

Кыргызский государственный университет им. Жусупа Баласагына

Программа PhD докторантуры

Направление: Экономика

Ян Цы

**Изучение восприятия качества услуг и поведенческой мотивации
туристов в сфере зимнего спортивного туризма**

Абстракт диссертации на соискание ученой степени доктора PhD в
Экономике

Научный руководитель:

д.э.н., доцент Мукамбаева И.Б.

Бишкек – 2024

Актуальность темы диссертации

После успешного проведения Зимних Олимпийских игр 2022 года и непрерывной реализации благоприятной национальной политики зимний спортивный туризм в Китае получил быстрое развитие. Страна переходит от экспериментальной фазы зимнего спортивного туризма к этапу, когда он стал неотъемлемой частью повседневной жизни.

К началу 2022 года в Китае было построено 778 горнолыжных курортов, это самый высокий показатель в мире. Согласно «Отчету о развитии ледового и снежного туризма в Китае (2023 г.)», опубликованному Китайской академией туризма, в сезон льда и снега 2021–2022 годов по всей стране было зарегистрировано 344 миллиона посещений, что принесло впечатляющий доход в размере 474 миллиардов юаней. Кроме того, исследование Национального бюро статистики, проведенное в январе 2022 года, показало, что с момента успешной заявки Пекина на проведение зимних Олимпийских игр 346 миллионов жителей участвовали в ледовых и зимних видах спорта.

Учитывая важность обеспечения устойчивого и здорового развития туризма в Китае, в «Плане действий по развитию ледового и снежного туризма (2021–2023 гг.)» подчеркивается острая необходимость решения таких вопросов, как поставка высококачественного льда и продуктов снежного туризма, повышение потребительского потенциала и растущий спрос на зимний спортивный туризм.

Работы международных ученых, таких как А. Парасураман, Валари А. Зейтамл, Леонард Л. Берри, Кронин, Дж. Дж., Тейлор, С., Барнс, С. Дж., Виджен, Р. Т., Вулфинбаргер, М., Гилли, М. К., Фанк, Д. К., Фило, К., Битон, А.А., Притчард, М., Александрис, К., Кутурис, К., Функ, Д., Джовани, К., Финн, Б.М.Дж., Деси, Э.Л., Райан, Р.М., Валлеран, Р.Дж. и Лозье, Г.Ф., разработали значительно продвинутые теории, связанные с туристическим поведением, качеством обслуживания и мотивацией.

Китайские ученые, в том числе Ван Лин, Хань Цзе, Лю Ли, Чжэн Сянминь, Фэн Юэсинь, Ван Чэнминь, Ван Фантин, Чжан Жуйлинь, Пань Цзинчэн, Чжоу Хунжу, Тан Бо, У Лися, Чжао Ян, Лю Лэй и Чэнь Юй, провели комплексные исследования по развитию зимнего спортивного туризма в Китае. В их исследованиях были изучены различные аспекты, такие как разработка проектов, строительство объектов назначения, качество обслуживания, поведение потребителей, процессы принятия решений и психологическая деятельность с использованием различных методологий.

Исследования в области зимнего спортивного туризма как внутри страны, так и за рубежом охватывают широкий спектр направлений и имеют значительные перспективы применения. В первую очередь он фокусируется на

таких аспектах, как деятельность отрасли горнолыжного туризма, рыночный спрос, стратегии развития и последствия изменения климата. Однако остается заметный недостаток в изучении потребительского поведения и более глубоких мотивов потребителей зимнего спортивного туризма.

Выбор темы этой диссертации обусловлен двойным контекстом быстрого экономического развития и распространения информационных технологий, которые представляют как новые возможности, так и проблемы для зимнего спортивного туризма. Учитывая восприятие туристами качества услуг в зимнем спортивном туризме, инновационное использование мобильного короткометражного видеоконтента для привлечения внимания туристов, повышения мотивации и увеличения участия подчеркивает растущую важность устойчивого развития в этой области. Целью данного исследования является предоставление ценной информации об этой динамике, подчеркивание важности улучшения качества обслуживания и использования стратегий цифрового маркетинга для содействия устойчивому росту зимнего спортивного туризма.

Связь темы диссертации с приоритетными научными направлениями, крупными научными программами (проектами) и основными научно-исследовательскими работами, проводимых образовательными и научными учреждениями. Тема и исследовательское содержание данной диссертации соответствуют стратегическим директивам «Плана действий Китая по развитию ледового и снежного туризма (2021-2023 гг.)» и «Видения по энергичному развитию ледовых и зимних видов спорта путем использования зимних Олимпийских игр 2022 года в Пекине». Эта политика подчеркивает национальный процесс принятия промышленных решений, отражая упор на содействие развитию зимних видов спорта и туризма. Кроме того, это исследование тесно связано с основными научными темами, которыми занимаются Кыргызский национальный университет и Лоянский педагогический университет.

