

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

ОТЗЫВ

**официального оппонента доктора экономических наук, профессора
Морозовой Натальи Степановны на диссертацию Гамбурга Михаила
Михайловича «Управление развитием сферы услуг образовательного
туризма на основе волонтерской деятельности», представленную 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 диссертационного исследования

Современная экономика, основанная на рыночных моделях и методах хозяйствования, стимулирует сферу услуг образовательного туризма не только к поиску перспективных направлений развития за счет реализации комплексных программ волонтерской деятельности, но и к формированию высокоэффективной системы управления развитием исследуемой сферы.

Опыт управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности в меняющейся рыночной среде весьма ограничен. Рассматриваемая автором проблематика обладает актуальностью и позволяет организациям сферы услуг образовательного туризма решить ряд актуальных задач в области эффективного управления образовательными услугами за счет реализации комплекса программ волонтерской деятельности.

Важное значение имеют теоретические и методические проблемы управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности, которые изучаются в диссертационном исследовании путем критического осмысления проблем и возможностей использования комплексного подхода к разработке и осуществлению туристских образовательных программ с целью эффективной реализации долгосрочных целей туристской деятельности дестинации.

В результате проведенного исследования автор справедливо видит новизну его результатов в разработке и обосновании теоретических и методических положений по совершенствованию механизмов управления развитием сферы услуг образовательного туризма, основанных на эффективном использовании возможностей волонтерской деятельности и обеспечивающих широкомасштабную реализацию туристских образовательных программ и проектов при принятии стратегически

обоснованных решений. Следует отметить высокую актуальность проведенного исследования, его логическое построение и последовательное изложение решаемых в работе задач.

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

Обоснованность и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций диссертации подтверждается корректным использованием различных методов исследования, включая экономический и компаративный анализ, экономико-математический инструментарий, методы оценки эффективности управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности. Основательно изучены и корректно использованы труды российских и зарубежных ученых, базирующиеся на фундаментальных теоретических положениях экономической науки и прикладных отраслевых исследованиях.

В диссертации использованы данные Федерального агентства по туризму Российской Федерации (Ростуризма), информация баз данных по реализуемым в регионах России туристским образовательным программам, материалы по развитию сферы услуг образовательного туризма, данные волонтерских организаций. Представленные в работе научные исследования, выводы и рекомендации, полученные автором в ходе диссертационного исследования, являются достаточно логичными и сомнений не вызывают.

Научная новизна основных положений диссертационного исследования.

Диссертационная работа представляет собой одну из первых попыток провести комплексный анализ процессов управления развитием сферы услуг образовательного туризма, выявить роль и значение волонтерской деятельности в повышении конкурентоспособности туристских образовательных услуг, наметить стратегические ориентиры в развитии исследуемой сферы и использовании потенциала отдельных дестинаций России. Следует отметить следующие основные научные результаты исследования, обладающие элементами научной новизны:

1. Раскрыты и охарактеризованы основные составляющие туристской деятельности при реализации туристских образовательных программ, суть которых состоит в обеспечении проведения сравнительного анализа и предоставлении рекомендаций по практическому применению перспективных методик разработки туристских образовательных услуг для целевых аудиторий, характеризующих оптимальность туристского образовательного процесса и, следовательно, долгосрочность стратегических целей развития сферы услуг образовательного туризма на основе

волонтерской деятельности (стр. 48-53, 66-72).

2. Определена зависимость стратегии управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности от результатов диагностики осуществления туристских образовательных процессов, базирующейся на построении конкурентного профиля и отслеживании рыночных аспектов осуществления туристских образовательных программ посредством анализа ценности и перспектив построения туристских образовательных услуг для целевых аудиторий (стр. 110-117).

3. Обоснована целесообразность практического применения рекомендаций по обеспечению эффективного управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности для повышения рыночного потенциала и конкурентоспособности сетевых туристских организаций, основанных на выявлении и систематизации критериев формирования долгосрочных программ, эффективном использовании возможностей управления ресурсами, минимизации рисковых ситуаций при реализации туристских образовательных программ в условиях пандемии (стр. 135-142).

Значимость результатов диссертационного исследования для науки и практического использования.

Теоретическое значение диссертационного исследования заключается в решении актуальной задачи совершенствования туристских образовательных процессов на основе разработки и эффективной реализации туристских образовательных услуг с учетом внедрения системы стратегического планирования, а также системы ресурсного обеспечения перспективной деятельности волонтеров в сфере услуг образовательного туризма.

Практическое значение диссертационного исследования заключается в возможности использования теоретических положений и методических рекомендаций автора при построении модели эффективного управления развитием сферы услуг образовательного туризма для конкретных дестинаций России в рамках совершенствования ключевых бизнес-процессов и расширения стратегических зон хозяйствования за счет включения волонтеров в туристские образовательные процессы.

