ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

кандидата экономических наук, доцента Тестиной Яны Сергеевны на диссертацию Масленниковой О.А. на тему «Развитие кадрового потенциала в сфере туризма в современных экономических условиях», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. - Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Актуальность темы диссертационного исследования.

Тема диссертационной работы является весьма актуальной, поскольку в отличие от материального производства, где главным источником добавленной стоимости традиционно выступают средства производства, технологии и физический капитал, сфера услуг базируется на принципиально ином ресурсе- человеческом капитале. Качество, производительность, инновационность и конкурентоспособность любой сервисной организации напрямую определяются ее кадровым потенциалом и способностью к его трансформации с учетом влияния различных внешних факторов, одним из ключевых из которых является цифровизация и расширение использования искусственного интеллекта.

Своевременное, глубокое и системное исследование кадрового потенциала в сфере услуг перестало быть лишь узкоспециализированной задачей отделов по управлению персоналом или непосредственного руководителя – собственника компании, как это происходит в малом и среднем бизнесе. Сегодня это важнейшее стратегическое направление экономической науки и теории управления, определяющее устойчивость и успешность бизнеса в условиях высокой рыночной турбулентности.

С учетом изученных и проанализированных тенденций в сфере услуг, относительно использования ресурсного потенциала сервисных организаций, особый акцент автором в работе сделан на анализе институциональных условий развития кадрового потенциала, ESG-парадигмы устойчивого

развития и человекоцентричной технологической логики Индустрии 5.0, что позволяет выделить три взаимосвязанных ресурсных контура, определяющих развитие кадрового потенциала в сфере туризма: институциональный, ESG-ориентированный и технологический.

Большое внимание в работе уделено описанию значения и функциональных характеристик отдельных этапов алгоритма для расчета интегрального индекса кадрового потенциала в сфере туризма. Результатом использования предлагаемого алгоритма должно стать формирование управленческих рекомендаций по изменению величины интегрального индекса кадрового потенциала в сфере туризма применительно к условиям хозяйствования организаций сферы туризма с учетом направленности их экономической деятельности и влияния со стороны туристских ресурсов и системы управления дестинацией.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

В методическом плане обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, определяется целесообразностью и корректностью использования эмпирических данных, а также применением общенаучных и специфических методов исследования: системный и ситуационный анализ и синтез, метод аналогий, экономико-статистические методы, метод экспертных оценок и других.

В процессе решения задач диссертационного исследования автором использована обширная актуальная информационная база, обобщен, и проанализирован отчетный, статистический материал экономического, организационного, социального и правового характера, затрагивающий вопросы применения различных схем и механизмов управления кадровым потенциалом в сфере туризма на основе комплексного анализа зарубежного и отечественного опыта, оценки структурных частей кадрового потенциала организаций сферы туризма исходя из общих ограничений, например

нормативно-правового характера, и специфических особенностей, связанных с туристско-рекреационным и инфраструктурным потенциалом дестинаций, а также с используемыми системами управления ресурсным обеспечением в сфере услуг в условиях кризисных состояний национальной экономики и роста уровня неопределенности.

В качестве теоретической основы диссертационного исследования выступили труды фундаментального и прикладного характера отечественных и зарубежных ученых, данные органов государственной и региональной статистики, нормативно-правовые документы и правоустанавливающие акты в сфере оценки кадрового потенциала и трудовых ресурсов и другие эмпирические материалы, характеризующие различные аспекты развития сферы туризма в России и в ряде зарубежных государств. Кроме того, в работе автор опирался на результаты собственных исследований, выполненных им самостоятельно, а также на результаты многоступенчатой экспертной оценки.

Обоснованность научных положений подтверждается корректностью введения уточнений в понятийный аппарат для описания явлений и процессов, связанных с оценкой и развитием кадрового потенциала в сфере услуг на основе использования инструментов и механизмов интеграционного подхода; обоснованием теоретико-методического базиса для создания экосистемной модели, ориентированной на формирование и рост кадрового потенциала российских туристских дестинаций с учетом необходимости активного вовлечения детей и молодежи как будущих профессионалов туристской индустрии.

