

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной работе
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный
университет имени В.И. Вернадского»,
доктор медицинских наук, профессор
А.В. Кубышкин



«16» января 2023 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» на диссертационную работу Чигарева Дмитрия Валерьевича на тему: «Совершенствование механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)

1. Актуальность темы диссертации

Туризм – это сфера рекреации и досуга, развитие которой, в конечном итоге, направлено на повышение качества жизни людей. Это – отрасль экономики, предприятия которой удовлетворяют потребности путешественников в различных услугах. Это – треть мировой торговли услугами. Сфера обслуживания сегодня в достаточной степени ассоциируется с туризмом.

Масштабный кризис 2020 года, вызванный коронавирусной пандемией, огразился на всех отраслях мировой экономики; самой пострадавшей стала наиболее связанная с социальным взаимодействием индустрия путешествий, для которой этот кризис оказался самым тяжелым испытанием за всю историю ее существования.

В настоящее время состояние мировой турииндустрии стабилизируется. Исходя из увеличения динамики мировых туристских прибытий, эксперты ожидают их скорого восстановления до предшествующих пандемии показателей и возможного возвращения в известных дестинациях проявлений овертуризма – порождаемых чрезмерным туризмом социальных, экономических,

экологических и других проблем, ухудшающих качество жизни населения и впечатление посетителей.

Наиболее значимой причиной овертуризма в докризисный период стал не отвечающий требованиям устойчивого развития уровень регулирования туристской отраслью в условиях избыточного туризма – для превентивного реагирования на ожидаемые риски негативных последствий роста турпотока необходимо более эффективное управление туристской сферой, изменение политики органов власти с ориентированной исключительно на продвижение дестинаций с целью получения максимального экономического эффекта от роста турпотока на политику, включающую качественное развитие территорий.

В данном контексте диссертационное исследование Чигарева Д.В. «Совершенствование механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма», позволившее дополнить существующие научные разработки по проблематике овертуризма, разработать стратегии регулирования овертуризма на разных этапах развития туристских дестинаций, является обоснованным и актуальным.

2. Оценка содержания и основные положения диссертации

Диссертационная работа Чигарева Д.В. состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературных источников из 207 наименований и четырех приложений. Представлены результаты апробации и внедрения диссертационного исследования.

Во введении (стр. 4-12) обоснована актуальность темы, представлены степень ее разработанности, цель и задачи, объект и предмет, методологическая и информационная база, научная новизна исследования, теоретическая и практическая значимость результатов.

В первой главе диссертации (стр. 13-43) соискатель на основе многочисленных публикаций зарубежных и отечественных авторов, средств массовой информации, исследований социально-экономических последствий развития современного массового туризма проанализировал достаточно напряженную во многих популярных туристских дестинациях ситуацию.

сложившуюся до пандемии под воздействием чрезмерного туризма, обобщил зарубежные практики предотвращения овертуризма.

Следует отметить представляющее интерес предложенное определение овертуризма, сформулированное в результате изучения и уточнения смыслового содержания данного явления, которое отличается от определения Всемирной туристской организации, а также предложенную трактовку туризмофобии. Иллюстрирующая их взаимосвязь концептуальная модель характеризует авторское понимание туризмофобии как следствия овертуризма в то время, как в некоторых англо- и латиноязычных публикациях эти понятия даются как тождественные (стр. 24-25).

В целях конкретизации в исследованиях феномена овертуризма разработаны пять подходов к оценке этого явления, сделан акцент на их комплексном применении (стр. 32-33).

Во второй главе диссертационного исследования (стр. 44-91) представлены результаты базирующейся на восприятии воздействия туризма, своего качества жизни и наличии конфликтов с приезжими оценки населения принимающей дестинации к туризму (на примере города-курорта Сочи). Выявлено, что чрезмерный туризм негативно влияет на качество жизни населения и провоцирует возникновение конфликтных ситуаций с туристами. Структурная модель, разработанная по результатам данного исследования, показывает основные факторы, влияющие на восприятие туризма жителями дестинации (стр. 57).

