

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

профессора М.Г. Воронцовой на диссертацию Арбатской Е.В. «Управление туристскими потоками с использованием цифровых логистических сервисов», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм; логистика)

Актуальность темы исследования. В условиях необходимости обеспечения устойчивого развития экономики сферы туризма и решения проблемы неравномерного распределения туристских потоков по достопримечательностям и туристским дестинациям приоритетное значение получают инновационные механизмы управления и урегулирования последствий сверхтуризма, заключающиеся не только в реализации новых маркетинговых идей и рекламы, серьезных ограничениях и установлении жестких графиков посещения наиболее популярных туристских объектов, но и в применении логистического подхода с использованием современных информационно-коммуникационных технологий. Роль и функциональная направленность прикладных возможностей новых инструментальных средств логистики действительно чрезвычайно важны в управлении неравномерностью туристских потоков для предотвращения негативных последствий как для туристов, заключающихся в усилении напряженности в их взаимоотношениях, так и для туристских объектов, непосредственно принимающих на себе разрушительное воздействие туристской интенсивности.

Вместе с тем, как показывает современная практика и анализ научных работ, значительное внимание уделяется вопросам современного состояния российского туризма и его приоритетным видам, вопросам государственной поддержки и финансово-экономического регулирования туристской сферы, рассмотрению области применения теории логистики в сфере туризма. Диссертационное исследование Арбатской Е.В. затрагивает принципиально новые научно-методические основы системной организации управления туристскими потоками на принципах логистики и посредством применения цифровых логистических сервисов, что представляет собой приоритетное информационно-технологическое направление развития отраслей современной экономики.

Отдельное внимание следует уделить вопросам наличия персонифицированных сервисных моделей, являющихся отличительной особенностью цифровой экономики в сфере туризма. Цифровизация в сфере туризма уже сама по себе является новой формой коммуникационного взаимодействия производителей и потребителей туристских услуг, а использование персонифицированных сервисных моделей может считаться одним из безусловных трендов в развитии туристских интернет-ресурсов и будет способствовать повышению лояльности клиентов, являясь отличным преимуществом в конкурентной борьбе на рынке туризма. В связи с этим, практическая часть диссертационного исследования Арбатской Е.В. посвящена вопросам актуализации персонализированных цифровых сервисов, а также возможности совместного использования новейших цифровых технологий хозяйствующими субъектами сферы туризма и туристами на основе построения модели с выделением очевидных преимуществ.

Следует указать, что предложенные в диссертационном исследовании Арбатской Е.В. теоретические и методические подходы к определению функционала логистики в туризме и логистического сервиса в управлении туристскими потоками; уточнение понятийного аппарата; раскрытие потокового характера функционирования сферы туризма; обоснование форм и методов системной организации управления в соответствии с логистическими принципами и правилами формирования и обслуживания туристских потоков отличаются актуальностью и оригинальностью предложенных решений, которые, по мнению официального оппонента, могут быть успешно реализованы на практике.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, изложенных в тексте диссертационной работы Арбатской Е.В., полностью соответствует цели, определенной в научном исследовании и состоящей в разработке инструментальных средств системной организации управления туристскими потоками на принципах и правилах логистики, реализуемых в условиях цифровизации логистического сервиса для решения проблемы сверхтуризма.

Данная цель реализована Арбатской Е.В. по таким основным направлениям как:

- содержательное представление проблемы неравномерного распределения туристских потоков по туристским достопримечательностям на основании сравнительного анализа развития мирового и отечественного рынков;
- рассмотрение факторов туристской привлекательности при использовании цифровых сервисов;
- раскрытие потокового характера функционирования сферы туризма и обоснование актуальности применения логистического подхода и инструментария логистики в туристской сфере;
- создание интерактивной логистической карты с системой индикаторов загруженности туристских достопримечательностей и оценка потенциального использования данного сервиса.

При решении данных задач автором использованы результаты многолетних научных исследований ведущих отечественных и зарубежных авторов, и обобщен собственный практический опыт деятельности в сфере логистики туризма и вопросов цифровизации современной экономики, что изложено в 10 научных публикациях по теме диссертации, размещенных в журналах, входящих в перечень рецензируемых научных изданий, в том числе 4 статьи опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и предназначенных для обсуждения основных научных результатов на соискание ученой степени кандидата экономических наук.

Кроме того, в диссертации проанализированы: нормативно-правовая база регулирования туристской деятельности в Российской Федерации, ряд приоритетных государственных целевых программ, регулирующих деятельность в сфере туризма, концепция долгосрочного социально-экономического развития России, а также указы, распоряжения и постановления Правительства Российской Федерации, имеющие стратегическое значение в формировании и развитии информационного общества и перехода к цифровой экономике.

По мнению официального оппонента, автором в диссертации своевременно и системно поставлены проблемы имеющегося в данный момент уровня логистического сервиса на предприятиях туристской сферы и проблемы крайне неравномерного распределения туристских потоков по туристским дестинациям. Для их решения автором диссертационного исследования предложены новые подходы к повышению эффективности управления туристскими потоками, и следовательно, к повышению уровня качества логистического сервиса посредством применения цифровых технологий.