Все вышесказанное указывает на то, что выдвинутые в работе положения, выводы и рекомендации являются в полной мере обоснованными.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Достоверность выдвигаемых положений, результирующих выводов и научно обоснованных рекомендаций основывается на изучении системы государственной поддержки развития кадрового потенциала в сфере туризма, включающей стратегические документы, государственные программы, национальные проекты и специализированные образовательные инициативы, подтверждается четко выстроенной научной аргументацией относительно вопросов организации управления кадровым потенциалом на уровне организаций сферы услуг. Результаты исследования являются достоверными с точки зрения структурного построения работы, в основе которых поставлен и решен комплекс теоретических, методологических, концептуальных и методических задач в области экономики сферы услуг и экономики туризма как ее составляющей.

Материалы, изложенные в диссертационном исследовании, логично выстроены, что во многом определено четкостью понимания темы автором, а также выбранной последовательностью проведения исследования : от изучения теоретических аспектов формирования кадровых ресурсов и кадрового потенциала сферы услуг к практическим рекомендациям относительно роста кадрового потенциала организаций сферы туризма с учетом влияния факторов региональной среды и определения основных рисков в данной области туристского проектирования.

Данная работа характеризуется выраженной новизной в интерпретации известных теоретических положений и тенденций в сфере трансформации ресурсного потенциала сервисной экономики, связанных с тематикой исследования, а также разработкой авторских подходов к развитию теоретической базы и методических подходов к повышению эффективности использования кадровых ресурсов для обеспечения экономической

устойчивости предприятий и организаций, входящих в межотраслевой туристский комплекс.

Наиболее значимые результаты, определяющие научную новизну диссертационного исследования

- Сформулировано авторское определение понятия «кадровый потенциал в сфере туризма» как комплексной способности работников, формирующейся и развивающейся в процессе межотраслевого взаимодействия при создании, предоставлении и сопровождении услуг в сфере туризма, к реализации профессионально-квалификационных, личностных и цифровых возможностей в современных экономических условиях. В отличие от существующих подходов кадровый потенциал рассматривается как дифференцированная и развивающаяся экономическая категория, содержание которой определяется особенностями туристской услуги, видом туризма, туристско-рекреационным потенциалом дестинации, составом субъектов и условиями их межотраслевого взаимодействия (стр. 31-44);

- Сформирован авторский подход к характеристике генезиса ресурсного обеспечения развития кадрового потенциала в сфере туризма, что позволило сформировать модель экосистемы развития кадрового потенциала в сфере туризма, представляющую собой многоуровневую систему межотраслевого взаимодействия, основанную на принципах устойчивого развития (ESG) и человекоцентричной технологической парадигме Индустрии 5.0 (стр. 45-55);

- Доказано, что несмотря на формирование государственной системы поддержки сферы туризма, развитие институционального, ESG- и технологического контуров осуществляется неравномерно, что препятствует своевременной адаптации кадрового потенциала к изменяющимся потребностям туристской индустрии (стр. 72-88);

- Сформирована и апробирована в практических условиях комплексная система количественных индикаторов для интегральной оценки кадрового

потенциала в сфере туризма, которая включает в себя оценку таких индикаторов как уровень автоматизации и цифровизации процессов в организациях сферы туризма; уровень экологической культуры и внедрения экологически ответственных практик в туристских организациях; уровень развития цифровой культуры и готовности персонала к использованию новых технологий и многие другие (стр. 98-107);

- Разработана количественная шкала данных, которая необходима для интерпретации полученных значений интегрального индекса кадрового потенциала в сфере туризма, в рамках которой выделяются такие уровни значений индикаторов как: умеренный уровень (наблюдается интеграция образовательных программ, элементов устойчивого развития и цифровых технологий), продвинутый уровень (сформирована интегрированная экосистема подготовки и развития кадров, обеспечивающая устойчивое воспроизводство человеческого капитала) и ряд других (стр. 108-111).

Практическая значимость результатов диссертационного исследования.