Характеристика структуры, содержания и оформления диссертации

Диссертационная работа Гамбурга М.М. является законченной научно-квалификационной работой, в которой решены научные и практические задачи по разработке организационно-экономического механизма управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской

деятельности.

Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников (167) общим объемом 176 страниц, включая 22 таблицы и 8 рисунков.

Во введении показана актуальность темы диссертации, сформулирована цель и задачи исследования, а также его научная новизна и практическая значимость.

Теоретическая часть диссертационного исследования посвящена структурно-функциональному и системному анализу содержания сферы услуг образовательного туризма, позволяющему участникам туристских образовательных программ установить четкую систему взаимосвязей и управлеченческих решений, необходимых для усиления позиций и улучшения взаимодействий с целевыми аудиториями – потребителями туристских образовательных услуг (стр. 26-31). Раскрыты основы организации волонтерской деятельности в сфере услуг образовательного туризма как комплекса мер, объединяющих туристские организации, участников, инструменты воздействия на потребителя, направленные на поддержание и развитие эффективных взаимодействий с покупателями, партнерами, конкурентами с точки зрения достижения целей и задач общей стратегии управления развитием сферы услуг образовательного туризма.

Оценивается влияние взаимодействия основных участников сетевой структуры образовательного туризма на реализацию туристских образовательных услуг и расширение возможностей туристских организаций (стр. 50-53). При этом особо отмечено, что в современных экономических условиях активность целевых аудиторий отражает вероятность переключения потребителей на туристские образовательные услуги конкурентов, особенно когда конкурент дифференцирует предложение своих туристских образовательных услуг по поведенческим или каким-либо другим эмоциональным атрибутам, характеристикам услуг. Туристские организации разрабатывают системы управления, которые способствуют повышению лояльности, а также меняют состав и структуру взаимодействий между участниками модели сетевой структуры образовательного туризма на основе волонтерской деятельности (стр. 59-61).

Отмечается, что сегодня туристская образовательная деятельность не может выполняться исключительно на основе внутренних ресурсов: обязательно должны подключаться волонтеры, которые решают задачи повышения уровня удовлетворенности целевых аудиторий туристскими образовательными услугами. Мгновенно меняющиеся внешние факторы, важность переработки больших массивов информации и принятия на этой

основе эффективных решений, а также значительная ответственность волонтеров, которые курируют вопросы взаимодействий с туристами, определяют необходимость выявления основных составляющих научно-методического инструментария подготовки волонтера для работы в сфере услуг образовательного туризма (стр. 81-96). Результатом этого, по мнению автора, является то, что построение модели сетевой структуры образовательного туризма на основе волонтерской деятельности предполагает обеспечение количественных и качественных изменений условий организации туристских образовательных процессов за счет роста привлекательности, повышения конкурентоспособности туристских образовательных услуг.

Реализуемый в работе подход к оценке результатов управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности позволяет отследить широту и глубину осведомленности о туристских образовательных услугах, а также изменение отношения целевых аудиторий к этим услугам с одновременной фиксацией групп управленческих, экономических и рыночных параметров эффективности управления развитием сферы услуг образовательного туризма, по которым в последующем проводится оценка интегральной эффективности. В результате Гамбург М.М. структурирует систему критериев эффективности управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности.

Существенное значение имеют качественные критерии эффективности управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности (стр. 102-104). Это дает возможность выявить ключевые направления и выбрать основные виды стратегий управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности для обеспечения высокого уровня показателей реализации туристских образовательных услуг и нейтрализации негативных факторов меняющейся рыночной среды. Все это позволило Гамбургу М.М. сформулировать комплекс рекомендаций по эффективному управлению развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности.

В целях совершенствования управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности Гамбург М.М. предлагает использовать сетевой туристско-волонтерский центр, ориентированный на создание и управление восприятием туристских образовательных услуг дестинации. Разработка туристских образовательных услуг будет включать процесс общения целевых аудиторий с волонтерами

путем непосредственной личной коммуникации или коммуникации в среде Интернет. Совокупность прямых действий сетевого туристско-волонтерского центра в аспекте учета текущего и перспективного позиционирования туристских образовательных услуг определяет преимущества построения и осуществления мероприятий по эффективному управлению развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности (стр. 108-109).

