

11.2. ИНТЕГРАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПОТОКОВ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ¹

Арбатская Е.В., аспирант, кафедра логистики и
управления цепями поставок

*Санкт-Петербургский государственный
экономический университет, г. Санкт-Петербург*

[Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ](#)
[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)

Представлены определения логистики в подходах различных авторов, выделены ее объекты и субъекты. Приведено определение сервисной логистики, выявлена ее основная цель и объект изучения. Рассмотрена концепция интегрированной логистики в сфере туристических услуг, проанализирована ее цель и целесообразность применения. Сформулировано определение сервисных потоков, описана их функциональная значимость в логистике туристических предприятий. Рассмотрены основные рыночные инструменты повышения эффективности управления потоками сервисной логистики. Обоснована необходимость интеграции цепи поставок туристических услуг, потоковых процессов, объектов и субъектов туристической индустрии в целях повышения логистического сервиса и улучшения экономического положения туристического предприятия.

В связи с возрастающей ролью логистики в экономике становится необходимым развитие приоритетных положений теории рассматриваемого научного направления. Более того, актуальность описания и подробного глубокого изучения новых бизнес-процессов на предприятиях, которые характеризуются наличием потоковых признаков, становится действительно очевидной [4, 10, 9, 14].

Логистическому подходу требуются формирование теории, методология, методы, инструментарий, алгоритмы и модели, способные детально описать объекты и субъекты управления, а также современные технологии по принятию как организационных, так и управленческих решений [15], которые были бы направлены на оптимизацию менеджмента потоков разного уровня в туристической сфере [6, 8].

Современный рынок туристических услуг представляет собой мощную индустрию, которая относится к одной из приоритетных и наиболее динамичных направлений хозяйственной деятельности экономики и имеет непосредственную взаимосвязь с логистикой.

В Российской Федерации, как и в других странах, туризм оказывает значимое влияние на формирование валового внутреннего продукта (ВВП) и внешнеторговый баланс, а также на обеспечение занятости населения путем введения дополнительных штатных единиц и предоставления рабочих мест. Приоритетные отрасли современной экономики, такие как логистика и связь, сельское хозяйство, разработка товаров общего народного пользования, строительство, находятся под огромным влиянием туризма. Следовательно, туризм можно предста-

вить в виде своеобразного стабилизатора развития и совершенствования экономики [7, 11], а также индустрия туризма является сферой для внедрения инновационных логистических решений [5, 10].

Туристический потенциал регионов РФ примерно равен друг другу. У каждого субъекта есть первозданные места, пригодные для ознакомительных туров, исторические и культурные памятники. По оценкам экспертов Всемирного экономического форума в Швейцарии, РФ по природно-рекреационному и культурно-историческому потенциалу входит в десятку рейтингов [2].

Производители турпродукта, которые работают на уникальных рынках, устанавливают монопольно высокие цены на эти поездки. Другие же тоже пытаются войти на этот рынок в целях получения высокой прибыли, предлагают туристам свои туры данной направленности.

Природные ресурсы, доступные для туристского пользования, составляют основу предложения. Базовые элементы этой категории включают воздух и климат, физические особенности местности (топография), флору, фауну, водные ресурсы, пляжи, памятники природы и т.п. Качество природных ресурсов необходимо сохранять с целью поддержания спроса.

Внутренний рынок туристических предложений в РФ только развивается. На сегодня отдых в РФ стал более выгодным и безопасным, чем за рубежом. Сейчас многие регионы активно продвигают свои территории, чтобы выйти на федеральный уровень ведения бизнеса в сфере туризма. Наблюдается активное взаимодействие бизнеса и власти в этой сфере. Чиновники пользуются рейтингами независимых экспертов и оценкой усилий по развитию туризма в регионах.

Транспортная инфраструктура и логистика туристического бизнеса в РФ выглядят следующим образом.