Изученное автором впечатление посетителей Сочи дало возможность уточнить и обосновать совокупность факторов, влияющих на туристскую удовлетворенность и лояльность к дестинации, объективированную в виде соответствующей математической модели (стр. 74).

Разработана и апробирована методика сентимент-анализа (анализа тональности текстов), применение которого позволяет не только выявить количество негативных отзывов туристов об объектах показа, но и сделать вывод о восприятии ими мест отдыха, имидже дестинации (стр. 83).

Дана оценка возможностей использования ГИС-технологий, аппаратно-программных средств и мобильных сетей в изучении овертуризма (стр. 55-56).

В третьей главе диссертации (стр. 92-136) соискателем разработан механизм управления туристскими услугами для преодоления овертуризма на туристских территориях (стр. 129).

На примере Сочинского курорта апробирована эффективность применения разработанных автором методологических подходов к оценке овертуризма (стр. 92-96). Использованный в диагностике овертуризма подход, основанный на количественных параметрах, позволил с большей точностью определить риск проявлений указанного явления в дестинациях (стр. 96-107).

На основе имеющихся индикаторов разработан интегральный индекс овертуризма, анализ совместного изучения которого с доходами, поступившими в регион от одного туриста, показал, что возрастание указанного индекса ведет к снижению дохода, поступающего от туриста в бюджет дестинации (стр. 108-109). Сделан вывод об ориентации туристской отрасли на дальнейший рост туристских прибытий и, в меньшей степени, на качественное развитие.

Предложены стратегии регулирования овертуризма на разных этапах развития туристских дестинаций (стр. 116-118); на основе стратегии преодоления овертуризма в зрелых туристских дестинациях сформирован и обоснован механизм управления туристскими услугами (стр. 129). Предложен комплекс мер для предотвращения овертуризма на туристских территориях (стр. 130-132).

Выводы и предложения по всем результатам исследования аккумулированы в заключении диссертации (стр. 137-140).

3. Научная новизна и значимость основных результатов диссертации для развития экономики сферы услуг

Научная новизна диссертационного исследования заключается в теоретическом обосновании и разработке методических и научно-практических рекомендаций по совершенствованию механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма.

Научной новизной обладают следующие положения диссертации:

1. Предложено рассматривать овертуризм как комплексную проблему, вызванную неконтролируемым ростом числа путешественников на популярных территориях, приводящим к ухудшению качества жизни резидентов и туристской неудовлетворенности, разрушению культурного и природного наследия, ущербу экологии, инфраструктурным проблемам, ухудшению эпидемиологической обстановки и другим отрицательным последствиям для принимающих дестинаций; обосновано определение туризмофобии как крайнего проявления овертуризма; предложена концептуальная модель их взаимосвязи; обобщены сложившиеся мировые подходы к оценке и предотвращению овертуризма для совершенствования управления туристскими услугами в условиях чрезмерного туризма (стр. 24-25, 32-42) [соответствует п. 4.5 Паспорта специальности ВАК].

2. Разработана и рассчитана структурная модель, объективирующая отношение жителей туристских территорий к туризму и базирующаяся на трех конструктах – восприятие воздействия туризма, качество жизни резидентов и наличие у населения конфликтов с приезжими; доказано негативное влияние избыточного туризма на качество жизни местного населения и возникновение конфликтов с посетителями; выявлена возможность использования ГИС-технологий в изучении проблем овертуризма (стр. 55-59) [соответствует п. 4.15 Паспорта специальности ВАК].

3. Уточнена и обоснована совокупность факторов, влияющих на туристскую удовлетворенность и лояльность к дестинации, объективизированная в виде соответствующей математической модели; разработана и апробирована методика сентимент-анализа, позволяющая выявлять процент негативных отзывов об объектах показа (стр. 73-74, 80-88) [соответствует п. 4.15 Паспорта специальности ВАК].

