

На правах рукописи

АРБАТСКАЯ ЕКАТЕРИНА ВЛАДИМИРОВНА

**УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТСКИМИ ПОТОКАМИ С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЦИФРОВЫХ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СЕРВИСОВ**

**Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным
хозяйством (рекреация и туризм; логистика)**

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Санкт-Петербург – 2020

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Научный руководитель - доктор экономических наук, профессор
Щербаков Владимир Васильевич

Официальные оппоненты: **Воронцова Маргарита Гурьевна**
доктор экономических наук, профессор
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный институт культуры»,
профессор кафедры туризма и социально-
культурного сервиса

Одинцова Татьяна Николаевна
доктор экономических наук, доцент
ФГБОУ ВО «Саратовский государственный
технический университет имени Гагарина
Ю.А.», заведующая кафедрой менеджмента
и логистики

Ведущая организация - Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
образования «**Сочинский государственный
университет**»

Защита состоится «__» _____ 2020 г. в __. __ часов на заседании диссертационного совета Д 212.354.07 при Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по адресу: 191023, Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21, ауд. ____.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте <http://www.unecon.ru/dis-sovety> Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Автореферат разослан «__» _____ 2020 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Т.А. Лаврова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы диссертационного исследования. Развитие организованного туризма является признаком цивилизованного общества. Туризм удовлетворяет высшие потребности человека – познавательные, эстетические, потребности в самоактуализации, что активизирует бизнес в этой сфере. Однако прогрессивное развитие сферы туризма всё больше сталкивается с проблемой неравномерного распределения туристских потоков по достопримечательностям и туристским дестинациям, другими словами, проблемой сверхтуризма (или овертуризма). Данное явление обнаруживает негативные последствия – социальные, экологические и этим влияет на экономическую устойчивость местных сообществ, приводит к ухудшению качества жизни населения, к усилению напряженности во взаимоотношениях туристов и местных жителей, а также оказывает чрезмерное разрушительное воздействие непосредственно на туристские достопримечательности.

Исследования ученых доказывают, а практика подтверждает, что использование созданных механизмов урегулирования последствий сверхтуризма, таких как реализация новых маркетинговых идей и рекламы, серьезных ограничений и жестких графиков посещения наиболее популярных туристских объектов, развертывание мотивационной работы с местным населением и т.д., становится явно недостаточным. Ситуация требует того, чтобы подключить новые инструментальные средства из смежных наук, какой является, в частности, логистика. Прикладные возможности этой науки раскрывают принципы и правила, адаптируемые к решению задач управления людскими потоками, а потенциал упрочивается применением современных информационно-коммуникационных технологий, обеспечивающих цифровизацию логистики. Гипотетически применение логистики позволит ввести системную организацию и осуществить логистический подход к управлению туристскими потоками, которые описываются характеристикой движения – интенсивностью, фиксирующей неравномерность их пространственного распределения и распределения во времени – на протяжении туристического сезона, месяца, года, суток.

Степень разработанности исследуемой проблемы. Актуальные вопросы современного состояния российского туризма, развития приоритетных для Российской Федерации видов туризма, совершенствования туристской деятельности, инфраструктуры туризма, турпродукта и качества предоставляемых туристских услуг, государственной поддержки и финансово-экономического регулирования туристской сферы рассматриваются многими авторами, среди которых необходимо особо отметить таких ученых-исследователей, как А.Ю. Александрова, В.С. Боголюбов, С.А. Боголюбова, М.Г. Воронцова, А.А. Гудков, А.А. Днепра,

Н.Д. Закорин, И.В. Зорин, Г.А. Карпова, В.А. Квартальников, М.С. Оборин, Т.Н. Ткачева, В.А. Шамликашвили, В.О. Шарафутдинов и др.

Основным тенденциям развития логистики как научного направления и практической деятельности посвятили свои труды многие отечественные и зарубежные авторы, среди них следует назвать таких исследователей как Б.А. Аникин, И.Д. Афанасенко, Д.Дж. Бауэрсокс, В.В. Борисова, А.М. Гаджинский, М. Джиллингем, В.В. Дыбская, Д.Ж.Клосс, О.Д. Коль, К. Лайсонс, Д.М. Ламберт, В.С. Лукинский, В.Ф. Лукиных, Л.Б. Миротин, Л.А. Мясникова, Т.Н. Одинцова, А.В. Парфенов, Н.Г. Плетнева, И.О. Проценко, В.И. Сергеев, Дж.Р. Сток, С.А. Уваров, В.В. Щербаков, и др.

Область применения теории логистики в сфере туризма сформировали и существенный вклад в ее становление внесли такие ученые как М.Ю. Ваховская, Г.Г. Левкин, В.И. Сергеев, И.А. Соколов, Т.Н. Скоробогатова, В.В. Стебловская, С.А. Уваров, В.В. Чувилова, В.А. Янковенко и др.

Цифровизацию как приоритетное информационно-технологическое направление развития отраслей экономики и общества среди отечественных ученых исследовали А.Н. Бийчук, Ю.В. Гнездова, М.Ю. Ермакова, Г.Ю. Силкина, В.Г. Халин, Г.В. Чернова, С.Ю. Шевченко и др., в том числе занимающиеся вопросами цифровизации сферы туризма: Н.У. Багаева, Ю.В. Бакуцкая, И.В. Богомазова, Т.Ю. Василькевич, С.В. Дараган, И.В. Енченко, З.Х. Мухамедова, А.С. Недкова, Т.В. Темякова, Л.В. Хорева, Т.В. Черевичко и др.