1. Наиболее используемым является железнодорожный транспорт. Активно развиваются проекты по скоростным железнодорожным перевозкам, запущены скоростные электропоезда по маршрутам Москва – Санкт-Петербург, Москва – Нижний Новгород, Санкт-Петербург – Хельсинки, а также до некоторых ближних городов из Москвы и Санкт-Петербурга. Созданы по совместной российско-немецкой технологии скоростные электропоезда Siemens Desiro («Ласточка»), которые активно используются, начиная с Зимней олимпиады 2014 г. Проектируется строительство новых высокоскоростных магистралей. У Открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») функционирует единая система покупки билетов.
2. Активно используется турагентствами авиационный транспорт. Идет модернизация системы авиаперевозок, ведется реконструкция аэропортов. Госпрограммы оказывают содействие созданию отечественных локостеров и восстановлению межрегиональных авиаперевозок.
3. На ряде направлений активно используются туристами междугородные автобусы. Есть большое количество турпредложений с групповыми автобусными турами, которые более популярны за пределами РФ (в первую очередь, в Европе).
4. По статистике, РФ по протяженности водных маршрутов сильно опережает США и Европейский союз (ЕС). На се-

¹ ГРНТИ 81.88.01. Публикуется по рекомендации д.э.н., профессора В.В. Щербакова.

годня действующие круизные туры снизили наполнение ввиду немалой стоимости.

Несмотря на ухудшение экономической ситуации по отдельным показателям на российском рынке товаров и услуг (снижение дохода населения, рост безработицы, сокращение промышленного производства, уровня качества оказываемых услуг и т.д.), спрос на туристические товары и услуги увеличивается. Доказательством этому являются сводные данные Федерального агентства по туризму РФ (Ростуризм), Федеральной миграционной службы РФ (ФМС РФ), Федеральной службы государственной статистики (Росстат), Пограничной службы Федеральной службы безопасности РФ и Ассоциации туроператоров России (АТОР).

Например, на основании данных Росстата можно отдельно рассмотреть долю РФ в мировом ВВП (по туризму) и долю туризма в ВВП РФ. Данные за последние семь лет приведены в табл. 1 [1, 13].

Таблица 1

ДОЛЯ РФ В МИРОВОМ ВВП (ПО ТУРИЗМУ) И ДОЛЯ ТУРИЗМА В ВВП РФ

Год	Доля РФ в мировом ВВП (по туризму), %	Доля туризма в ВВП РФ, %
2011	2,70	3,20
2012	2,74	3,30
2013	2,99	3,63
2014	2,92	4,10
2015	2,95	6,50
2016	2,97	7,35
2017	Ожидается: 2,99-3,1	Ожидается: 8,40-9,00

Из данных табл. 1 видно, что доля РФ в мировом ВВП (по туризму) увеличивается, несмотря на сложности текущей политической и экономической обстановки. Доля туризма в ВВП РФ также увеличивается. Данное увеличение прежде всего связано с увеличением объема внутренних туристических потоков.

Анализируя приведенные данные и другие показатели туристической деятельности, можно прийти к выводу, что относительная устойчивость туризма обусловлена эластичностью спроса на туристические товары и услуги. Сфера туризма меньше оказывается под влиянием экономических кризисов, чем отрасли, ориентированные, например, на выпуск товаров длительного использования. В моменты кризиса спрос перераспределяется от дорогостоящих видов туристических услуг к более дешевым, способствуя предотвращению глубокого спада в отрасли. Кроме того, туризм из предмета роскоши превратился в базовую потребность массового потребления. Таким образом, еще раз можно подчеркнуть значимость туристической отрасли для экономики РФ и необходимость более подробного рассмотрения логистики, роль которой в экономике страны также постоянно возрастает, и ее составляющих в сфере туризма.

Туризм – это многоуровневая система, объединяющая в процессе организации туристического обслуживания разнообразие экономических потоков, различающихся сложностью и уровнем своей структуры, которые обеспечивают взаимодействие хозяйствующих субъектов туристической индустрии и

являются поставщиками туристических услуг в процессе создания объединенного, научными словами, интегрированного туристического продукта [5]. Туристические предприятия, столкнувшись с реальной проблемой несогласованности спроса с предложением на экономическом рынке, оказываются вовлеченными в постоянно идущие потоковые процессы, находясь в самом центре данных различных потоков, отличающихся друг от друга характером, направлением и своей мощностью. Потокам ресурсов, участвующим в процессе организации туристического обслуживания, по причине своей структурной сложности необходимы отличительно новые подходы к осуществлению мероприятий по увеличению эффективности управления.

В настоящий момент существует много определений термину «логистика». Важное значение отводится определению логистики, предложенному Council of Logistics Management (**CLM**) еще в 1985 г., где сервис, относящийся к нематериальной деятельности, наравне с материальными ресурсами и готовой продукцией, стал также объектом изучения и оптимизации в логистике. Поэтому по мере формирования логистики выделились следующие объекты ее исследования:

- основные потоки в составе материальных и сервисных (потоков услуг);
- сопутствующие потоки, к которым относятся: информационные, материальные, финансовые, логистические, человеческие и т.д.

