



«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ФГБОУ ВО «Сочинский
государственный университет»
Д. э. н., профессор

Г.М. Романова
Г.М. Романова

10 _____ 2020 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Сочинского государственного университета на диссертацию Арбатской Екатерины Владимировны «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 диссертационного исследования. Важную роль в повышении конкурентоспособности и attractiveness российского туристского рынка должен обеспечить такой фактор как повышение эффективности управления распределением туристских потоков по достопримечательностям и туристским дестинациям, другими словами, решение проблемы свехтуризма. При этом выбор конкретных механизмов и инструментов урегулирования последствий свехтуризма должен проходить в полном соответствии с требованиями и запросами потребителей туристских услуг и тенденций развития современного цивилизованного общества.

Применение новых инструментальных средств и прикладных возможностей из такой смежной науки, как логистика, раскрывает возможности адаптации её принципов и правил к решению задач управления туристскими потоками, характеризующимися неравномерностью их распределения в пространстве и во времени, и предлагает их системную организацию.

Особое значение в условиях развития современной экономики приобретает необходимость усиления внимания к вопросу применения инновационных информационно-коммуникационных технологий, обеспечивающих цифровизацию логистики в сфере туризма, эффективное

функционирование которой невозможно без активного применения цифровых технологий в условиях перехода к цифровой экономике, что является стратегической целью развития не только Российской Федерации, но и мирового уровня.

Именно поэтому в нынешних условиях столь важны и востребованы новые взгляды на теорию, методику и практику управления интенсивностью туристских потоков посредством применения цифровых логистических сервисов, что представляет собой новую форму коммуникационного взаимодействия между производителями и потребителями туристских услуг, становясь источником конкурентных преимуществ сферы туризма в целом.

Содержание и структура диссертации находятся в логическом единстве, соответствуют поставленной цели исследования, состоящей в развитии научно-методических основ и разработке инструментальных средств системной организации управления туристскими потоками с применением принципов и правил логистики, реализуемых в условиях цифровизации логистического сервиса.

Диссертационная работа сформирована автором с соблюдением последовательности и причинно-следственной связи решения проблемы сверхтуризма и предотвращения его негативных последствий в контексте адаптации российского туризма к условиям цифровой экономики путем разработки инструментальных средств регулирования туристских потоков с учетом факторов привлекательности объектов культурно-исторической и природно-рекреационной ценности при использовании цифровых логистических сервисов.

Рекомендации автора достаточно обоснованы теоретическим исследованием актуальных вопросов экономики, организации и управления в сфере туризма на основе логистического подхода; развитием методологии в проблемной области исследования; разработкой научно-методического инструментария по повышению эффективности управления неравномерностью туристских потоков.

Значимость для науки и производства полученных результатов. В процессе исследования распределяемых по туристским дестинациям туристских потоков и тенденций отечественного и зарубежного опыта развития организационно-экономических отношений в сфере туризма, возникающих при управлении интенсивностью туристских потоков, автором рассмотрено современное состояние сферы туризма, проведена оценка общей динамики и сравнительного анализа развития мирового и отечественного туристских рынков, а также раскрыт потоковый характер функционирования сферы туризма, обуславливающий возможность и целесообразность применения инструментария логистики в управлении интенсивностью туристских потоков.

Кроме того, разработана идея интеграции наук – экономики, организации, управления в сфере туризма и логистики, раскрыта логистическая природа сферы туризма, что, по мнению автора, будет способствовать эффективному управлению туристскими потоками на базе цифровизации логистических сервисов.

Автором разносторонне исследованы современные цифровые логистические сервисы и их адаптивность к сфере туризма, поскольку их применение нацелено на то, чтобы сделать туристский бизнес более гибким и конкурентоспособным в условиях постоянно развивающейся цифровой экономики, и сделан вывод, что цифровые технологии способны кардинально изменить бизнес-модели предприятий сферы туризма, повысив их эффективность путем сокращения количества посредников и оптимизации логистического сервиса при оказании туристских услуг, способствуя удержанию и формированию лояльности клиентов.

В настоящее время исключительно важна авторская разработка концепции цифрового логистического сервиса – интерактивной карты (совместно с Яндекс-картами и онлайн-навигацией) с системой индикаторов и подсказок для передвижения туристов, способствующей решению проблемы сверхтуризма посредством расчета нагрузки на объекты достопримечательностей во времени и в пространстве.

Применительно к проблематике диссертации сформированы методические основы логистического системного подхода к формированию целей и задач по управлению неравномерностью туристских потоков на основе модели монетизации цифрового сервиса «Интерактивная логистическая карта», оценки потенциального эффекта и расчета доходности от использования интерактивной логистической карты с системой индикаторов загруженности туристских достопримечательностей и индивидуального маршрутизатора.

Общая практическая направленность результатов диссертационного исследования нацелена на формирование стратегий развития информационного общества, научно-технологического развития и реализации программы развития туризма Российской Федерации.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации.

Содержание большинства рекомендаций автора имеет практическую направленность, заключающуюся в обосновании целесообразности применения логистического подхода в сфере туризма, актуальности логистического сервиса и научно-методической разработке механизмов цифрового логистического сервиса:

- Предлагается авторский подход к систематизации факторов туристской привлекательности. Наряду с общепринятыми характеристиками туристских потоков, такими как макроэкономические и геополитические факторы, автор предлагает дополнить показатели оценкой динамики туристских потоков формируемых под влиянием событийного календаря, аттрактивных и духовных составляющих, имиджа туристской дестинации, уровня безопасности, развития туристской инфраструктуры и логистического сервиса.
- Учитывая, что логистика в туризме имеет свои организационно-экономические особенности, и что имеющийся категориальный аппарат логистики в туризме ученых-исследователей являются не полными, автором 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. Предлагая собственные определения вышеупомянутым понятиям, автором была принята во внимание взаимосвязь логистики со смежными науками: маркетингом, менеджментом и экономикой, ее потоковый характер потребительского подхода к туризму, а также современный тренд цифровизации экономики сервисного типа.