Цель и задачи исследования

Основная цель данного исследования – изучить восприятие туристами качества обслуживания и их поведенческие мотивы в сфере зимнего спортивного туризма. Для достижения этой цели в исследовании обозначены следующие ключевые задачи:

1. Изучить теоретические основы и методологии исследования, имеющие отношение к зимнему спортивному туризму, уделяя особое внимание восприятию качества обслуживания и поведенческой мотивации.

2. Использовать обоснованную теорию, используя короткий видео маркетинг в качестве фокуса, для изучения процесса, посредством которого формируется участие туристов в поведении зимнего спортивного туризма.
3. Разработать модель влияния факторов на участие туристов в зимнем спортивном туризме на основе теории «стимул-организм-реакция» (С-О-Р).
4. Использовать модель SERVPERF для построения системы индексов оценки качества обслуживания в коротких видеороликах о зимнем спортивном туризме и провести статистический анализ восприятия качества обслуживания туристами.
5. Построить модели структурных уравнений и модели модулируемого посредничества для эмпирического изучения факторов, влияющих на поведение туристов в зимнем спортивном туризме, и оценки статистически значимых факторов.
6. Исследовать механизмы влияния восприятия качества обслуживания и поведенческой мотивации туристов на поведение участников в контексте короткометражного видео маркетинга зимнего спортивного туризма и предложить обоснованные рекомендации.

Объект исследования

Объектом диссертационного исследования выступают основные процессы развития восприятия качества услуг и поведенческой мотивации в зимнем спортивном туризме КНР.

Предмет исследования

Предметом исследования выступают основные методологические подходы и результаты практических расчетов для обеспечения устойчивого развития зимнего спортивного туризма.

Научная новизна исследования

Научная новизна результатов исследований данной работы заключается в следующих фундаментальных теориях и методологиях:

1. Интеграция теории SOR и модели SERVPERF для создания новой теоретической основы.
2. Внедрение новой исследовательской перспективы — использование короткого видео маркетинга в качестве фокуса применительно к сфере зимнего спортивного туризма.
3. Оценка факторов участия туристов в зимнем спортивном туризме в модели на основе теории «стимул-организм-реакция» (С-О-Р).

4. Разработка системы индексов оценки на основе SERVPERF для восприятия качества обслуживания в короткометражных видеороликах о зимнем спортивном туризме.
5. Классификация мотивов участия туристов в зимнем спортивном туризме на внутренние и внешние мотивы.
6. Выявление статистически значимых факторов, влияющих на готовность участвовать в зимнем спортивном туризме.

Практическая значимость полученных результатов

Практическая значимость этого исследования заключается в его потенциале реформировать устаревшие теории потребительского поведения и адаптировать их к современному социальному контексту. Теоретические принципы и практические рекомендации, предложенные в этом исследовании, могут существенно повлиять на развитие индустрии зимнего спортивного туризма, гарантируя, что предприятия смогут повысить качество и расширить поставки продукции для зимних видов спорта. Анализируя факторы, влияющие на поведение туристов в зимнем спортивном туризме, данное исследование предлагает новые идеи и методы развития бизнеса. С точки зрения потребителей зимнего спортивного туризма исследование выявляет и решает проблемы на различных этапах маркетинга, предлагая эффективные решения для оптимизации отраслевой практики. Это способствует превращению зимнего спортивного туризма в устойчивую и реагирующую на спрос отрасль, обеспечивая ее научный и устойчивый рост. Основополагающие принципы этого исследования могут служить основой для дальнейшей академической работы и применяться при разработке новых курсов и совершенствовании существующих лекций по теориям зимнего спортивного туризма, маркетинговым стратегиям, поведению потребителей и управлению пунктами назначения.

Экономическая значимость полученных результатов

Экономическое значение этого исследования заключается в его способности предоставить конкретные рекомендации для формирования будущих планов развития спортивного туризма в Китае. Оценивая восприятие качества обслуживания и поведенческие мотивы, связанные с короткими видеороликами о зимнем спортивном туризме, это исследование предлагает важные рекомендации и поддержку для роста отрасли. Применение методов оценки восприятия качества обслуживания, анализа ключевых тенденций мотивов поведения туристов и оценки факторов, влияющих на участие туристов, может помочь туристическим предприятиям лучше понять потребности потребителей. Такое понимание позволяет снизить затраты, повысить эффективность и рыночную привлекательность продуктов и услуг,

тем самым привлекая больше туристов, расширяя размер рынка, а также увеличивая возможности трудоустройства и доходы отрасли. Кроме того, исследование способствует экономическому росту туристических направлений, посредством совместного развития смежных отраслей, через формирование полной отраслевой цепочки и увеличение общих экономических выгод. Оно также поддерживает развитие местной инфраструктуры и социально-экономический прогресс. Основополагающие принципы этого исследования могут быть применены к многоотраслевым стратегиям совместного развития и служить основой для дальнейших научных исследований, способствуя всестороннему прогрессу индустрии зимнего спортивного туризма.