Научные идеи и предложения авторитетных ученых вносят существенный вклад в развитие теоретических и методических основ организации туристической деятельности. В рамках избранной темы исследования они обеспечивают поиск управленческих решений в комплементарности с логистикой в соответствии с современными тенденциями цифровизации экономики и общественной жизни в целом.

Цель исследования заключается в развитии научно-методических основ и разработке инструментальных средств системной организации управления туристскими потоками на принципах и правилах логистики, реализуемых в условиях цифровизации логистического сервиса.

Поставленная цель предопределила решение следующих **задач**:

- исследовать современное состояние сферы туризма с позиции оценки общей динамики и сравнительного анализа развития мирового и отечественного рынков;

- представить содержательно проблему неравномерного распределения туристских потоков в контексте адаптации российского туризма к условиям цифровой экономики;

- раскрыть потоковый характер функционирования сферы туризма, обуславливающий возможность и целесообразность применения инструментария логистики в управлении интенсивностью туристских потоков;

- обосновать формы и методы системной организации управления в соответствии с логистическими принципами и правилами формирования и обслуживания туристских потоков;

- разработать инструментальные средства регулирования туристских потоков с учетом факторов привлекательности объектов культурно-исторической и природно-рекреационной ценности при использовании цифровых сервисов;

- провести оценку потенциального эффекта от использования интерактивной логистической карты с системой индикаторов загруженности туристских достопримечательностей и индивидуального маршрутизатора.

Объектом исследования являются туристские потоки, распределяемые по туристским объектам и туристским дестинациям. **Предмет исследования** составляют организационно-экономические отношения в сфере туризма, возникающие при управлении интенсивностью туристских потоков.

Теоретическая основа исследования сформирована результатами фундаментальных и прикладных исследований ведущих российских и зарубежных ученых по проблемам экономики, организации и управления в сфере туризма, логистики, работ поискового характера, связанных с применением цифровых технологий в логистике сферы туризма.

Методологическая основа исследования. Сбор и обработка материалов произведена с использованием общенаучных методов исследования, таких как: наблюдение, сравнение, анализ, синтез, абстрагирование, прогнозирование, а также специальных методов динамического, структурного анализа туристских потоков, организационного проектирования и информационно-коммуникационной поддержки логистических сервисов.

Информационной базой исследования послужили законодательные и нормативные акты, регламентирующие туристскую деятельность в субъектах Российской Федерации, официальные статистические данные, полученные из открытых источников: материалы Федеральной службы государственной статистики (Росстат), Федерального агентства по туризму (Ростуризм), Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС), материалы Всемирной туристской организации (ЮНВТО). Ее содержание дополнено результатами социологических исследований Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), материалами Ассоциации туроператоров (АТОР) и Российского союза туриндустрии (РСТ).

Обоснованность результатов исследования обуславливается его базированием на строго доказанных научных положениях из области экономики туризма, логистики в туризме, аргументированностью и непротиворечивостью полученных результатов и их соответствием тенденциям цифровизации, адекватностью выводов и рекомендаций по

организации туристских потоков с применением цифровых логистических сервисов. **Достоверность результатов** обеспечивается принятой методологией и методикой проведения исследования, подтверждена использованием общенаучных и специальных методов, а также апробацией результатов на научно-практических конференциях различного уровня, публикацией материалов исследования в научных сборниках и журналах, в том числе рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Соответствие диссертации Паспорту научной специальности (пунктам Паспорта). Тема диссертационного исследования и его содержание соответствуют областям исследования специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: рекреация и туризм – п. 15.12. «Механизмы повышения эффективности и качества услуг в сфере рекреации и туризма»; п. 15.27 «Совершенствование механизма информационного обеспечения в сфере туризма»; специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: логистика – п. 4.26. «Логистика в сфере услуг» Паспорта специальности ВАК (экономические науки).

Научная новизна результатов диссертационного исследования состоит в разработке научно-методического инструментария обоснования управленческих решений, обеспечивающих равномерное распределение туристских потоков по объектам и дестинациям при активизации цифровых логистических сервисов в интересах повышения удовлетворенности потребителей туристских услуг и достижения клиентоориентированности бизнеса.

К наиболее существенным результатам исследования, обладающим научной новизной и полученным лично соискателем, относятся следующие.

По специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: (рекреация и туризм):

- выявлена и содержательно интерпретирована динамика туристских потоков в Российской Федерации, объективно формируемая под влиянием макроэкономической и геополитической ситуации и корректируемая посредством управления через пакетное предложение услуг с учетом тенденций спроса и факторов туристской привлекательности - событийного календаря, наличия аттракторов, имиджа туристской дестинации, уровня безопасности, развитости туристской инфраструктуры и организации сервиса;

- представлена модель совместного использования туристом и субъектом хозяйственной деятельности сферы туризма цифровых сервисов, обеспечивающих формирование и реализацию пакетного предложения услуг с эффектом удовлетворения потребностей реальных клиентов по индивидуально заданным ими параметрами при сокращения затрат на

создание туристского продукта и с перспективой расширения охвата потенциальной клиентской аудитории;

- разработана концепция цифрового логистического сервиса – интерактивной карты (совместно с Яндекс-картами и онлайн-навигацией) с системой индикаторов и подсказок для передвижения туристов, предусматривающей расчет нагрузки на объекты достопримечательностей и способствующей, таким образом, решению проблемы сверхтуризма – регулирования пространственно-временного распределения туристских потоков наиболее привлекательных туристских дестинаций;

- представлена модель монетизации цифрового сервиса «Интерактивная логистическая карта»: проведена оценка стоимости разработки цифрового сервиса, предложены источники финансирования, рассчитан потенциальный эффект и доходность от использования данного проекта.

По специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (логистика):

- раскрыта логистическая природа сферы туризма и выполнена постановка задачи оказания услуг, решаемая посредством организации движения туристских потоков в условиях неравномерной динамики спроса на посещение объектов культурно-исторической и природно-рекреационной ценности; предложена специальная научная терминология, развивающая профессиональную лексику логистики в сфере туристических услуг на основе определения понятий: логистика в туризме, цифровая экономика логистики в туризме, логистический сервис в туризме, логистическая система в сфере туризма;

- разработан логистический подход, обеспечивающий системную организацию управления туристскими потоками при формировании на базе их интегрированного логистического потока в составе финансового, материального, информационного, кадрового и сервисного потоков, синхронизируемых в системе логистического сервиса с использованием ресурса цифровых технологий.

Теоретическая значимость исследования заключается в разработке идеи конвергенции наук - экономики, организации, управления в сфере туризма и логистики – и реализации этой идеи в логистической системе управления туристскими потоками на базе цифровизации логистических сервисов

Практическая значимость исследования выражается в общей направленности его результатов на формирование стратегий реализации программы развития туризма Российской Федерации, а также на научно-методическую поддержку бизнеса в сфере туризма за счет разработки адресных механизмов цифрового логистического сервиса.

Научные положения могут быть использованы при постановке специальных учебных дисциплин профессиональных образовательных программ подготовки на степень бакалавра и магистра.

Выявленные в процессе исследования проблемы научно-практического характера могут служить обоснованию перспективной тематике работ поискового и прикладного характера.

Апробация результатов исследования. Основные положения и результаты исследования прошли апробацию на международных научно-практических конференциях: «Логистика: современные тенденции развития» (г. Санкт-Петербург, 2015 г.), «Современный менеджмент: проблемы и перспективы» (г. Санкт-Петербург, 2016 г.), «Логистический потенциал Санкт-Петербурга в формировании инновационной экономики» (г. Санкт-Петербург, 2016 г.), «International Day of Science 2019: Economics, Management, Innovation» (г. Оломоуц, Чешская Республика, 2019 г.), на международной форсайт-сессии «Форсайт логистики: Будущее логистики глазами молодых ученых» (г. Санкт-Петербург, 2018 г.), а также участием автора в международном коммуникационном тренинге (г. Хельсинки, Финляндия, 2019 г.).

Публикации. Основные положения и результаты исследования нашли отражение в 10 опубликованных научных работах общим объемом 4,1 п.л. (вклад автора – 3,7 п.л.), в том числе в 4 статьях из перечня изданий, рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Структура диссертации. Материалы исследования представлены введением, тремя главами основного текста, заключением, сопровождаются библиографическим списком.

Во введении обоснована актуальность темы диссертационного исследования, определены его цель и задачи, освещена степень разработанности исследуемой проблемы, раскрыта научная новизна наиболее существенных и полученных лично соискателем результатов исследования, отражены теоретическая и практическая значимость исследования.

В первой главе – «Теоретические подходы к адаптации сферы туризма в условиях цифровизации экономики» - изучен понятийный аппарат и основные категории понятий сферы туризма; обозначена проблема неравномерного распределения туристских потоков; выявлены взаимосвязи логистики со сферой туризма; исследована эволюция этапов развития логистики; приведено подтверждение потокового характера логистики туризма; обозначен тренд цифровизации современного экономического общества; рассмотрено содержание цифровых логистических сервисов в сфере туризма; обоснована целесообразность управления туристскими потоками с применением логистического подхода и цифровых технологий.

Во второй главе – «Организационные формы и управленческий инструментарий в развитии туризма» - содержится статистическое

исследование динамики выездных, въездных и внутренних туристских потоков на российском и мировом рынках туризма; проведен анализ туристских потоков и деятельности отдельных хозяйствующих субъектов сферы туризма по различным экономическим показателям; предложена авторская классификация факторов туристской привлекательности; уточнена сущность и содержание понятия «логистическая система» в контексте составного элемента туристской инфраструктуры; выделены основные подсистемы логистической системы сферы туризма, определен функционал каждой из них; проведен обзор существующих цифровых логистических сервисов для управления туристскими потоками.

В третьей главе - «Модельное обоснование и методы регулирования туристских потоков с использованием цифровых логистических сервисов» - проведена систематизация структуры форм совместного использования новейших цифровых технологий; разработана модель совместного использования цифровых логистических сервисов туристом и субъектом хозяйственной деятельности сферы туризма; предложено создание интерактивной карты для управления интенсивностью туристских потоков; проведена оценка стоимости разработки цифрового сервиса - интерактивной логистической карты и представлена модель монетизации данного проекта, рассчитан потенциальный эффект и доходность от его использования.