Научная новизна результатов диссертационного исследования нашла свое выражение в ряде подходов к эффективному управлению туристскими потоками, среди которых особо отметим:

- представление автором модели совместного использования туристом и субъектом хозяйственной деятельности сферы туризма цифровых сервисов. Принимая во внимание тот факт, что потребительские привычки и ожидания путешественников существенно изменились, и что «умные» технологии выходят на передний план в процессе планирования туристской деятельности, автор приходит к выводу о целесообразности развития системы совместного использования цифровых логистических сервисов, способствующих, с одной стороны, облегчению поиска новой информации и улучшению качества предоставляемых туристских услуг, и ведущих к увеличению объема продаж и конкурентных преимуществ туристских предприятий, с другой стороны;

- автором разработана концепция цифрового логистического сервиса – интерактивной карты (совместно с Яндекс-картами и онлайн-навигацией) с системой индикаторов и подсказок для передвижения туристов, что позволит решить проблему сверхтуризма определенных туристских дестинаций, способствуя снижению на них единовременной интенсивности туристских потоков, а туристу позволит максимально насыщенно провести своё путешествие, минимально затрачивая время впустую на простои в очередях и пробках. Не менее важна идея автора о персональном маршрутизаторе, предоставляющем возможность видеть загруженность конкретного туристского объекта и маршрута на пути к нему;

- автором доказана рентабельность монетизации проекта по разработке цифрового сервиса - интерактивной логистической карты путем создания частного предприятия ООО «ЕВА», для функционирования которого автор производит все необходимые расчеты: разовые затраты на организацию предприятия, постоянные расходы на оплату труда персонала и общий размер затрат, а также поднимает вопрос об источнике финансирования предлагаемого проекта и находит решение в получении финансирования из бюджетных средств целевой подпрограммы «Имидж Санкт-Петербурга», исходя из заинтересованности Комитета по развитию туризма в Санкт-Петербурге в развитии данной подпрограммы.

Практическая значимость диссертационной работы определяется возможностью использования конкретных предложений и рекомендаций, полученных в процессе диссертационного исследования при обосновании актуальных направлений развития в сфере рекреации и туризма, и логистики. Ряд материалов может быть использован при совершенствовании существующих и разработке новых инновационных стратегий развития туризма и информационного общества в Российской Федерации. Содержание диссертации может быть использовано при проведении научно-исследовательских работ и в учебном процессе при постановке специальных учебных дисциплин профессиональных образовательных программ бакалавриата и магистратуры по направлениям подготовки «Экономика», «Менеджмент», «Туризм».

Научная обоснованность полученных результатов диссертационного исследования и их практическая значимость, а также расчеты и статистическая информация не вызывают сомнения и проверены оппонентом. В целом содержание диссертационной работы Арбатской Е.В. соответствует избранной теме и представленной структуре диссертации.

Наряду с этим в диссертации, по мнению официального оппонента, имеются определенные **замечания и рекомендации**:

- указывая на важность такого результата соискателя как разработка модели совместного использования туристом и субъектом хозяйственной деятельности цифровых сервисов, следует отметить целесообразность более

развернутого описания роли и функций всех участников рынка туристских услуг (потребители, субъекты хозяйственной деятельности и государство, как регулятор), а также поставщиков туристских услуг представленных автором на рис. 3 «Модель совместного использования цифровых логистических сервисов» (стр. 103);

- в п. 2.1 «Анализ динамики и интенсивности туристских потоков с учётом российских и мировых трендов» (стр. 57-69) автор сконцентрировал внимание на динамике туристских потоков, представил список стран-лидеров в контексте привлекательности для туристов, привел систему показателей туристского спроса, динамику внутренних туристских потоков в России, показатели внутрироссийской туристской активности на основе туристских предпочтений и изучил ряд иных аспектов, однако в основном акценты сделаны на предпочтениях российских туристов, «мировые тренды» остались в тени. Нам кажется, что более развёрнутая характеристика и «мировых туристских потоков» была бы полезна в части исследования проблем логистики в туризме и более рационального использования логистических сервисов;

- предложенная автором концепция цифрового логистического сервиса-интерактивной карты (совместно с Яндекс-картами и онлайн-навигацией) могла бы быть рекомендована к использованию на туристском рынке Санкт-Петербурга, однако считаем, что важно для этого не только предложить концепцию, но и провести апробацию интерактивной карты, что повысило бы практическую значимость диссертационного исследования.

Однако отмеченные недостатки существенно не снижают уровень работы, а уровень проведенного диссертационного исследования позволяет сделать вывод, что научный труд Арбатской Екатерины Владимировны является логически структурированным и окончательно завершённым.

Автореферат и опубликованные научные работы в полной мере отражают содержание, основные выводы и результаты диссертационного исследования.

Соответствие диссертации требованиям Положения о присуждении ученых степеней.

В целом, диссертация Арбатской Е.В. на тему «Управление туристскими потоками с использованием цифровых логистических сервисов» полностью соответствует требованиям, установленным Положением о присуждении ученых степеней, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор – Арбатская Екатерина Владимировна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм; логистика)

Официальный оппонент,

профессор кафедры туризма и социально-культурного сервиса

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский

государственный институт культуры»

доктор экономических наук (08.00.05),

профессор

Воронцова Маргарита Гурьевна

191186, Санкт-Петербург, Дворцовая наб., д. 2,

(812) 318-97-00, <http://spbgik.ru>

Подпись руки

Ведущий специалист по кадрам

М.А. Платонова