Согласно одному из современных определений, «логистика – наука об управлении материальными и связанными с ними информационными, финансовыми сервисными и другими потоками с целью оптимизации функционирования хозяйственных систем на основе эффективного использования всех видов ресурсов» [15].

Следовательно, объекты логистики, с одной стороны, можно рассмотреть как материальные, финансовые, информационные и сервисные потоки. А с другой – как туристические потоки (потоки туристов), управление которыми соответствует эволюционным принципам развития логистики как науки и сферы деятельности, которая позволяет ее интерпретировать в виде управления различными потоковыми процессами, предполагающей пространственно-временное передвижение объектов управления логистической системы.

К сервисным потокам туристического предприятия можно отнести сервисные потоки, которые связаны с предоставлением логистического обслуживания материальных потоков: предпродажные услуги, также услуги, оказываемые непосредственно в ходе продаж и послепродажное обслуживание. В данном случае обеспечению функциональной области логистического управления в общей логистической теории способствует сервисная логистика.

Сервисная логистика – это раздел логистики, в котором изучается оптимизация потоков услуг, предоставляемых предприятиями потребителям, оказываемых друг другу партнерами по логистической цепи, а также внутрифирменных потоков [12, с. 145].

Объектом изучения сервисной логистики являются сервисные потоки, которые сопровождают материальные потоки. Основной целью сервисной логисти-

ки является предоставление логистическим системам сервисной поддержки в нужные установленные сроки, в требуемом необходимом объеме и в фиксированном месте.

На основании результатов исследования различными авторами базы методологии логистики выявилась возможность широкого использования логистических методов, моделей, принципов и концепций управления потоками сервиса логистической системы туристического обслуживания [3, 16].

Чтобы туристическим предприятиям эффективно функционировать на экономическом рынке и повышать свою конкурентоспособность, нужно создать логистические системы. Можно предположить, что доля затрат для организации потоковых процессов за счет интегрированных действий участников цепей поставок туристических услуг может сократиться приблизительно на 10%. Отсюда следует, что для развития туристического бизнеса необходимо применение логистических принципов. Один из основных принципов логистики – поточность или нацеленность на конечных потребителей, позволяющие улучшить имеющиеся логистические объединения.

Для анализа потоковых процессов туристического обслуживания целесообразно использование логистических подходов с упором на исследование методов, моделей и операций управления, нацеленных на формирование, внедрение и функционирование системы логистики туристического обслуживания.

Субъекты туристической сферы как на макроуровне, так и на микроуровне нуждаются в более глубоких анализах деятельности в отношении основных потоков – туристических и сервисных потоков для учета ресурсных затрат на исполнение действий, которые направлены на эффективность и рациональность управления операциями на основании «семи правил» логистики и предоставление условий для создания в бизнесе конкурентных преимуществ, благодаря чему их можно назвать логистическими. Логистические правила в аспекте параметров туристического обслуживания представлены в табл. 2.

Таблица 2

ПРАВИЛА ЛОГИСТИКИ В АСПЕКТЕ ПАРАМЕТРОВ ТУРИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Правила логистики	Содержание правил для туристического обслуживания
1. Нужный продукт	Соотношение с запросами потребителей
2. Нужное количество	Сочетание элементов туристического продукта с количественными показателями потребности
3. Нужное качество	Уровень обслуживания соответствует качественным параметрам потребности
4. Нужное время	Сроки и скорость обслуживания (совершения операций)
5. Нужное место	Соответствие процесса предоставления услуг заявленной потребности
6. Минимальные издержки	Обоснованный уровень затрат

Правила логистики	Содержание правил для туристического обслуживания
7. Конкретный потребитель	Персонализация сервиса для потребителя

Сервисный и туристический потоки выделяются среди остальных логистических потоков, по причине того, что в их основе находятся люди со своим интеллектуальным потенциалом, способным придать потокам такие своеобразные характеристики, которые не характерны традиционным методам логистики: самоорганизация, саморегулирование, самообучение, самосовершенствование.

Логистику применительно к сфере туризма можно воспринимать как концепцию интегрированной (взаимосвязанной) логистики, которая способствует объединению усилий управляющих кадров фирмы, ее структурных единиц и партнеров в сфере логистики для совместного управления туристическими и пассажирскими потоками, другими словами, потоками человеческих ресурсов, а также сервисными потоками, представляющими собой потоки оказываемых потребителям услуг, способствующих их перемещению пространстве и во времени, и сопутствующими дополнительными им потоками, в интегрированной структуре логистики [3, 8, 16].