– Автором рассмотрена сущность и содержание потоков: финансового, материального, информационного, кадрового, туристского, сервисного в контексте логистики в сфере туризма, на основании чего сделан вывод о потоковом характере логистики сферы туризма, и разработан логистический подход, обеспечивающий системную организацию управления туристскими потоками.

– Представлена модель совместного использования туристом и субъектом хозяйственной деятельности сферы туризма цифровых сервисов, что, по мнению автора, будет способствовать достижению туристскими предприятиями конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе и приводить к более полному удовлетворению требований реальных и потенциальных потребителей, обеспечивая потребление туристских услуг, максимально учитывая индивидуальные запросы и параметры клиентов посредством персонифицированных сервисных моделей.

– Разработана авторская концепция цифрового логистического сервиса – интерактивной карты (совместно с Яндекс-картами и онлайн-навигацией) с системой индикаторов и подсказок для передвижения туристов. Очевидно, что в настоящее время туристы постоянно сталкиваются с проблемой неравномерного и избыточного туристского потока, что не позволяет в полной мере получить удовольствие от посещения культурного объекта или достопримечательности. На основании предложений автора, каждому туристу будет предлагаться индивидуальный маршрут в зависимости от загруженности туристских достопримечательностей в текущий момент времени с учетом

текущей обстановки на дорогах и уровня загруженности туристского объекта, а также возможность брони посещения достопримечательностей с возможностью состыковки их во времени без учета фактора территориальной последовательности.

– Представлено обоснование проекта монетизации цифрового сервиса «Интерактивная логистическая карта» в виде создания мобильного приложения, адаптированного под современные смартфоны и планшеты, работающие на цифровых платформах Android и IOS, проведена оценка стоимости разработки цифрового сервиса, предложены источники финансирования, рассчитан потенциальный эффект и доходность от использования данного проекта тремя прогнозами: оптимистичным, реалистичным и пессимистичным на основании созданного предприятия ООО «ЕВА».

Особую значимость предлагаемого цифрового сервиса – интерактивной логистической карты, для которой представлена модель монетизации, представляет объект апробации – культурно-исторический центр Санкт-Петербурга, постоянно сталкивающийся с проблемой чрезмерных нагрузок на городскую инфраструктуру по причине избыточности туристских потоков.

Диссертационная работа написана профессиональным языком с соблюдением правил стилистики и логической последовательности изложения. Основные результаты диссертационного исследования опубликованы соискателем в открытой печати, в том числе в 4 статьях из перечня изданий, рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, и могут быть использованы при обосновании, разработке и совершенствовании механизмов управления туристскими потоками, в процессе формирования инновационных стратегий развития туризма в Российской Федерации, а также в научно-исследовательских работах и в учебном процессе при постановке специальных учебных дисциплин профессиональных образовательных программ подготовки.

Дискуссионные положения и замечания по диссертации.

Представленная на отзыв диссертационная работа содержит ряд вопросов и замечаний, к которым можно отнести следующие положения:

- следовало более полно и аргументировано отразить классификационные критерии выделения услуг в качестве туристских (стр. 13-14);
- остается неясной авторская позиция относительно разграничения понятий «туристская услуга» и «туристский продукт» (стр. 14-15);
- значительное внимание, с точки зрения теории, автор уделяет понятиям «туристская инфраструктура» и «логистическая система в сфере туризма» (стр. 70-75). Вместе с тем непонятно, какова причина отождествления данных понятий;
- в работе утверждается, что в настоящее время рынок туристских услуг нуждается в оптимизации управления логистическим сервисом (стр. 47, стр. 88). Следовало пояснить, что не устраивает потребителей туристских услуг в современном состоянии логистического сервиса, и почему именно информационные технологии должны активно применяться для повышения его эффективности;
- приведенный в диссертации анализ динамики интенсивности въездных, выездных и внутренних туристских потоков уже не отражает реальной ситуации на рынке туристских услуг в условиях текущей пандемии коронавирусной инфекции (п.2.1, стр. 57-69).

В целом, отмеченные недостатки диссертационной работы не снижают высокий научный уровень, а результаты работы дают основания для ее положительной оценки и вывода о том, что диссертация Арбатской Е.В. на тему: «Управление туристскими потоками с использованием цифровых логистических сервисов» является завершенной научно-квалификационной работой, содержащей новое решение актуальной проблемы сверхтуризма и предложения по предотвращению чрезмерной нагрузки на местные сообщества, туристские дестинации и достопримечательности, что в целом способствует научно-методической поддержке бизнеса в сфере туризма.

Диссертация отвечает требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24.09.2013 г., предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук, 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).

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры управления и технологий в туризме и рекреации факультета туризма и сервиса ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет».

«20» октября 2020 года, протокол № 4.

Председатель заседания,
заведующий кафедрой управления
и технологий в туризме и рекреации
факультета туризма и сервиса
Сочинского государственного университета
доктор экономических наук, профессор



Гриненко
Светлана Викторовна

Подпись Гриненко С.В.
Заверяю
Вед. специалист по персоналу
управления кадров
Бирюкова И.А.

20.10.2020

