

旅遊業與供應鏈管理

供應鏈管理學系助理教授
楊慕貞博士

最近有報導，指不少旅行社因財困和行業問題而令到消費者蒙受損失。究竟，應如何處理旅遊行業的營運和供應鏈呢？

試讓我們看看與旅遊業界有關的上下游供應鏈合作伙伴：

與旅遊設計有關的機構 > 上游 (提供產品/服務的源頭。這包括物料供應商、工廠製造商、產品設計商...等。)

銷售渠道、市民(消費者) > 下游 (接近顧客的端點以使產品/服務到達顧客的手中。這包括地方性的倉庫、分銷渠道、運輸銷售點...等。)

隨著全球一體化、消費者的教育水平不斷提昇、工作和生活壓力日漸增加，消費者對旅遊服務的水準、透明度和參與性亦有所提高。而旅遊行業本身亦是一門頗為複雜的行業，要考慮的因素，計有：季節、外匯、消費者的喜好、旅遊地點的安全度、受歡迎程度...等，旅行社須在資訊流、現金流、人流各方面應要緊密聯繫和安排，配以靈活性以保障消費者的權益為要務。

旅行社的財困、結業並導致消費者損失是任何人也不想發生的，業界應多考慮和應用供應鏈有關的概念，從運作和營業方面以保質素，以保持續發展，以保障消費者。

試想想，如你是旅行社的管理層，在設計旅行團的時候，你會聯想到什麼呢？目標旅客的喜好，還是成團的機會多大和利潤是多少？其實，這是需求與供應的關係。目標旅客的喜好是需求的一部份；這部份亦與旅客的收入、期望、教育水平，生活模式和質素有關。外圍的整體政治、社會、經濟環境亦與此掛鉤。旅遊地點的貨幣兌換率、政治的穩定性和治安的平定性均是管理層在設計旅行團的考慮因素。

除卻目標旅客和外圍環境外，旅行社機構的內部行政、管理、採購和銷售系統亦會影響服務的質素，和資訊流、現金流、人流和物流的相互關係。為使業務持續發展，管理層必要在供應鏈中不同的過程肩負社會責任，以保障旅客的安全和權益。

例如：在選用外判車隊、領隊、酒店的時候，有否依從採購的程序、評估機制是否完善、成本和質素是否取得平衡等...。

例如：在供應鏈管理中，營運策略、戰略均要小心、合理地運用。包括：旅客和領隊的人數預算、交通的安排、安全和保險的安排和費用、旅遊當地的酒店、商店、食肆和領事館的消息等。在預計過程和溝通過程中，均要考慮到成本、質素、送遞、彈性、安全和預防措施等要素。

總而言之，與旅遊業有關的各運作過程、持份者、資源、資訊和所需的成本必需緊緊地扣起來以保持供應符合政府/業界/客戶的要求，以使鏈系中有所增值、減少損耗。

本文原刊 2013 年 5 月 16 日的《星島日報》「恒管語絲」專欄。