4. Разработаны и конкретизированы подходы к оценке и предотвращению овертуризма для российских дестинаций, предложена и апробирована методика расчета интегрального индекса овертуризма, который обратно коррелирует с

доходом от каждого посетителя, полученным бюджетом дестинации (стр. 101-109) [соответствует п. 4.15 Паспорта специальности ВАК].

5. Предложены стратегии регулирования овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций – стратегия стимулирования развития туризма, стратегия превентивного реагирования, стратегия ограничения туристской деятельности; сформирован и обоснован механизм управления туристскими услугами на основе стратегий преодоления овертуризма в зрелых туристских дестинациях; предложен комплекс мер для предотвращения овертуризма на туристских территориях (стр. 116-118, 126-132) [Соответствует п. 4.5 паспорта специальности ВАК].

Описанные выше авторские разработки обладают новизной, значимостью и ценностью для экономической науки, они представляют собой развитие теории управления услугами применительно к условиям проявлений овертуризма с учетом разных этапов жизненного цикла туристских дестинаций и совершенствования механизма управления туристскими услугами.

4. Достоверность и обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Диссертационное исследование выполнено на основе анализа многочисленных научных работ зарубежных и отечественных авторов в области экономики сферы услуг, управления сервисными предприятиями и регионами с сервисной специализацией, статистических исследований в сфере туристских услуг; информационной базой стали материалы по изучаемой проблематике, Интернет-ресурсов, статистические данные UNWTO и WTTC, Ростуризма, Краснодарстата, Администрации муниципального образования город-курорт Сочи, результаты проведенных автором социологических опросов и сентимент-анализа отзывов туристов о курорте.

Применение автором общепринятых и специальных современных методов исследования также подтверждает достоверность и обоснованность результатов и выводов диссертации.

Результаты диссертационного исследования апробированы на девяти научно-практических международных, всероссийских и межрегиональных конференциях, отражены в тринадцати научных работах, четыре из которых опубликованы в рецензируемых научных журналах, рекомендованных ВАК РФ, три работы – в научных изданиях, индексируемых в международных базах данных и шесть работ – в других изданиях.

Результаты и выводы диссертации учтены и используются в работе администраций города и Центрального района Сочи, Ассоциации отельеров АМОС.

Четко сформированная структура диссертации выстроена в логической последовательности – автор обоснованно переходит от анализа научно-теоретических исследований темы овертуризма к разработке рекомендаций для практического решения поставленных задач.

5. Рекомендации по использованию результатов и выводов, приведенных в диссертации

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования органами управления туристских дестинаций его научных результатов для предотвращения негативных последствий воздействия избыточного туризма на подведомственных территориях.

В качестве инструмента планирования развития туристской отрасли могут быть использованы: диагностика овертуризма, проведенная автором для Сочинской туристской дестинации; механизм регулирования туристских услуг, разработанный на основе предложенной стратегии превентивного реагирования на риски возникновения овертуризма; структурные модели воздействия туризма на население дестинации и восприятия ее посетителей.

Авторские разработки рекомендуется использовать в учебном процессе высших учебных заведений при подготовке бакалавров, магистров по направлениям «Экономика» и «Туризм», а также в программах повышения квалификации и переподготовки персонала туристских организаций.

Целесообразно рекомендовать использование авторских результатов диссертационной работы в деятельности органов власти для регулирования рынка туристских услуг и взаимодействия смежных отраслей экономики по предотвращению проявлений овертуризма на определенных территориях.

6. Замечания и дискуссионные вопросы.

Отмечая значимость достигнутых результатов диссертационного исследования, необходимо остановиться на некоторых замечаниях и дискуссионных пунктах:

1. В главе 1, исследуя теоретико-методологические основы феномена овертуризма, автор рассматривает многочисленные тематические публикации, мнения отечественных и зарубежных ученых. При этом по ходу изложения материала диссертации, в большинстве случаев, указываются только фамилии авторов без имен/инициалов, что не совсем корректно при проведении научных обзоров, и является отклонением от требований к оформлению, установленных стандартом.

