

ОТЗЫВ
официального оппонента на диссертационную работу
Заяц Анны Александровны на тему
«Развитие сферы туристских услуг на основе совершенствования
культуры предпринимательства»,
представленную на соискание ученой степени кандидата
экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая
экономика (экономика сферы услуг)

Актуальность выбранной темы

В условиях современных трансформационных процессов перед предприятиями разных отраслей национального хозяйства, в том числе, и перед предприятиями сферы туристских услуг, встает насущная проблема обеспечения эффективности функционирования, конкурентоспособности и стойкости. При этом действие рыночного механизма значительно влияет на бизнес-процессы ключевых участников сферы туристских услуг под влиянием культуры предпринимательства. Сформированность бизнес-культуры, ее уровень и качество определяют направления и характер их деятельности, влияют на взаимоотношения внутри предприятий и с их внешним окружением, создают социально-психологический климат в коллективе, определяют эффективность функционирования предприятий сферы туристских услуг.

Актуальным является вопрос разработки модели функционирования рынка туристских услуг с учетом особенностей текущей конъюнктуры и новых тенденций в сфере глобализации и региональной интеграции. Необходимо отметить, что исследования направлены на решение очень важных организационно-экономических задач механизма формирования культуры предпринимательства на предприятиях сферы туристских услуг. Выбор стратегии формирования культуры предпринимательства на предприятиях сферы туристских услуг в современных условиях играет важную роль. Руководство предприятий не уделяет должного внимания выбору стратегии при формировании культуры предпринимательства, которая тесно связана с

развитием новых технологий, маневрами конкурентов, внезапным изменением покупательских нужд, незапланированным увеличением или уменьшением издержек. В сегодняшних реалиях на предприятиях сферы туристских услуг необходимо разработать механизм их развития на основе формирования целевой культуры предпринимательства. Системное исследование организационно-экономических основ стратегии формирования культуры предпринимательства на предприятиях сферы туристских услуг в современных условиях хозяйствования выделяет основные проблемы, требующие научно-методического обоснования и быстрого эффекта от решения. Все это дает основание утверждать, что тема диссертационной работы Заяц А.А. на тему «Развитие сферы туристских услуг на основе совершенствования культуры предпринимательства» является актуальной и своевременной.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций

Диссертационная работа Заяц А.А. на тему «Развитие сферы туристских услуг на основе совершенствования культуры предпринимательства» выполнена в соответствии с паспортом специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг) в части пунктов: 4.2. Вопросы оценки и повышения эффективности хозяйственной деятельности на предприятиях и в отраслях сферы услуг; 4.6. Бизнес-процессы на предприятиях и в отраслях сферы услуг. Теория и методология прогнозирования бизнес-процессов в сфере услуг; 4.15. Туризм и рекреация; 4.21. Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Определенные и сформулированные в работе цель, объект и предмет исследования соответствуют теме диссертации. В работе содержится достаточно подробный анализ и критическая оценка научных взглядов

отечественных и зарубежных ученых, работы которых посвящены теории экономики сферы услуг, менеджменту впечатлений, теории организаций, концепции стратегического развития туристского рынка, социальной ответственности бизнеса, управления организационными изменениями на предприятиях сферы туристских услуг.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования положений диссертации в целях повышения эффективности сферы туристских услуг путем оптимизации взаимодействия между субъектами туристского рынка на основе ценностей и принципов культуры предпринимательства. Наиболее важное практическое значение имеют рекомендации по оценке уровня культуры предпринимательства на туристских предприятиях; направления развития сферы туристских услуг на основе трансформации культуры предпринимательства и перехода на высшие ее уровни путем применения действенных инструментов клиентоориентированного сервиса, принципов когерентности всех субъектов туристского рынка и партнерских отношений в реализации проектов социальной ответственности бизнеса.

Стиль изложения материала исследования, выводов и рекомендаций соответствует требованиям научности, последовательности, стилистической чистоты. Язык диссертации лаконичный, корректный и понятный. Главная идея работы прослеживается как на этапе теоретического обоснования, так и на этапе разработки соответствующих рекомендаций по ее внедрению.

Опубликованные научные работы и автореферат диссертации объективно и в полной мере раскрывают основные положения диссертационной работы, полученные научные результаты, выводы и рекомендации, что свидетельствует о достаточности информирования научного сообщества о ходе выполнения диссертации.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций

Научная новизна полученных результатов заключается в теоретико-концептуальной аргументации, разработке научно-методических подходов и практических рекомендаций по повышению эффективности взаимодействия ключевых участников туристского рынка на основе совершенствования культуры предпринимательства.

В первом разделе «Теоретические аспекты развития сферы туристских услуг на основе культуры предпринимательства» исследованы сущность, специфические особенности и направления развития сферы туристских услуг в условиях культуры предпринимательства; представлены концептуальные подходы к формированию культуры предпринимательства в сфере туристских услуг.

Новыми являются следующие результаты: разработаны концептуальные положения формирования культуры предпринимательства в сфере туристских услуг, согласно которым, в отличие от существующих, культура предпринимательства рассматривается как открытая система, функционирующая с учетом изменений факторов внешней и внутренней среды. Взаимодействие между элементами этой системы осуществляется на основе партнерских отношений и социальной справедливости в сфере туристских услуг.