Целью использования концепции интегрированной логистики в области туристических услуг является поиск новых способов значительного повышения эффективности употребления ресурсного и производственного капиталов, предоставления наибольшей конкурентоспособности всем участникам интегрированных цепей логистики.

Минимизация логистических рисков и транзакционных издержек международной торговли, обеспечение бесперебойного и экономного функционирования цепей поставок связано напрямую с зонами недискриминации на внешних рынках. Участники мегапартнерств пользуются масштабными взаимными преференциями и соответственно получают существенные преимущества в ценовой конкурентоспособности по отношению к не входящим в интеграцию странам.

Туристическое предприятие можно исследовать как систему: анализировать различные операции, их темп, этапы и качество осуществления этих операций. В виде инструмента для достижения приоритетных целей по управлению операциями туристического обслуживания рассматривается последовательность и содержание организации процесса оказания качественных туристических услуг.

В процессе планирования и осуществления всевозможных логистических операций туристическими предприятиями применяются различные способы их воплощения: методы анализа и прогнозирования, специфические подходы и своеобразные технологии, которые определяются согласно отраслевым особенностям и закономерностям на этапе формирования и оказания туристических услуг.

Систему туристического обслуживания можно представить в формате открытой интегрированной социально-экономической системы, включающей в себя звенья, которые взаимодействуют в совместном процессе управления на конкретной территории

туристическими потоками и потоками туристических услуг наряду с сопутствующими им потоками, единство которых, пределы и задачи функционирования взаимосвязаны общей целью описываемой системы – организацией комплексного туристического обслуживания.

Базисом для систематизации и структурирования экономических потоков, которые связывают между собой логистическую систему туристического сервиса с внешней средой и звенья логистической системы, является интеграция потоковых процессов в границах логистической системы. Учитывая особенности интеграции субъектов туристического рынка, целью создания логистической системы туристического обслуживания является обеспечение объединения функциональных областей логистики при помощи координированных действий, которые могут быть выполнены независимыми и самостоятельными звеньями системы туристического обслуживания, разграничивающими общую зону ответственности в пределах целевой функции управления запасами эффективности составных элементов логистической системы.

Усовершенствованию определенных организационных и технологических структур в области туристических услуг способствуют интегрирование и максимальность результативности операций, создание моделей процессов по управлению операциями.

Функционально-организационной спецификой логистического управления главными потоками в сфере услуг туризма обусловлены процессуальной особенностью оказания услуг. К функциональной области действий логистического характера в области туристических услуг можно отнести:

- снабжение – планирование потоков (заключение договоров, обеспечение информированности и доступности услуг);
- производство – проектирование, производство и распределение туристических продуктов (ассортиментная гибкость, доведение продукта до соответствия требованиям покупателя, персонализация);
- сбыт – управление реализацией и процессом предоставления туристических услуг и послепродажным обслуживанием (страховые риски, гарантийное обслуживание, процедура компенсаций).

На основании вышепредставленной информации можно сделать вывод, что развитие теорий и методологий туристического бизнеса возникает путем активного применения интегральных подходов к формированию систем логистики, реализующих процессы потоков в области туристических услуг.

Таким образом, цель применения логистической концепции относительно сферы туристических услуг заключается в поиске и определении новых способов существенного повышения эффективности использования ресурсных и производственных капиталов, обеспечения более высокого уровня конкурентоспособности каждого участника интегрированных логистических цепей [5, 6].

Кардинальный рост эффективности логистики в сфере туристических услуг и послепродажном обслуживании товара, наряду с активным внесением сервисных составляющих элементов методологической базы логистики, взаимосвязан с проектирова-

нием и моделированием логистических потоков, принимая во внимание растущие требования, предъявляемые к качеству и цене туристического обслуживания потребителей.

В содержание концепции современной логистики в сфере туристических услуг входит регулирование и контроль движения и преобразования сервисных потоков как с теоретической точки зрения, так и с практической. Исходя из этого, потоки сервиса, вступая во взаимодействие с сопутствующими им другими потоками, координация которых производится при помощи применения методов и моделей логистики, выбранных туристическим предприятием согласно условиям, сложившимся на экономическом рынке, в силу специфики и особенности деятельности, возможности управления процессами с наилучшей позиции, также относятся к управляемым звеньям, и им следует подчиняться общим законам классической логистической системы.