В заключении обобщены основные положения работы, представлены выводы и рекомендации автора, обозначены перспективы дальнейшего развития направления диссертационного исследования.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Выявлена и содержательно интерпретирована динамика туристских потоков в Российской Федерации, объективно формируемая под влиянием макроэкономической и геополитической ситуации и корректируемая посредством управления через пакетное предложение услуг с учетом тенденций спроса и факторов туристской привлекательности - событийного календаря, наличия аттракторов, имиджа туристской дестинации, уровня безопасности, развитости туристской инфраструктуры и организации сервиса.

Рассмотрев разнообразие и широту въездных, выездных и внутренних российских туристских потоков, их объем и динамику, а также соотношение демографических показателей с туристской активностью была выявлена следующая тенденция: показатели выездного туризма в России значительно превышают показатели въездного туризма, однако, положительной тенденцией является рост внутреннего туризма, активизирующий приток валютных поступлений в нашу страну.

Результаты анализа трендов динамики туристских потоков показывают, что туристские потоки представляют собой сложное явление и в последнее

время подвержены трансформационным изменениям и воздействию множества взаимосвязанных факторов, которые усиливаются конкуренцией между регионами и дестинациями за внутренние и въездные туристские потоки, актуальностью использования дополнительных инструментов формирования лояльности туристов.

Автором диссертационного исследования предлагается собственное систематизированное представление факторов туристской привлекательности, что позволило сделать вывод о том, что туристские потоки в России характеризуются не только, как принято считать, особенностями, связанными с макроэкономическими и геополитическими факторами, но и факторами: учитывающими тенденции и популярные виды услуг пакетные предложения, событийный календарь, наличием аттрактивных и духовных составляющих, имидж туристской дестинации, уровень безопасности, уровень развития туристской инфраструктуры и логистического сервиса.

2. Представлена модель совместного использования туристом и субъектом хозяйственной деятельности сферы туризма цифровых сервисов, обеспечивающих формирование и реализацию пакетного предложения услуг с эффектом удовлетворения потребностей реальных клиентов по индивидуально заданным ими параметрами при сокращении затрат на создание туристского продукта и с перспективой расширения охвата потенциальной клиентской аудитории.

Отличительной особенностью цифровой экономики применительно к сфере туризма является наличие персонифицированных сервисных моделей, поскольку идентификация потребителей и информация об их индивидуальных предпочтениях крайне важна для дальнейшего развития туристских услуг в условиях цифровизации.

Преимущества в конкурентной борьбе получают те туристские предприятия, которые смогут наилучшим образом расширить процесс кастомизации в оказание туристских услуг потребителям и обеспечить себе выживание в долгосрочной перспективе на основе стабильно высоких показателей прибыли и рентабельности. По нашему мнению, добиться этого возможно посредством совместного использования цифровых логистических сервисов, рассмотрим подробнее предлагаемую нами модель (рис. 1), цель которой описать совместное использование цифровых логистических сервисов и облегчить всем участникам процесса предоставления туристских услуг деятельность в сфере туризма; использование модели, по мнению автора, будет способствовать полному удовлетворению требований реальных и потенциальных потребителей, обеспечивая потребление туристских продуктов с максимальным учётом индивидуальных запросов.



Рисунок 1 - Модель совместного использования цифровых логистических сервисов (туристом и субъектом хозяйственной деятельности сферы туризма)

3. Разработана концепция цифрового логистического сервиса – интерактивной карты (совместно с Яндекс-картами и онлайн-навигацией) с системой индикаторов и подсказок для передвижения туристов, предусматривающей расчет нагрузки на объекты достопримечательностей и способствующей, таким образом, решению проблемы сверхтуризма – регулирования пространственно-временного распределения туристских потоков наиболее привлекательных туристских дестинаций.

В настоящее время предлагается огромное множество карт с нанесенными на них туристскими достопримечательностями. Однако, туристы постоянно сталкиваются с проблемой избыточного потока туристов, не позволяющего что-либо рассмотреть и даже сделать фотографии на память.

Согласно нашим предложениям, интерактивная логистическая карта, опираясь на собственную систему индикаторов, будет прокладывать каждому туристу индивидуальный маршрут в зависимости от загруженности туристских достопримечательностей в текущий момент времени, не опираясь на фактор территориальной последовательности, и предлагать маршрут с учетом текущей обстановки на дорогах (пути обхода плохих дорог, объезд пробок, выбор более подходящего типа транспорта) – путем совмещения предлагаемой нами карты с онлайн картой общественного транспорта цифрового логистического сервиса Яндекс.Карты.

Предлагаемая система индикаторов интерактивной карты позволяет туристу оценить загруженность выбранного им маршрута и спланировать наиболее комфортную последовательность посещения достопримечательностей и других объектов притяжения. Цифровой логистический сервис, помимо планирования маршрута, обеспечивает возможность брони посещения объектов с возможностью состыковки их во времени.

В качестве объекта, на базе которого нами проведена апробация, мы взяли дестинацию – культурно-исторический центр Санкт-Петербурга, являющуюся одной из главных точек туристского притяжения в стране, и постоянно сталкивающуюся с проблемой значительных нагрузок на городскую инфраструктуру вследствие интенсивности туристских потоков.