Выделены основные преимущества и недостатки предложенной методики оценки влияния деятельности сетевого туристско-волонтерского центра на развитие сферы услуг образовательного туризма (стр. 125-129). Представляются обоснованными предложения автора по классификации видов мероприятий в области мониторинга и контроля результатов управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности. Сформулированы рекомендации по эффективному управлению развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности, которые базируется на комплексе экономических, коммуникативных, организационных и социально-гуманитарных мероприятий, включая построение цифровой платформы реализации туристских образовательных услуг для целевых аудиторий.

Заключение диссертации содержит анализ полученных результатов и подведение итогов исследования.

В целом основные теоретические положения работы дополняются изучением специфики управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности в условиях пандемии, логически завершая решение задач исследования. Подобный подход импонирует своей комплексностью и широтой охвата исследуемой проблематики. Это, безусловно, верное направление исследования подобных проблем совершенствования туристской образовательной деятельности в современной России.

Работа построена логично, отличается внутренним единством, структурные части диссертации объединены общим смыслом и могут рассматриваться как взаимодополняющие. Достаточно широко использована современная научная информация, обработан и представлен обширный фактический материал. Работа изложена литературно грамотно, хорошо проиллюстрирована и аккуратно оформлена. К достоинствам рецензируемой диссертации можно также отнести профессиональный подход к экономическому анализу и обоснованию научных положений и выводов диссертации.

Замечания и недостатки диссертационной работы

В отношении диссертационного исследования также следует отметить некоторые замечания и недостатки, а именно:

1. В теоретической части исследования автору следовало более подробно рассмотреть инфраструктурные возможности сферы услуг образовательного туризма, определив зависимость туристских образовательных услуг от сложившейся на рынке ситуации, новых покупательских тенденций при выборе туристских образовательных программ.

2. Раскрывая отношения, возникающие при организации туристских образовательных проектов в зарубежной и отечественной практике и принятии решений относительно способа привлечения ресурсов в повышение эффективности туристских образовательных услуг, автору следовало бы детально рассмотреть вопросы осуществления выбора конкретной стратегии позиционирования туристских образовательных услуг дестинации. Это позволило бы полнее раскрыть предметную область исследования.

3. Автору следовало более детально раскрыть роль методов и методик проведения оценки эффективности сетевой структуры в сфере услуг образовательного туризма для обеспечения последующей грамотной разработки туристских образовательных услуг.

Указанные недостатки не снижают значимость проведенного исследования.

Соответствие автореферата основному содержанию диссертации

Автореферат Гамбурга М.М. в полной мере отражает научную новизну и содержание диссертационного исследования. Основные результаты исследования опубликованы в 8 научных трудах, в том числе 5 статьях в ведущих научных изданиях, рекомендуемых ВАК России (4,4 п.л., из них авторских – 3,4 п.л.).

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней

В целом представленная диссертационная работа свидетельствует о высокой научной квалификации автора, умении ставить и решать важные научные и практические задачи в области управления развитием сферы услуг образовательного туризма на основе волонтерской деятельности. Диссертация Гамбурга М.М. отличается основательностью обобщения и систематизации больших информационных массивов.

Работа обладает внутренним единством, содержит новые научные положения и выводы, что подчеркивает существенный личный вклад автора в отраслевую экономическую науку. Предложенные Гамбургом М.М.

научно-методические рекомендации аргументированы и обладают существенной новизной и практической направленностью. В диссертации приводятся сведения о практическом использовании полученных автором научных результатов.

В соответствии в п.11 Положения о присуждении ученых степеней (Постановление Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842) основные научные результаты диссертации опубликованы в научных изданиях, включенных в перечень рекомендуемых ВАК РФ.

Обобщая вышесказанное можно заключить, что разработанную совокупность теоретических положений и методических разработок, направленных на повышение эффективности управления развитием сферы услуг образовательного туризма, следует квалифицировать как решение актуальной научно-практической задачи, имеющей существенное народно-хозяйственное значение. Полученные лично автором результаты достоверны, обладают научной новизной и могут быть рекомендованы к практическому применению при совершенствовании процессов организации и реализации туристских образовательных программ на основе волонтерской деятельности.

Диссертационная работа Гамбурга М.М. соответствует требованиям п.9 Положения о присуждении ученых степеней (Постановление Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842), предъявляемым к диссертациям 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), а ее автор Гамбург Михаил Михайлович заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Официальный оппонент,
научный руководитель института
бизнес-технологий АНО ВО
«Российский новый университет»
доктор экономических наук (08.
Экономика и управление народным
хозяйством), профессор

Н.С. Морозова

Подпись удостоверяю:

Автономная некоммерческая организация высшего образования «Российский новый университет» (АНО ВО «РосНОУ»)
105005, г. Москва, ул. Радио, д. 22
Тел: +7 (495) 925-03-83
Эл. почта: rosnou@rosnou.ru

8.11.2024



рентет»