

В диссертационный совет
Д 212.049.07 при ФГБОУ ВО
«Государственный
университет управления»

ОТЗЫВ

**официального оппонента доктора экономических наук, профессора
Бушуевой Ирины Викторовны на диссертацию Богдановой Виктории
Геннадьевны на тему «Управление развитием сферы услуг
интегрированного горноклиматического курорта России»,
представленной на соискание ученой степени кандидата экономических
наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным
хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями,
отраслями, комплексами – сфера услуг)**

Актуальность темы исследования.

Высокая конкуренция на рынке услуг горноклиматических курортов обуславливает необходимость модернизации традиционных подходов к управлению сферой услуг, нахождению путей повышения конкурентоспособности российских горноклиматических курортов и их позиций на мировой арене, что соответственно предполагает повышение эффективности и престижа российского горнолыжного туризма как одного из перспективных направлений развития экономики.

В связи с этим, диссертационное исследование Богдановой В.Г. является актуальным и своевременным. Предлагаемые автором научные разработки позволяют внести значительный вклад в изучение проблемы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического российского курорта.

Основные положения и характеристика содержания диссертации.

Во введении диссертационного исследования обоснована актуальность выбранной темы, представлена степень ее разработанности, определены цели и задачи исследования, изложена научная новизна, теоретическая и практическая значимость полученных результатов.

Первая глава диссертации посвящена теоретическим основам организации и управления сферой услуг интегрированных горноклиматических курортов (стр. 14 – 45).

Определенный интерес представляет авторская классификация горноклиматических курортов, базирующаяся на имеющейся информационно-статистической базе, а также анализе технической документации и публикаций российских и зарубежных авторов (стр. 16-20).

Диссертантом предложено классифицировать горноклиматические курорты по достаточно обширному перечню признаков: климатическая зона; высота над уровнем моря; общая площадь курорта; сложность рельефа; общая протяженность трасс; сложность трасс; объем снежного покрова; посещаемость; плотность отдыхающих; лояльность посетителей; уровень качества и развитость инфраструктуры; ценовая политика.

С учетом множества признаков классификации горноклиматических курортов в первой главе на основе метода многомерной классификации (метод k-средних) выделены четыре базовых инфраструктурных кластера и определена типология горноклиматических курортов мира с наиболее конкурентоспособной сферой услуг (с.20-22).

Также в первой главе предпринята попытка раскрытия понятийного аппарата сферы услуг горноклиматического курорта: определено понятие, рассмотрена организационная структура, включая ее основные элементы, предложены авторские подходы к классификации сферы услуг горноклиматического курорта (с. 23-28).

Интересным, хотя и несколько дискуссионным представляется обоснование факторов, влияющих на формирование сферы услуг горноклиматических курортов. По мнению диссертанта, внешние факторы включают экономические, социокультурные, политико-правовые, экологические, технологические и санитарно-эпидемиологические факторы, а внутренние - стратегию развития курорта, его ресурсный потенциал и целевую аудиторию (с. 24-35).

На основе анализа имеющихся трактовок понятия интегрированного курорта предложено авторское понятие интегрированного горноклиматического курорта, а также разработаны модель его организации с учетом присущего интегрированному горноклиматическому курорту набора принципов (многоаспектность, всесезонность, экологичность, доступность, высокое качество) и модель управления, включающая детализацию внешнего и внутреннего менеджмента, что является несомненным преимуществом работы (с. 35-43).

Во второй главе проведен системный анализ современных тенденций развития сферы услуг интегрированных горноклиматических курортов в части сравнительного анализа конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов, выявления основных направлений развития их сферы услуг, а также соответствующих потребительских предпочтений (с. 46-89).

Несомненным достоинством работы являются обоснованная система показателей оценки конкурентоспособности интегрированных

горноклиматических курортов и разработанная на ее основе методика расчета интегрального индикатора конкурентоспособности интегрированного горноклиматического курорта (с. 46-62). В основу разработанной системы показателей оценки конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов положены показатели, формируемые как российскими, так и международными организациями, что является практически значимым при выполнении сопоставлений на международном уровне.

Результаты выполненного во второй главе сравнительного анализа релевантных проектов в сфере услуг интегрированных горноклиматических курортов мира позволили автору сформировать уникальные направления развития Курорта Красная Поляна по трем категориям: восприятие курорта, инфраструктура и сфера услуг (с. 62-76).

Авторский вклад в формирование информационной базы исследования отражен в результатах проведенного лично диссертантом выборочного обследования потребительских предпочтений в сфере услуг российских интегрированных горноклиматических курортов и ее апробация в течение года на территории курортов Красной Поляны (стр. 77-87). Программа исследования также разработана самостоятельно.