4. Раскрыта логистическая природа сферы туризма и выполнена постановка задачи оказания услуг, решаемая посредством организации движения туристских потоков в условиях неравномерной динамики спроса на посещение объектов культурно-исторической и природно-рекреационной ценности; предложена специальная научная терминология, развивающая профессиональную лексику логистики в сфере туристических услуг на основе определения понятий: логистика в туризме, цифровая экономика логистики в туризме, логистический сервис в туризме, логистическая система в сфере туризма.

По мнению автора диссертационной работы, имеющиеся определения различных категорий понятий логистики в туризме ученых-исследователей являются не полными, поскольку логистика в туризме имеет свои организационно-экономические особенности.

Мнение большинства ученых сходится в том, что логистика - это наука об управлении потоками, и большое внимание авторов уделяется рассмотрению материального, финансового, информационного потоков. Внимания рассмотрению сервисного потока и туристского потока уделяется явно недостаточно.

Учитывая потоковый характер потребительского подхода к туризму, логистику, занимающую особое место в сфере управления туристскими потоками, историю развития логистики, её взаимосвязь со смежными науками: маркетингом, менеджментом и экономикой, и учитывая современный тренд цифровизации экономики сервисного типа, предложены авторские определения понятий.

Согласно определению автора диссертационной работы, логистика в туризме – это деятельность по планированию, контролю и управлению операциями, осуществляемыми на стадии разработки и непосредственно в процессе оказания туристских услуг, управление ресурсами и информационной базой, сопутствующими процессу предоставления туристских услуг, а также вид хозяйственной деятельности, направленный на максимальное удовлетворение нужд потребителей туристских услуг посредством цифрового логистического сервиса, заключающегося в более точном прогнозировании спроса и предложения, и максимально эффективном управлении интенсивностью туристских потоков.

Исследователи сходятся во мнении о том, что цифровая экономика – это экономическая деятельность людей в условиях использования цифровых технологий и больших объемов информации в цифровом виде.

Цифровизация в туризме нацелена на то, чтобы сделать туристский бизнес не только более гибким, соответствующим реалиям настоящего времени, но и более конкурентоспособным в развивающемся «цифровом мире». Приоритетным фактором успеха в цифровизации туризма становятся новые модели управления ресурсами, технологиями и данными, которые позволяют осуществлять своевременное быстрое реагирование, прогнозирование и моделирование вероятных будущих проблем и вызовов для туристской сферы и общества.

Следовательно, применительно к сфере логистики туризма, понятие цифровой экономики автором диссертационного исследования сформулировано следующим образом. Цифровая экономика в логистике туризма - это экономика, характерной особенностью которой является максимально полное удовлетворение нужд потребителей туристских услуг и всех участников их процесса предоставления путем использования интегрированных информационных баз данных и цифровых логистических

сервисов благодаря развитию и доступности новейших информационно-коммуникационных технологий, что совместными усилиями способствует усилению возможности полноценного взаимодействия всех участников туристской деятельности: объектов и субъектов процесса создания, предоставления и потребления туристских услуг и эффективному управлению туристскими потоками.

Под логистическими сервисами в самом общем виде понимается комплекс услуг, обеспечивающих непрерывность и согласованность основных потоковых процессов по достижению запланированного результата. Согласно нашему определению, применительно к сфере туризма цифровой логистический сервис – это комплекс услуг, базирующийся на использовании цифровых технологий для реализации логистической цели, при этом данная возможность обеспечивается цифровыми технологиями, позволяющими передавать информацию без искажений и практически мгновенно. Использование каждым сегментом сферы туризма логистических сервисов имеет значение для всех участников рынка туризма.

Исследователи туристской сферы сходятся во мнении относительно определенных составляющих инфраструктуры туризма, и все определяют туристскую инфраструктуру как сложную систему взаимодействующих элементов.

Согласно нашей позиции, одним из элементов туристской инфраструктуры является логистическая система, которая как раз и включает различные составные элементы туристской инфраструктуры. Следовательно, автором диссертационной работы логистическая система в сфере туризма воспринимается в виде единого целого составных элементов туристской инфраструктуры, в виде интегрированной системы, объединяющей все этапы предоставления туристских услуг в соответствии с запросами потребителей: от формирования и реализации туристской услуги до послепродажного обслуживания.

5. Разработан логистический подход, обеспечивающий системную организацию управления туристскими потоками при формировании на базе их интегрированного логистического потока в составе финансового, материального, информационного, кадрового и сервисного потоков, синхронизируемых в системе логистического сервиса с использованием ресурса цифровых технологий.

Рассмотрена сущность и содержание потоков: финансового, материального, информационного, кадрового, туристского, сервисного в контексте логистики в сфере туризма, являющихся объектами логистического исследования в туризме (табл. 1).