Эффективность управления потоками туристического обслуживания существенно зависит от используемых видов инструментов, в том числе от прогнозирования потоков ожидаемых прибытий туристов и количества уезжающих туристов, что является основополагающим элементом и показателем стратегического планирования, дающего ясную картину возможных перспективных направлений туристического развития.

Наряду с этим, не менее важным является целесообразное использование существующих в настоящий момент рыночных инструментов для управления деятельностью туристической фирмы [6], способное распознавать потребности существующих потребителей и выявлять предпочтения и нужды потенциальных потребителей туристических услуг. Интеграция же логистических потоковых процессов туристической индустрии способна улучшить положение туристической фирмы и ее логистический сервис таким образом, что предоставление услуг будет являться экономически выгодным для всех участников туристического рынка.

Литература

1. Ассоциация туроператоров [Электронный ресурс] : официальный сайт. Режим доступа: <http://www.atorus.ru>.
2. Впервые определены регионы – лидеры по туристическому потенциалу [Электронный ресурс]. URL: experts-rt/experts-rt_14291.html.
3. Гвозденко А.А. Логистика в туризме [Текст] / А.А. Гвозденко. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 272 с.
4. Дмитриев А.В. Современные тенденции развития логистики цифровых платформ [Текст] / А.В. Дмитриев // Логистика и управление цепями поставок : сб. науч. тр. – Вып. 1 / под ред. В.В. Щербакова, Е.А. Смирновой. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2017. – С. 35-40.
5. Дмитриев А.В. Цифровые технологии в транспортной логистике [Текст] / А.В. Дмитриев // РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2017. – №4. – С. 14-18.
6. Жуков А.А. Инновационные аспекты управленческой деятельности на предприятиях сферы туризма [Текст] : монография / А.А. Жуков, Н.Д. Загорин. – СПб. : Герда, 2006. – 224 с.

7. Карпова Г.А. Экономика современного туризма [Текст] / Г.А. Карпова, М.Г. Воронцова. – М. : Герда, 2010. – 380 с.
8. Кузнецов О.А. Логистика: логистическое управление в туризме [Текст] : учеб. пособие / О.А. Кузнецов. – М. : Турист, 2006. – 166 с.
9. Силкина Г.Ю. Базовые концепции логистики открытых инноваций [Текст] / Г.Ю. Силкина, С.Ю. Шевченко // Логистика: современные тенденции развития : мат-лы XVI Междунар. науч.-практ. конф. – СПб. : ГУМРФ им. адмирала С.О. Макарова, 2017. – С. 107-110.
10. Силкина Г.Ю. Инновационные процессы в экономике знаний. Анализ и моделирование [Текст] / Г.Ю. Силкина, С.Ю. Шевченко. – СПб. : СПбГУ, 2014. – 167 с.
11. Ткачева Т.Н. Рынок туристических услуг России [Текст] / Т.Н. Ткачева // Международный бизнес России. – 2006. – 110 с.
12. Уваров С.А. Логистическая оптимизация уровня сервисного обслуживания в туризме [Текст] / С.А. Уваров // Вестник Российской академии естественных наук. – 2013. – №17. – С. 145-147.
13. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] : официальный сайт. Режим доступа: <http://www.gks.ru>.
14. Щербаков В.В. Информационные тренды логистики в условиях становления цифровой экономики [Текст] / В.В. Щербаков, Г.Ю. Силкина // Интеллектуальные и информационные технологии в формировании цифрового общества : сб. науч. ст. междунар. науч. конф. – СПб. : СПбГЭУ, 2017. – С. 103-108.
15. Щербаков В.В. и др. Логистика и управление цепями поставок [Текст] : учеб. для академ. бакалавриата / В.В. Щербаков [и др.] ; под ред. В.В. Щербакова. – М. : Юрайт, 2015. – 582 с.
16. Янковенко В.А. Логистика в туризме [Текст] : учеб.-метод. пособие / В.А. Янковенко. – Минск : РИПО, 2014. – 47 с.

Ключевые слова

Логистика; цепь поставок; объекты логистики; субъекты логистики; рынок туристических услуг; потоковые процессы; сервисные потоки; логистическая система; логистические концепции; экономика; конкурентоспособность; интеграция.