Третья глава диссертации посвящена разработке научно-методического обеспечения развития сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта (с. 90-125).

Определенного внимания заслуживает разработанная концептуально-логическая модель системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России с пошаговым алгоритмом ее реализации с учетом комплекса специфических принципов: управление развитием сферы услуг, ориентированное на создание конкурентоспособного туристского продукта; придание инновационного характера процессу управления развитием сферы услуг (он-лайн управление); рациональное комплексирование современных экономических и организационно-правовых механизмов в целях повышения эффективности сферы услуг интегрированного горноклиматического комплекса; ориентация на максимальную прибыль от реализации услуг; ориентация на создание уникальных услуг (с.90 - 98).

С практической точки зрения интерес представляют методические предложения и рекомендации по развитию и продвижению сферы услуг российского интегрированного горноклиматического курорта и, в частности, цифровизация управления интегрированным горноклиматическим курортом посредством внедрения он-лайн системы (с. 99 -113).

Безусловным достоинством диссертационной работы является моделирование и прогнозирование туристопотока Курорта Красная Поляна в результате реализации моделей и алгоритмов организации и управления сферой услуг горноклиматического курорта (стр. 113-123). В работе обоснована целесообразность использования адаптивных моделей с аддитивной сезонностью и экспоненциальным трендом для моделирования динамического ряда потока туристов Курорта Красная Поляна на основе сравнительного анализа ошибок различных моделей, автокорреляционных функций остатков моделей, их гистограмм и нормально-вероятностных графиков распределения (с. 120-123).

Наиболее существенные научные результаты, полученные автором исследования и степень их новизны.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в развитии научной теории и методического аппарата управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России на основе системного подхода.

В работе сформулированы и обоснованы следующие научные результаты, обладающие элементами научной новизны и выносимые на защиту:

1. Разработана многомерная кластеризация горноклиматических курортов с учетом множества признаков их классификации, включающая четыре базовых инфраструктурных кластера и типологию горноклиматических курортов мира с наиболее конкурентоспособной сферой услуг (с.16-22) [соответствует п. 1.6.123 Паспорта специальности ВАК].

2. Уточнено понятие интегрированного горноклиматического курорта и разработаны концептуально-вербальные модели его организации и управления с учетом обоснованных факторов, определяющих конкурентоспособность сферы услуг (с.38-42) [соответствует п. 1.6.125 Паспорта специальности ВАК].

3. Сформирована и дополнена система показателей оценки конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов, включающая характеристику политико-экономической стабильности страны, состояния и развития интегрированных горноклиматических курортов, а также разработана методика расчета предметно-ориентированного интегрального индикатора конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов с целью определения рейтинга курортов на международном уровне (с.46-52, 56-62) [соответствует п. 1.6.123 Паспорта специальности ВАК];

4. Формализована концептуально-логическая модель системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России, а также разработан алгоритм ее реализации с учетом обоснованной системы принципов (комплексность, инновационность, уникальность, прибыльность, конкурентность), включающий методику расчета критерия эффективности реализации концептуально-логической модели и индикатора эффективности управления развитием сферы услуг (с.90- 98) [соответствует п. 1.6.125 Паспорта специальности ВАК].

5. Разработаны научно-методические предложения и практические рекомендации по развитию сферы услуг российского интегрированного горноклиматического курорта Красная Поляна с учетом цифровизации его системы управления, а также обоснована методика моделирования и прогнозирования туристопотока с учетом внедрения разработанной концептуально-логической модели системы управления развитием сферы услуг (с.99-113, 113-123) [соответствует п. 1.6.123 Паспорта специальности ВАК].

Достоверность основных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в ходе диссертационного исследования.

Достоверность результатов диссертации подтверждается тем, что исследование Богдановой В.Г. основывается на анализе и обобщении трудов российских и зарубежных ученых в предметной области, а также изучении нормативных правовых актов и официальных документов.

Информационную базу исследования составили официальные данные Правительства Российской Федерации, Федеральной службы государственной статистики, Федерального агентства по туризму, Министерства курортов и туризма Краснодарского края, Всемирного экономического форума, других международных организаций, а также электронных ресурсов, научных статей, материалов конференций и монографических исследований.

В диссертации обоснованно применяется комплекс научных методов для достижения поставленной цели, приводятся качественные выводы по результатам исследования.

Структура диссертации является логичной и последовательной, так как диссертант в изложении результатов исследования обосновано переходит от теоретических подходов к практической реализации поставленных задач.

Практическая ценность результатов исследования.