2. В п. 1.3 диссертации предложена авторская классификация подходов к оценке овертуризма, где первым обозначен региональный подход, основанный «на характеристике проблем, возникающих в туристских дестинациях из-за чрезмерного турпотока» (стр. 32). Учитывая, что указанные проблемы входят в два следующих подхода – социальный и разрушительный, следует пояснить необходимость выделения регионального подхода в отдельную позицию.

3. В п. 2.1 диссертации при оценке отношения к туризму населения принимающей территории был применен факторный анализ. В приведенных материалах не отражено, поэтому требует уточнения полученный результат отбора и количества анализируемых факторов, разделенных на группы: F1 отрицательного и F2 положительного влияния роста численности туристов (рисунок 2.2).

4. Из текста п. 2.3 диссертационной работы следует, что сентимент-анализ отзывов посетителей курорта проводился путем изучения сочинских достопримечательностей на сайте TripAdvisor. Возникает вопрос, может ли

такой односторонний подход служить основанием для вывода о позитивном восприятии туристами города в целом?

5. В главе 3 при разработке механизма управления туристскими услугами для преодоления проявлений овертуризма в зрелых туристских дестинациях автором отмечается «выраженная сезонность сочинской туристской отрасли» при анализе прибытия воздушным транспортом (стр. 100-101), отдельно выделяется «сглаживание сезонности» в задачах администрации туристской дестинации (рисунок 3.6). Но в предлагаемых автором мерах по предотвращению и преодолению овертуризма, на наш взгляд, сезонным явлениям неделено должного внимания и видится недостаточным только «проведение культурных, деловых и спортивных мероприятий в межсезонье, стимулирование посещение дестинации в эти периоды» (таблица 3.12). Как показал проведенный анализ, именно в периоды высокого сезона риск возникновения проблем овертуризма на курорте наиболее высок, и соответствующие показатели, имеют критические значения. Это значит, что для периодов высокого сезона необходимы конкретные меры по предотвращению овертуризма в Сочинской туристской дестинации.

Указанные недостатки не снижают общую положительную оценку работы, результаты которой вносят существенный вклад в решение современных проблем управления туристскими услугами, а также в развитие экономической науки.

7. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней

Диссертационная работа Чигарева Д.В. «Совершенствование механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма» является законченным, самостоятельно выполненным научно-квалификационным исследованием актуальной проблемы повышения эффективности управления туристскими услугами в условиях избыточных турпотоков.

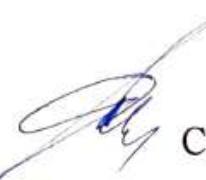
Автореферат достаточно полно отражает содержание и основные положения диссертационного исследования.

Диссертационная работа Чигарева Д.В. полностью соответствует требованиям «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 года № 842, а ее автор Чигарев Дмитрий Валерьевич заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – «Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)».

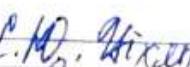
Отзыв ведущей организации на диссертацию Чигарева Дмитрия Валерьевича на тему: «Совершенствование механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма» подготовила заведующий кафедрой менеджмента предпринимательской деятельности Институт «Таврическая академия» ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» доктор экономических наук, профессор Цёхла Светлана Юрьевна.

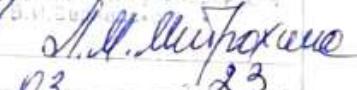
Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры менеджмента предпринимательской деятельности Институт «Таврическая академия» ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» 16 марта 2023 г. (протокол № 8).

Заслуженный деятель науки
и техники Республики Крым,
заведующая кафедрой менеджмента
предпринимательской деятельности
Институт «Таврическая академия»
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный
университет имени В.И. Вернадского»
доктор экономических наук, профессор
«16» марта 2023 г.


Светлана Юрьевна Цёхла




С.Ю. Цёхла


Л.О. Мирохина

Сведения о ведущей организации:

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
Почтовый адрес: 295007, г. Симферополь, проспект Академика Вернадского, 4
Телефон: +7(3652) 54-50-36
Электронная почта: cfuv@crimeaedu.ru
Официальный сайт: <https://cfuv.ru>