Изложенные в диссертации положения, выводы, связанные с системным анализом кадрового потенциала, позволяют сервисным организациям не только адаптироваться к технологическим и рыночным угрозам со стороны внешней среды, но и формировать долгосрочную основу для роста их уровня конкурентоспособности даже в условиях продолжающегося экономического кризиса. Предложенные рекомендации направлены на использование в широкой практике как самих организаций сферы туризма, так и органами территориального управления для обеспечения сбалансированного развития туристских дестинаций в России.

В то же время рецензируемая работа имеет ряд спорных моментов:

1. На странице 31 диссертационного исследования автор упоминает, что понятие «кадровый потенциал» широко используется в документах стратегического планирования, Указах Президента Российской Федерации,

Постановлениях Правительства Российской Федерации, а также в федеральных и региональных отраслевых документах. Вместе с тем, можно ли говорить о наличии единого подхода к исследуемой категории «кадровый потенциал» во всех вышеперечисленных нормативно-правовых актах или же существуют различные варианты оценки кадрового потенциала с точки зрения системы государственного управления в РФ?

2. В контексте формирования экосистемы развития кадрового потенциала в сфере туризма, как комплексной и многофункциональной системы, функционирование которой обеспечивается согласованным развитием институционального, ESG- и технологического контуров, в диссертационном исследовании не раскрыты перспективы возможного использования метода динамического моделирования для оценки результативности функционирования подобного рода экосистемы в условиях российских туристских дестинаций.

3. В диссертационном исследовании в параграфе 2.1 проведен подробный сравнительный анализ зарубежного опыта моделирования развития кадрового потенциала в сфере туризма на примере таких стран как США, КНР и государств, входящих в настоящее время в состав Европейского Союза. В следующем параграфе автор исследует проблематику обеспечения роста кадрового потенциала в сфере туризма в российских экономических условиях. Вместе с тем, автору следовало бы представить расширенную сравнительную оценку по исследуемому вопросу, непосредственно сравнив российский и зарубежный опыт по ряду выбранных критериев.

4. Необходимо отметить, что, как правильно отмечает автор диссертационного исследования на стр. 94, отдельной проблемой воспроизводства кадрового потенциала является низкая мотивация потенциальных абитуриентов к поступлению на направления подготовки, связанных с индустрией туризма. Какие конкретно меры и инструменты могут

быть использованы для решения данной актуальной проблемы развития кадрового потенциала в сфере туризма в условиях российских дестинаций?

5. Внедрение цифровых технологий (например, чат-ботов, предиктивной аналитики, платформизации) часто вызывает психологическое отторжение у персонала и приводит к конфликтам как внутри коллектива, так и по отношению к участникам внешней среды. Учитывался ли данный факт в процессе апробации методики формирования экосистемы развития кадрового потенциала в сфере туризма на примере г. Санкт-Петербург?

Высказанные замечания не снижают общей положительной оценки диссертационной работы, являющейся комплексным теоретическим исследованием проблем совершенствования методических подходов по управлению ресурсным потенциалом организаций сферы услуг применительно к организационно-экономическим особенностям индустрии туризма и гостеприимства. Следует подчеркнуть логичность построения работы, аргументированность предложений и выводов, а также хороший авторский стиль изложения материала. Диссертация является серьезной научной работой, свидетельствующей о высокой степени профессионализма ее автора.

Представленная диссертация выполнена на высоком научном уровне в соответствии с Паспортом научной специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), следующим его пунктам: 4.15. Туризм и рекреация, 4.4. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективность его использования.

Диссертационная работа Масленниковой О. А. на тему «Развитие кадрового потенциала в сфере туризма в современных экономических условиях» соответствует требованиям Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденного постановление Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842 (в текущей редакции) предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор – Масленникова

Ольга Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. - Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Заведующая кафедрой страноведения
и международного туризма, кандидат экономических наук
(специальность 08.00.05),
доцент Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования «Санкт-Петербургский
государственный университет» Тестина Яна Сергеевна

Подпись руки
Тестиной Я.С. удостоверяю.
Заместитель начальника
Управления кадров
Комутеша
10.11.2026