Практическая значимость исследования состоит в разработке практических предложений по развитию сферы услуг интегрированного горноклиматического российского курорта, в частности, внедрению он-лайн

системы управления курортом, а также обосновании прикладных методик расчета интегральных индикаторов. Полученные научные результаты исследования могут представлять интерес для специализированных органов, таких как Федеральное агентство по туризму, Министерство курортов и туризма Краснодарского края, Федеральная служба государственной статистики с целью осуществления своих полномочий, использоваться в бизнес-структурах для повышения эффективности сферы услуг, а также применяться в учебном процессе.

Вместе с тем можно выделить следующие **замечания и недостатки диссертационной работы:**

1. В параграфе 1.2 на странице 26 автором приводится таблица 1.4, в которой на основании требований ГОСТ Р 55881-2016 «Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов» сгруппированы услуги, предоставляемые на горноклиматических курортах. В группу основных услуг автором включены услуги по проведению спортивных соревнований (по летним и зимним видам спорта), а также услуги по предоставлению в аренду горнолыжных трасс для проведения таких мероприятий. Вряд ли такое отнесение можно считать полностью правомерным, поскольку основная масса горноклиматических курортов и по инфраструктуре, и по целям своей деятельности ориентирована на предоставление услуг туристам, предпочитающим активный спортивный отдых. Событийный спортивный туризм не является для них приоритетом.

2. В связи с тем, что область исследования, выбранная автором, является в настоящее время слабо проработанной как с теоретической, так и с методической точки зрения, диссертант попытался охватить очень большое поле исследуемых параметров. В связи с этим при дальнейшем проведении практической апробации предложенных методов и методик не все параметры нашли свое отражение. Так в параграфе 1.3 автор приводит на рисунке 1.5 модель организации интегрированного горноклиматического курорта, где особое внимание обращает на сегмент МАСЕ, как один из важных и перспективных компонентов. А в параграфе 2.2, где проводится сравнительный анализ услуг и инфраструктуры интегрированных горноклиматических курортов, этот сегмент вообще выпал из поля зрения. В параграфе 2.3 автор на основе полученных результатов выборочного обследования потребительских предпочтений в сфере услуг российских интегрированных горноклиматических курортов выделяет основные категории целевой покупательской аудитории. При этом в параграфе 3.3 при моделировании и прогнозировании потока туристов выделенные категории не оценены.

3. При обосновании концептуально-логической модели системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России целесообразно было бы рассмотреть вопросы, связанные с рисками внедрения модели и источниками финансирования разработанных мероприятий (параграфы 3.1, 3.2).

4. В работе имеется также несколько редакционных погрешностей. Так на странице 38, где автор определяет интегрированный горноклиматический курорт, в самом определении отсутствует указание на расположение в горной местности, хотя далее по тексту работы сомнений в том, что это подразумевается в определении, не возникает.

Соответствие Паспорту специальностей ВАК.

Диссертация Богдановой Виктории Геннадьевны на тему: «Управление развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России» соответствует следующим пунктам Паспорта специальности 08.00.05– «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)»: 1.6.123. Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг; 1.6.125. Повышение эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг.

Общий вывод по диссертации.

В диссертации Богдановой Виктории Геннадьевны «Управление развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России» представлены теоретико-методологические положения управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта Российской Федерации, внедрение которых может внести существенный вклад в развитие, как отдельного курорта, так и индустрии горнолыжного туризма в целом, что является несомненным научным достижением.

Диссертация Богдановой В.Г. выполнена на высоком научном уровне, результаты исследования имеют научную и практическую значимость для изучения управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта. Опубликованные по теме исследования работы и автореферат диссертации в полной мере раскрывают содержание проведенного диссертационного исследования.

Выявленные замечания и недостатки не снижают общей положительной оценки диссертации Богдановой В.Г.

Диссертационная работа полностью соответствует критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней, и предметной области исследований, указанной в п.п. 1.6.123, 1.6.125 паспорта ВАК по коду научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление

народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг). Автор исследования Богданова Виктория Геннадьевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Официальный оппонент,
д.э.н., профессор,
директор Высшей школы туризма и
гостеприимства (на правах института)
ФГБОУ ВО «Российский государственный
университет туризма и сервиса»

Бушуева Ирина Викторовна
«*Ирина*» *ноябрь* 2020г.

Подпись удостоверяю: *Черкизов*

ФГБОУ ВО «Российский государственный
университет туризма и сервиса»
141221, Московская обл., Пушкинский район,
дп Черкизово, ул. Главная, 99
Телефон: +7 (495) 940 83 00
E-mail: info@rguts.ru