Таблица 1 – Сущность потоков в контексте логистики сферы туризма

Вид потока	Содержание потока	Примеры
Финансовый поток	Управляемое движение финансовых средств, функционирующих в логистических системах туризма; особенность - вероятность запаздывания при продаже и приобретении туристских услуг в кредит.	Источником являются денежные средства потребителей туристских услуг, например, при оплате туристами дополнительной экскурсии внутри выбранного тура.
Материальный поток	Обеспечение потребности туристов и производителей туристских услуг.	Приобретение различного оборудования для учреждений общественного питания и т.д.
Информационный поток	Комплексное информационное циркулирование в логистической системе сферы туризма.	Наружная реклама о планируемых турах, буклеты, средства массовой информации, Интернет.
Кадровый поток	Специально обученный персонал, способный с требуемым уровнем ответственности выполнять необходимые функции.	Деятельность по изменению маршрута просмотра главных достопримечательностей дестинации в связи с резким увеличением туристского потока.
Туристский поток	Целенаправленное перемещение совокупности людей с мест постоянного проживания в места, где можно отдохнуть, получить рекреационные услуги и т.д.	Например, Санкт-Петербург - это развитый туристский центр, ежесезонно привлекающий туристские потоки из Китая.
Сервисный поток	Потоки услуг, генерируемые логистической системой или её звеном с целью удовлетворения спроса внешних или внутренних потребителей туристских услуг.	Максимально удобное время оказания туристских услуг, предоставление гарантий безопасности по пути следования туристов, возможность приобретения потребителями туристской услуги с возможностью оплаты в рассрочку или в кредит.

Исходя из того, что объектом в логистике всегда были разного вида потоки, а также исходя из рассмотрения сущности и содержания вышепредставленных потоков в контексте логистики туристской сферы, действительно можно сделать вывод о потоковом характере логистики сферы туризма.

6. Представлена модель монетизации цифрового сервиса «Интерактивная логистическая карта»: проведена оценка стоимости разработки цифрового сервиса, предложены источники финансирования, рассчитан потенциальный эффект и доходность от использования данного проекта.

Для разработки интерактивной логистической карты в виде мобильного приложения, адаптированного под современные смартфоны и планшеты, работающие на цифровых платформах Android и IOS, мы провели расчеты единовременных затрат на организацию частного предприятия, формой собственности для которого мы выбрали Общество с ограниченной ответственностью, и дали ему название «ЕВА» (табл. 2), также рассчитали расходы на оплату труда персонала (табл. 3) и общий размер затрат (годовых и ежемесячных) на организацию предприятия (табл. 4).

Таблица 2 – Единовременные затраты на организацию ООО «ЕВА»

Статья единовременных расходов (переменных затрат)	Затраты, руб.
Уставный капитал	10000
Расходы на регистрацию предприятия (оплата государственной пошлины и др.)	10000
Аренда офиса	20000
Закупка мебели, компьютеров и прочей оргтехники	260000
Приобретение лицензионного программного обеспечения	60000
Непредвиденные расходы	10000
Итого:	370000

Рассмотрев содержание государственной программы Санкт-Петербурга «Развитие сферы культуры в Санкт-Петербурге» на 2015-2020 годы¹ и предположив очевидную заинтересованность Комитета по развитию туризма в Санкт-Петербурге в реализации подпрограммы «Имидж Санкт-Петербурга», мы посчитали целесообразным обратиться с обоснованием значимости предлагаемой интерактивной логистической карты в Комитет по развитию туризма в Санкт-Петербурге с предложением о выделении финансирования нашего проекта по её разработке и запуску.

¹ Государственная программа Санкт-Петербурга «Развитие сферы культуры в Санкт-Петербурге» на 2015-2020 годы. Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_tourism/programma-razvitiya-sankt-peterburga-kak-turistskogo-centra/

Таблица 3 – Расходы на оплату труда персонала ООО «ЕВА»

Должность	Количество человек	Оклад	Ежемесячный фонд (руб.)	Годовой фонд (руб.)
Главный программист	1	100000	100000	1200000
Программист	1	70000	70000	840000
IT-специалист технической поддержки	1	50000	50000	600000
Менеджер-маркетолог	1	45000	45000	540000
Итого расходов по зарплатному фонду			265000	3180000
Расходы на налоговые отчисления				
Отчисления в Пенсионный фонд Российской Федерации (22,0%)			58300	699600
Отчисления в Фонд обязательного медицинского страхования (5,1%)			13515	162180
Отчисления в Фонд социального страхования (2,9%)			7685	92220
Отчисления в Фонд социального страхования (травматизм - 0,2%)			530	6360
Итого отчислений в фонды (30,2%)			80030	960360
Всего затрат по оплате труда			345030	4140360

Таблица 4 - Общий размер затрат на организацию ООО «ЕВА»

Статья расходов	Ежемесячный фонд (руб.)	Годовой фонд (руб.)
Единоразовые расходы на организацию бизнеса		370000
Аренда офиса	20000	240000
Коммунальные расходы	5000	60000
Оплата труда сотрудникам	265000	3180000
Отчисления в фонды	80030	960360
Расходы на рекламу	60000	720000
Административно-хозяйственные расходы	6000	72000
Непредвиденные расходы	12000	144000
ИТОГО	448030	5376360

Далее мы рассчитали доходность созданного предприятия от применения мобильного приложения - интерактивной логистической карты с системой индикаторов загруженности туристских достопримечательностей и индивидуальным маршрутизатором (совместно с существующим цифровым логистическим сервисом Яндекс.Карты) тремя возможными прогнозами: оптимистичным – при условии, что нашим мобильным приложением воспользуются все планируемые на предстоящий год туристы (100%); реалистичным, если нашим мобильным приложением воспользуются 60% от предполагаемого количества туристов на предстоящий год; пессимистичным - если нашим мобильным приложением воспользуются только 25% от предполагаемого количества туристов на предстоящий год (табл. 5).

