

UDC 334

**LOGISTIC MANAGEMENT MODERN TOOLS PROBLEMS  
IN TRAVEL AND RECREATION SECTOR MANAGEMENT CONTROL**<sup>1</sup>Varsenik V. Shakhlamchyan<sup>2</sup>Irina N. Markaryan

<sup>1-2</sup> Sochi branch Russian State Social University  
Plastunskaya street 151/1, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000, Russia  
student

<sup>2</sup> PhD (Economy), associate professor  
E-mail: tara\_999@mail.ru

The article concerns logistic processes control function foundation in modern context.

**Keywords:** management, logistic, control.

В современных условиях логистического управления используется определенный инструментарий. Остановимся на рассмотрении организации функции контроля логистических процессов. Контроль представляет собой одну из функций управления в сфере туризма и курортного дела, которая обеспечивает обратную связь; процесс, способствующий достижению предприятием поставленных целей.

Процесс контроля состоит из 3 основных элементов, этапов:

- установление стандартов деятельности системы, подлежащих проверке;
- измерение того, что было достигнуто, и сравнение достигнутого с ожидаемыми результатами;
- корректировка управленческих процессов, если достигнутые результаты существенно отличаются от установленных стандартов.

Устанавливая стандарты, нормы и плановые задания, каждая организация исходит, прежде всего из представлений о своем предназначении, из четко сформулированного видения и миссии, а также целей функционирования и развития. Причем необходимость контроля подразумевает определенную конкретность измерителей, позволяющую отследить выполнение этого задания. Таким образом, стандартом устанавливается результат, который должен быть получен в течение определенного времени, т.е. в срок.

При контроле используются как количественные, так и качественные показатели, с помощью которых удается осуществить оценку и контроль.

Черты эффективного контроля: 1) своевременность – устранять отклонения, прежде чем они примут опасные размеры; 2) ориентация на результат – важно проконтролировать результат выполнения работы, а не ее процесс; 3) экономичность – выгоды, приносимые контролем, должны превышать затраты на его проведение; 4) гибкость – корректировка процедур контроля и набора контролируемых параметров в зависимости от меняющейся ситуации; 5) простота – он, как правило, наиболее экономичный, эффективный, понятный работникам; 6) стратегический характер – контролировать достижение, прежде всего стратегических целей, а не промежуточных.

Технология контроля проходит по следующей схеме: 1) выбор концепции (контроль системы, процесса, частная проверка); 2) определение целей (целесообразность, правильность, регулярность и эффективность контроля); 3) установление норм (этических, производственных, правовых); 4) выбор методов (диагностический, терапевтический); 5) определение объема и области контроля (сплошной, эпизодический, финансовый, качества продукции и услуг, и т.п.).

Методы контроля используются на всех этапах процесса контроля. Наиболее востребованными являются 2 комплексных метода контроля: бенчмаркинг; тотальный контроль и менеджмент качества.

Бенчмаркинг – новый метод контроля, особая управленческая процедура внедрения в практику работы организации технологий, стандартов и методов работы лучших организаций-аналогов.

В процессе бенчмаркинга осуществляются: поиск организаций (предприятий), которые показывают наивысшую эффективность; обучение их методам работы; реализация передовых методов в собственных условиях.

В последнее время в мировой практике этот метод получил широкое распространение.

Тотальный контроль качества характеризуется тем, что охватывает все этапы процесса организационного контроля и связывает контроль с другими управленческими функциями. Цель метода – целенаправленная проверка по всем направлениям работы организации для достижения высшего качества и поддержания его на высочайшем уровне в сфере туризма и курортного дела.

Мы понимаем под качеством степень, с которой совокупность собственных характеристик отвечает определенным требованиям. Причем требование – это потребность или ожидание, которое установлено (обычно предполагается или является обязательным). Тотальный менеджмент качества – это поход, в основе разработок которого лежат идеи тотального контроля качества, которому посвящен международный стандарт ИСО 9000.

В соответствии с ним к основным принципам менеджмента качеству относятся: ориентация на потребителя; лидерство и ответственность руководителя; вовлечение работников; процессный подход; системный подход; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

При внедрении процессной модели на основе стандартов ИСО 9000:2000 российские предприятия уже столкнулись с рядом трудностей, основные из которых можно объединить в три группы.

Первая группа касается непосредственно процедуры выделения процессов, так как подавляющее большинство российских предприятий работают на основе линейно-функциональных организационных структур управления, деятельность которых не нацелена на конечный результат.

Построение управления на основе процессного подхода возможно только при горизонтальных структурах управления, а это требует длительной подготовки и обучения персонала для работы в совершенно иных условиях. Отсюда вытекает вторая группа проблем, связанная с неготовностью и нежеланием ряда руководителей и специалистов преодолевать трудности, связанные с переходом на организацию деятельности в соответствии с процессным подходом. Третья группа проблем касается собственно отсутствия состава руководителей, способных руководить такими интегрированными управленческими структурами.

#### **Примечания:**

1. Балабанов И.Т. Экономика туризма: Учебное пособие для студентов вузов, эконом. спец. М.: Финансы и статистика, 2008. 174 с.
2. Гаджинский А.М. Основы логистики: Учебное пособие. М., 2009. 124 с.
3. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие для студентов вузов. 3-е изд., стер. Минск: Новое знание, 2003. 495 с.; Романова Г.М., Нубарян Г.Д. Показатели туристского центра мирового уровня // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1–2. С. 13–24.
4. Логистика. Учебное пособие / Под ред. Б.А. Аникина. М., 2008. 327 с.

УДК 334

### **ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ИНСТРУМЕНТАРИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ФУНКЦИИ КОНТРОЛЯ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И КУРОРТНОГО ДЕЛА**

<sup>1</sup> Варсеник Воскиановна Шахламчян

<sup>2</sup> Ирина Николаевна Маркарян

<sup>1-2</sup> Российский государственный социальный университет филиал в г. Сочи  
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Пластунская, 151/1  
студент

<sup>2</sup> Кандидат экономических наук, доцент  
E-mail: tara\_999@mail.ru

В статье рассмотрена организация функции контроля логистических процессов в современных условиях.

**Ключевые слова:** управление, логистика, контроль.