Основные положения докторской диссертации, представляемые на защиту.

1. Разработка модели поведения участников зимнего спортивного туризма. Модель устанавливает, что в зимнем спортивном туризме внешние стимулы окружающей среды, такие как воспринимаемое качество обслуживания коротких видеороликов, потребительский спрос и условия удобства, влияют на внутреннее состояние потребителей, включая их поведенческие мотивы, и восприятие риска. Эти внутренние состояния впоследствии формируют поведенческие намерения и поведенческое участие.
2. Фазы участия туриста в зимнем спортивном туризме. Процесс участия разделен на два этапа: первый этап «Формирование и интернализация поведенческих мотивов» и второй этап «Трансформация поведенческих мотивов в поведенческие намерения и участие». Эти этапы обеспечивают теоретическую основу для понимания основных факторов, влияющих на принятие решений туристами в зимнем спортивном туризме.
3. Методы оценки восприятия качества услуг зимнего спортивного туризма. С точки зрения короткого видео маркетинга была разработана шкала восприятия качества услуг зимнего спортивного туризма. Эта шкала предлагает научную основу и практические инструменты для оценки и повышения качества услуг зимнего спортивного туризма.
4. Анализ поведенческих мотивов в зимнем спортивном туризме. В исследовании различают внутренние и внешние мотивы. Внутренние мотивы включают вызов и спортивные мотивы, а внешние мотивы включают социальные и развлекательные мотивы.
5. Оценка факторов, влияющих на готовность к участию: В механизме, влияющем на готовность туристов участвовать в зимнем спортивном туризме, воспринимаемое качество обслуживания коротких видеороликов играет центральную роль. Восприятие риска смягчает эту связь, поведенческие

мотивы выступают посредником, а условия удобства служат вспомогательным фактором.

6. Умеренная роль восприятия риска. Исследование проясняет, как влияние на качество обслуживания варьируется в зависимости от уровня восприятия риска. Это понимание дает туристическим предприятиям конкретные рекомендации по улучшению качества обслуживания в условиях повышенного риска с целью повышения мотивации участия туристов и стимулирования роста рынка зимнего спортивного туризма.

Личный вклад соискателя

Автор классифицировал, проанализировал и рассчитал основные характеристики восприятия качества услуг и поведенческой мотивации туристов в сфере зимнего спортивного туризма КНР.

Апробация результатов исследований

Основные теоретические и практические идеи и результаты этого исследования были представлены и признаны на различных престижных международных и национальных научных конференциях. К ним относятся Всемирный конгресс по электротехнике, компьютерным системам и науке (London, UK, 2023), Всемирный форум по спортивному отдыху 2022 года и Конференция по презентации докладов по спортивному отдыху (Changzhou, China, 2022), 13-я Национальная научная конференция по спорту (Tianjin, China, 2023), а также международная научная конференция, проведенная в Кыргызском национальном университете, (Бишкек, КР, 2023).

Комплексное отражение результатов диссертации в публикациях

По результатам исследования автор опубликовал две статьи, проиндексированные в Scopus. Эти публикации всесторонне отражают основное содержание диссертации. Список этих статей следующий:

- Акылбекова Н.И., Сабырова А.О., Ян К., Джумабаева М.З. и Мамбетова А.А. (2024). Сельский туризм как фактор преодоления бедности в Кыргызской Республике. В: Е. Г. Попкова, А. В. Боговиз, Б. С. Серги, О. В. Каурова и А. Н. Малолетко (ред.), Устойчивое развитие аграрной экономики на основе цифровых технологий и умных инноваций (стр. 13–18). Шпрингер Природа Швейцария. https://doi.org/10.1007/978-3-031-51272-8_3

- Ян Ц., Мукамбаева И., Мукамбаев Н., Ян С. и Чжан Т. (август 2023 г.). Исследование поведения студентов в сфере спортивного туризма: на основе модели структурного уравнения. 9-й Всемирный конгресс по электротехнике и компьютерным системам и науки. <https://doi.org/10.11159/cist23.119>

Структура и объем диссертации

Диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения и практических рекомендаций. Она включает список литературы из 124 источников. Общий объем диссертации 118 страниц. В документе представлены 22 таблицы и 15 рисунков.