տիպային զբոսաշրջային կազմակերպությունում կառավարման կազմակերպական կառուցվածքի նոր սխեմա:

Ани АВАГЯН

Повышение эффективности туристической организации путем применения логистических методов управления

Ключевые слова: логистика, туристская организация, логистическое управление, повышение эффективности

Повышение эффективности туристических услуг в РА возможно посредством использования логистических методов управления. В статье обоснована необходимость внедрения логистического управления потоковыми процессами в туристской организации. Применение логистики – современный подход стратегического управления туристской организацией, который позволяет осуществить целенаправленное управление. В статье представлена новая схема организационной структуры управления в типичной туристской организации, которая позволит повысить эффективность предоставления туристских услуг.

Ani AVAGYAN

Improvement of tourism organization efficiency by logistic management methods

Key words: logistics, tourism organization, logistics management, improving efficiency

Increasing the efficiency of tourism services in the RA is possible through the use of logistics management methods. The article substantiates the necessity of implementing the logistic management of streaming processes in a tourism organization. The use of logistics is a modern approach to the strategic management of the tourism organization, which allows to implement purposeful management. A new scheme of the organizational structure of management in a typical tourism organization is presented in this article, which will allow to increase the efficiency of providing tourism services.