Для всех трех прогнозов мы рассчитали точку безубыточности, то есть порог прибыльности, при котором расходы будут компенсированы доходами, и предприятие ООО «ЕВА» сможет выйти на получение прибыли, и период времени, через который создаваемое нами предприятие сможет подойти к точке безубыточности. На основании выполненных нами расчетов в трех прогнозах, мы отметили следующую закономерность, что независимо от размера планируемого дохода показатель точки безубыточности в денежном выражении будет одинаковым при всех трех прогнозах использования нашего мобильного приложения, но период времени, через который наше предприятие ООО «ЕВА» сможет подойти к точке безубыточности, во всех рассмотренных прогнозах разный и напрямую зависит от размера планируемого дохода.

На основании выполненных нами расчетов в трех прогнозах, мы пришли к выводу, что, исходя из реальной ситуации на современном рынке туристских услуг и других различных факторов, из рассмотренных возможных прогнозов доходности от применения мобильного приложения деятельность нашего предприятия будет осуществляться по реалистичному прогнозу, и что предлагаемой нами интерактивной логистической картой с системой индикаторов загруженности туристских достопримечательностей и индивидуальным маршрутизатором, предлагаемой к запуску совместно с существующим цифровым логистическим сервисом Яндекс.Карты воспользуются не менее 60% прибывающих в Санкт-Петербург туристов.

Представим подробно расчеты при реалистичном прогнозе. Берем среднее значение въездного туристского потока в Санкт-Петербург равное 7800000 туристов².

² Федеральная статистика. Развитие туристского рынка. Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_tourism/statistic/

Таблица 5 – Доходность от применения мобильного приложения - интерактивной логистической карты

Показатели	Среднемесячный фонд	Доходность за текущий год деятельности (руб.) при оптимистичном прогнозе (100%)	Доходность за текущий год деятельности (руб.) при реалистичном прогнозе (60%)	Доходность за текущий год деятельности (руб.) при пессимистичном прогнозе (25%)
		(Прогноз_1)	(Прогноз_2)	(Прогноз_3)
Планируемый доход от использования мобильного приложения:				
Годовой		7800000	4680000	1950000
Среднемесячный		650000	390000	162500
Расходы	443030	5746360	5746360	5746360
Единоразовые расходы на организацию бизнеса	0	370000	370000	370000
Аренда офиса	20000	240000	240000	240000
Коммунальные расходы	5000	60000	60000	60000
Фонд оплаты труда персоналу	265000	3180000	3180000	3180000
Налоговые отчисления в фонды	80030	960360	960360	960360
Расходы на рекламу	60000	720000	720000	720000
Административно-хозяйственные расходы	6000	72000	72000	72000
Непредвиденные расходы	12000	144000	144000	144000
Валовый доход (до уплаты налога на доходы)	206970	2053640	-1066360	-3796360
Уплата налога по УСН: (доходы - расходы) * 15%	25671	308046	46800*	19500*
Чистая прибыль	145466	1745594	-1113160	-3815860

Учитывая наш экономический план, согласно которому мы будем иметь финансовую выгоду, равную 1,00 рублю с каждого посещения

туристской достопримечательности, то есть равную количеству прибывших туристов в Санкт-Петербург (1,00 рубль = 1 прибывший в Санкт-Петербург турист), следовательно, при 60% применении туристами предлагаемой интерактивной карты наше предприятие ООО «ЕВА» получит доход в размере 4680000 рублей.

Валовый доход = Планируемый доход от использования приложения – Расходы = 4680000 – 5746360 = - 1066360 рублей.

В случае, если с начала отчетного года расходы превышают доходы, и если в течение года хоть какой-то доход был получен, то он должен облагаться минимальным налогом. Минимальный налог – это минимальный размер единого налога при УСН, соответственно, весь доход, полученный за год, умножается на 1%, и расходы в расчет при этом не принимаются (Налоговый кодекс РФ). Следовательно, уплата налогов по упрощенной системе налогообложения = Планируемый доход от использования приложения * 1% = 4680000 * 1% = 46800 рублей.

Чистая прибыль = Валовый доход – Сумма уплаты налогов по УСН = - 1066360 - 46800 = -1113160 рублей.

Таким образом, при полученных отрицательных значениях чистой прибыли очевидно, что при реалистичном прогнозе наше предприятие ООО «ЕВА» не сможет получить чистую прибыль за год.

Далее рассчитаем точку безубыточности, то есть порог прибыльности, тот момент, при котором расходы будут компенсированы доходами, и наше предприятие ООО «ЕВА» сможет выйти на получение прибыли при реалистичном прогнозе.

Для расчета точки безубыточности в денежном выражении воспользуемся следующей формулой: $BEP = \frac{TR * FC}{TR - VC}$,

Где BEP – точка безубыточности в денежном выражении;

TR – выручка (планируемый доход от использования приложения);

FC – величина постоянных затрат;

VC – переменные затраты.

Следовательно,

$BEP = (4680000 * (5746360 - 370000)) / (4680000 - 370000) = 5006360$ руб.

При реалистичном прогнозе наше предприятие ООО «ЕВА» сможет выйти на получение прибыли, когда точка безубыточности в денежном выражении будет равняться 5006360 рублей. При данном показателе наступает тот самый порог прибыльности, при котором расходы будут компенсированы доходами.