Арбатская Екатерина Владимировна

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность темы обусловлена растущей значимостью роли логистики сферы услуг. Еще недавно существовало мнение, что логистика применима только в сфере материально-технического снабжения, т.е. производства. На сегодняшний же день изучение логистики сферы услуг, а также ее теоретических и практических проблем и методов управления ими является одним из приоритетных и перспективных направлений современной логистики и экономики в целом. Выбранная автором такая экономическая отрасль сферы услуг, как туризм, действительно имеет тесную взаимосвязь с логистикой и является подходящей платформой для внедрения инновационных логистических решений. Автор рассматривает различные потоки, представляющие собой объекты исследования логистики, особое внимание уделяя сервисным потокам. Автор отмечает, что интеграция логистических потоков способна улучшить экономическое положение туристической фирмы и ее логистический сервис. Повышение уровня логистического обслуживания ведет к желанию потребителей взаимодействовать с туристическим предприятием и, следовательно, к увеличению его дохода и объема продаж, а также к удовлетворенности потребителей качеством и уровнем предоставления логистических услуг в туризме.

Таким образом, с автором можно согласиться, что интеграция логистических потоков является чрезвычайно актуальным предложением для перспективного развития логистики в сфере туристических услуг и отвечающим требованиям современных тенденций экономики.

В целях доказательства того, что спрос на туристические товары и услуги увеличивается и что туризм является одной из ведущих отраслей экономики, автором произведен аналитический обзор доли Российской Федерации в мировом валовом внутреннем продукте (ВВП) по туризму и доли туризма в ВВП РФ за последние семь лет. На основании данных видно, что туристическая отрасль относительно устойчива, значима для экономики РФ. Однако автор отмечает, что для туристических предприятий характерна проблема несогласованности спроса и предложения ввиду ненадлежащего уровня логистического сервиса и что потоки ресурсов, участвующих в процессе организации туристического обслуживания, требуют отличительных новых подходов к повышению его эффективности управления.

Автор подробно дает описание различным логистическим потокам и приводит определение сервисной логистики, являющейся разделом логистики, изучающим оптимизацию потоков услуг, и выделяет основную цель сервисной логистики, которая заключается в обеспечении логистических систем сервисной поддержкой в определенные сроки, в требуемом объеме и в заданном месте.

Для повышения эффективности функционирования туристических предприятий и повышения конкурентоспособности на экономическом рынке автором предложено создание логистических систем в сфере туристических услуг с возможностью применения логистических моделей, концепций и принципов. Одним из основных принципов логистики является нацеленность на конечных потребителей, при этом логистика в сфере туристических услуг рассматривается как концепция интегрированной логистики.

Автор отмечает, что проблему предоставления ненадлежащего уровня логистического сервиса в сфере туризма можно решить только созданием именно интегрированной логистической системы, в которой логистические потоки и все участники процесса оказания туристических услуг объединены общей целью – организацией комплексного обслуживания. Следовательно, можно согласиться с автором, что результатом создания интегрированной логистической системы станет обеспечение объединения функциональных областей логистики с помощью координации действий, выполняемых всеми участниками системы логистического сервиса в туризме.

Интеграция логистических потоков в туристической индустрии, а также всевозможных видов деятельности при управлении логистическими операциями направлена на усовершенствование процесса предоставления логистического сервиса туристическими предприятиями и позволит изменить экономические показатели их деятельности в лучшую сторону.

Научная новизна, на взгляд рецензента, заключается в комплексном подходе к рассмотрению логистических потоков в сфере туризма, выделению и актуализации сервисного потока и сервисной логистики, а также в обосновании объективной необходимости создания интегрированных логистических систем. Интеграция логистических потоков в туристической индустрии позволит улучшить положение туристического предприятия и его уровень логистического сервиса.

Основные результаты данной статьи имеют теоретическое и практическое значение для повышения эффективности деятельности туристических предприятий и других субъектов рассматриваемой сферы, вовлеченных в процесс оказания логистических услуг путем применения интеграционного подхода в логистической системе туризма.

Рецензируемая статья выполнена на актуальную тему, отвечает требованиям, предъявляемым к научным публикациям, содержит элементы научной новизны. Статью Екатерины Владимировны Арбатской «Интеграция логистических потоков в туристической индустрии» можно рекомендовать к опубликованию в журнале «Аудит и финансовый анализ».

Карпова Г.А., д.э.н., профессор, заведующий кафедрой экономики и управления в сфере услуг Санкт-Петербургского государственного экономического университета, г. Санкт-Петербург.

[Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ](#)

[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)