Во втором разделе «Диагностика современного состояния развития культуры предпринимательства в сфере туристских услуг» проанализированы бизнес-процессы туристских предприятий в условиях цифровизации; исследованы методы оценки эффективности культуры предпринимательства в сфере туристских услуг; выполнена оценка уровня развития культуры предпринимательства на таких предприятиях. Основным результатом данного

раздела, составляющим его научную новизну, является сформированный автором научно-методический подход к оценке поведенческой принадлежности культуры предпринимательства, который адаптирован под сферу туристских услуг и основан на трех уровнях: основополагающем, оптимальном и когерентном, в зависимости от степени восприятия изменений, стремления к развитию, коллективной моральной и социальной ответственности субъектов туристского рынка.

В третьем разделе «Методические подходы к развитию сферы туристских услуг на основе совершенствования культуры предпринимательства» рассмотрены подходы к формированию модели культуры предпринимательства в сфере туризма; разработаны пути совершенствования культуры предпринимательства в сфере туристских услуг с учетом концепции экономики впечатлений; представлены научно-практические рекомендации по развитию сферы туристских услуг на основе совершенствования культуры предпринимательства.

Вызывают научный интерес следующие результаты диссертационного исследования:

1. Предложена модель культуры предпринимательства туристского предприятия, которая, в отличие от существующих, учитывает четыре направления взаимодействия турпредприятия (с клиентами, партнерами по бизнесу, государственными органами и персоналом) по двум критериям: дифференциация/интеграция и стабильность/гибкость, а также представляет ценности предприятия в клиентской, партнерской, административной и корпоративной культурах.

2. Разработана модель когерентности культуры предпринимательства ключевых участников сферы туристских услуг с учетом концепции экономики впечатлений. Данная модель, в отличие от существующих, направлена на развитие эмоционального интеллекта сотрудников, обеспечивающего

формирование культуры, ориентированной на клиента, управление эмоциями потребителей и предполагает использование эмоционального потенциала групп потребителей, функционирующих на основе синергетичности коллективного потребительского впечатления.

3. Разработан механизм развития сферы туристских услуг с учетом формирования целевой культуры предпринимательства, демонстрирующий вовлечение на четырех уровнях всех заинтересованных сторон рынка туристских услуг – бизнеса, потребителей, правительства и государства в создание благоприятной среды для использования ключевых подсистем культуры предпринимательства. Это позволит стимулировать экономический рост, гармонизировать взаимодействие на туристском рынке, усилить конкурентные преимущества предприятия, повысить социальную ответственность и выйти на новый уровень культуры предпринимательства на основе клиентоориентированного сервиса.

Таким образом, научные положения и новизна, выводы и рекомендации диссертационной работы являются достаточно обоснованными. Достоверность результатов, полученных диссертантом, определяется глубоким анализом и обобщением процессов развития сферы туристских услуг на основе совершенствования культуры предпринимательства.

Замечания

Положительно оценивая результаты диссертационной работы Заяц Анны Александровны, следует остановиться на дискуссионных положениях и определенных замечаниях к ее содержанию:

1. В параграфе 1.3 автор представил структурно-логическую схему расчета индекса социальной ответственности бизнеса (СОБ) в туризме, которая требует практического обоснования в третьем разделе.

2. Во втором разделе при анализе показателей развития культуры предпринимательства предприятий сферы туристских услуг следовало

определить ключевые факторы влияния культуры предпринимательства на финансовые результаты деятельности организаций.

3. Структура реализации услуг и продуктов через веб-сайт туристского предприятия на основе ценностно-ориентированного подхода (рис. 2.7., стр. 119) требует экономического обоснования.

4. Практическую значимость в диссертационной работе имеет проведенный автором экспертный опрос с целью выявления современных проблем, барьеров и путей развития культуры предпринимательства, однако после проведения опроса было бы целесообразно представить расчет уровня доверия мнения респондентов и обоснование объема выборки для проведения исследования.

5. На карте перехода на высшие уровни культуры предпринимательства в сфере туристских услуг на основе «искреннего» сервиса (рис. 3.13, стр. 193) следовало бы продублировать уровни культуры предпринимательства из представленного в работе механизма развития сферы туристских услуг (рис. 3.10).

Приведенные в тексте отзыва замечания носят преимущественно дискуссионный характер и не влияют на обоснованность основных выводов и защищаемых положений представленной работы. Указанные недостатки не снижают достоинств работы, которая отличается научной новизной, теоретической и практической значимостью. Их следует рассматривать как рекомендации к дальнейшим исследованиям автора по выбранному направлению.

Заключение

Научные положения, разработки, результаты, выводы и рекомендации, выносимые на защиту, получены автором самостоятельно. Личный вклад в работах, опубликованных в соавторстве, указан в списке публикаций.

Содержание автореферата и основные положения диссертации идентичны. Работа полно и достоверно отражает основные положения диссертации. Текст диссертации изложен научным стилем, грамотным языком.

Диссертационная работа Заяц Анны Александровны на тему «Развитие сферы туристских услуг на основе совершенствования культуры предпринимательства» представляет собой завершённое исследование, в котором получены новые научные положения, разработаны методические основы, обоснованы практические рекомендации. По своей структуре, объёму и оформлению диссертация соответствует требованиям «Положения о присуждении ученых степеней». Диссертант, Заяц Анна Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Я, Овчаренко Людмила Александровна, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.

Официальный оппонент

доктор экономических наук, доцент,
доцент кафедры туризма
ФГБОУ ВО «Донецкая академия
управления и государственной службы»

Людмила Александровна Овчаренко

03.06.2024 г.



Контактная информация:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Донецкая академия управления и государственной службы»
283015, Донецкая народная Республика, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а
тел.: +7 (856) 337 87 66
e-mail: info@donampa.ru
сайт: <https://donampa.ru/>