Далее рассчитаем, через какой период времени наше предприятие ООО «ЕВА» сможет подойти к точке безубыточности: $BEP / \text{Среднемесячный планируемый доход} = 5006360 / 390000 = 12,8368$ месяцев.

Таким образом, при реалистичном прогнозе, если предлагаемым нами мобильным приложением, и соответственно, интерактивной логистической

картой воспользуются 60% планируемого количества туристов, то есть 4680000 человек, точка безубыточности в денежном выражении 5006360 рублей наступит через 13 месяцев, следовательно, через 1 год и 1 месяц наше предприятие ООО «ЕВА» сможет выйти на получение чистой прибыли.

III. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ (ЗАКЛЮЧЕНИЕ)

В результате проведенного исследования можно сделать главный вывод, что его цель, заключающаяся в создании научно-методических основ и разработке инструментальных средств системной организации управления туристскими потоками на принципах и правилах логистики, реализуемых в условиях цифровизации логистического сервиса, достигнута. Все поставленные задачи решены в полном объеме.

По итогам выполненной диссертационной работы проведено исследование современного состояния сферы туризма с позиции оценки общей динамики и сравнительного анализа развития мирового и отечественного рынков; содержательно представлена проблема неравномерного распределения туристских потоков в контексте адаптации российского туризма к условиям цифровой экономики; раскрыт потоковый характер функционирования сферы туризма, обуславливающий возможность и целесообразность применения инструментария логистики в управлении туристскими потоками; предложена авторская специальная научная терминология, развивающая профессиональную лексику логистики в сфере туристических услуг на основе определения понятий: логистика в туризме, цифровая экономика логистики в туризме, логистический сервис в туризме, логистическая система в сфере туризма; обоснованы формы и методы системной организации управления в соответствии с логистическими принципами и правилами формирования и обслуживания туристских потоков; разработаны инструментальные средства регулирования туристских потоков с учетом факторов привлекательности объектов культурно-исторической и природно-рекреационной ценности при использовании цифровых сервисов; проведена оценка потенциального эффекта от использования интерактивной логистической карты с системой индикаторов загруженности туристских достопримечательностей и индивидуального маршрутизатора. В диссертации были предложены рекомендации по совершенствованию управления туристскими потоками с использованием цифровых логистических сервисов, отличающиеся инновационностью и особой актуальностью.

Перспективы дальнейшей разработки темы диссертации автор связывает с разработкой других возможных цифровых логистических сервисов помимо уже предложенной интерактивной карты для решения проблемы сверхтуризма, а также с научным обоснованием способов

управления интенсивностью и неравномерностью туристских потоков на рынке туристских услуг.

IV. ОСНОВНЫЕ НАУЧНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Арбатская, Е.В. Туризм как экономический феномен нашего века / Е.В. Арбатская // Современные аспекты экономики. - 2015. - № 3 (211). - С. 78-81. – 0,2 п.л.

2. Арбатская, Е.В. Логистические основы устойчивого развития туризма / Е.В. Арбатская // Логистика: современные тенденции развития. Сборник материалов XIV Международной научно-практической конференции. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2015. - С. 23-26. – 0,3 п.л.

3. Арбатская, Е.В. Применение информационных технологий в логистике туристических услуг / Е.В. Арбатская // Современный менеджмент: проблемы и перспективы. - 2016. - С. 430-434. - 0,3 п.л.

4. Арбатская, Е.В. Логистическое обеспечение туристической деятельности в Санкт-Петербурге / Е.В. Арбатская // Логистический потенциал Санкт-Петербурга в формировании инновационной экономики. Сборник тезисов докладов международной научно-практической конференции. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2016. - С. 26-32. - 0,4 п.л.

5. Арбатская, Е.В. **Объективная необходимость логистического сервиса в туризме / Е.В. Арбатская // Экономика и предпринимательство. - 2017. - № 8-3 (85-3). - С.804-807. – 0,5 п.л.**

6. Арбатская, Е.В. **Трансформация логистического сервиса в туристической сфере / Е.В. Арбатская // Экономика и предпринимательство. - 2017. - № 12-3 (89). - С. 783-785. – 0,5 п.л.**

7. Арбатская, Е.В. Логистические инновации в современном менеджменте туристических предприятий / Е.В. Арбатская // Вестник факультета управления СПбГЭУ. - 2017. - № 1-1. - С. 353-358. - 0,4 п.л.

8. Арбатская, Е.В. Синергия цифрового обеспечения логистики в сфере туризма / Е.В. Арбатская // Форсайт логистики: будущее логистики глазами молодых ученых. Сборник материалов международной форсайт-сессии. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ. - 2018. - С. 67-74. - 0,5 п.л.

9. Арбатская, Е.В. **Интеграция логистических потоков в туристической индустрии / Е.В. Арбатская // Аудит и финансовый анализ. - 2018. - № 2. - С. 429-433. - 0,5 п.л.**

10. Арбатская, Е.В. **Совместное использование цифровых логистических сервисов потребителями и производителями туристских услуг / Е.В. Арбатская, Л.В. Хорева, В.В. Щербаков // Экономика и управление. - 2020. - № 3 (173). – 0,6 п.л. (личный вклад – 0,2 п.л.).**