

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по научной работе
ФГБОУ ВО «СПбГУ»
доктор экономических наук,
профессор



Е.А. Горбашко

« 23 » мая 2022 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» на диссертацию Кетовой Фардианы Руслановны на тему: «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм)

Актуальность темы диссертационного исследования. В сложных макроэкономических и геополитических условиях сфера туризма восстанавливается высокими темпами, адаптируясь к новым социально-экономическим реалиям. Системная государственная поддержка существенно способствует формированию благоприятных условий наращивания внутреннего турпотока и развития территорий, обладающих потенциалом, ценным для потребителей. Преимущества получают те субъекты России, которые смогут воспользоваться ситуационными факторами и условиями для повышения конкурентоспособности и качества туристских услуг, создать предложение, ожидаемое рынком, адаптированное к изменившимся тенденциям спроса, ставшего более избирательным и требовательным. Опыт управления туристско-рекреационными территориями России свидетельствует о том, что обладать природно-ресурсным потенциалом для развития туризма важно, но недостаточно. Необходимо учитывать множество

факторов, связанных с потребностями современного туриста, его ожиданиями от качества обслуживания. В первую очередь речь идет о цифровых технологиях, влияние которых на темпы и качество социально-экономического развития становится определяющим. Другим немаловажным аспектом становится адаптация мер и программ государственной помощи для решения стратегических целей и задач развития сферы туризма в субъектах, обусловленных инфраструктурными, логистическими и технологическими задачами обеспечения конкурентных преимуществ и борьбой за доходы от внутреннего турпотока. Здесь прослеживается связь имеющегося потенциала и возможности его адаптации до уровня платежеспособного спроса и обеспечения лояльности потребления в длительной перспективе.

Именно поэтому возникает закономерная связь между степенью цифровизации регионов и уровнем качества туристских услуг, адаптированных к рыночным ожиданиям в условиях технологического прогресса.

В диссертационной работе Кетовой Ф.Р. исследуется важная и актуальная проблема цифровой дифференциации территорий, как ключевого условия, определяющего уровень технологического оснащения ключевых видов сервисной деятельности, трансформированная для потребителя туристских услуг в комплексном восприятии качества, оцениваемом на многокритериальной основе. Значимость диссертационного исследования заключается также в том, что предпринята попытка научно обосновать критерии качества туристских услуг для потребителя с учетом технических и функциональных критериев, базирующихся на эффекте внедрения цифровых технологий на различных субъектных уровнях регулирования сферы туризма, развить разработанные теоретико-методологические положения в авторской методике, апробированной на регионах Северо-Кавказского федерального округа.

Научная новизна исследования и полученных результатов, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации. Научная новизна исследования прослеживается последовательно в развитии научно-

теоретических концептуальных положений по формированию качества туристских услуг на различных уровнях регулирования сферы туризма; авторской методики оценки качества туристских услуг, включающей анализ статистических показателей, анкетирование потребителей и экспертов сферы туризма, обработку полученных данных корреляционно-регрессионным методом; проектирования механизма повышения качества туристских услуг, направленного на обеспечение эффективных связей целеполагания, функций и цифровых эффектов.

Отметим наиболее ценные научные результаты диссертационного исследования Кетовой Ф.Р.:

- Разработан уровневый подход к формированию и повышению качества туристских услуг для наноуровня, микроуровня и мезоуровня (рис. 1.1 стр. 19; рис. 1.3 стр. 26), который позволяет представить данный процесс как результат взаимодействия субъектов в процессе предоставления и потребления благ, связанных с участием в туристской деятельности, когда происходит формирование параметров качества и обеспечивается их последовательное улучшение на основе обратной связи с потребителями (рис. 1.4 стр. 28; рис. 1.5. стр.29). Предложены технический и функционально-цифровой критерии качества услуг в туризме, влияющие на поведение потребителей (табл. 1.4 стр. 46), которые представлены как взаимосвязь этапов их развития с учетом состояния цифровой среды туризма и основных направлений цифровизации туристских услуг (рис. 1.11 стр. 45). Разработаны функциональные аспекты оценки качества цифровизации туристских услуг, выраженные в изменениях поведения потребителей и их лояльности (табл. 1.9 стр. 61), которые базируются на выявлении поведенческих направлений населения в сфере развития и оценки качества туристских услуг: цифровые коммуникация, цифровые ожидания и цифровые эффекты. Данные три компонента формируют функциональные аспекты качества услуг, поскольку удовлетворение цифровых ожиданий и полученные цифровые эффекты влияют на поведение потребителей в будущем, обеспечивая лояльность к конкретным предприятиям и территориям, предложены адаптированные

показатели оценки технического и функционально-цифрового параметров качества туристских услуги потребителями (табл. 1.10 стр. 62).

- Представлена авторская методика оценки качества туристских услуг: описана система показателей (рис. 2.3 стр. 74); дана характеристика этапов (табл. 2.1 стр. 76); проведен анализ качества туристских услуг для каждого уровня в соответствии с предлагаемыми подходами, методами сбора и обработки данных. Проведена оценка степени цифровой дифференциации территорий на примере субъектов Северо-Кавказского федерального округа (рис. 2.19 стр. 106), оценки потребителей (рис. 2.9 стр. 96) и экспертной оценки (рис. 2.14 стр. 101), рассчитаны и приведены значения оценок цифровой дифференциации по интегральным показателям рассматриваемых регионов (табл. 2.18 стр. 119).

- Разработана модель механизма повышения качества туристских услуг с учетом факторов цифровой дифференциации территорий (рис. 3.8 стр. 145) на основе поэтапного процесса (рис. 3.1 стр. 130), состоящего из подсистем, позволяющих описать взаимодействие субъектов сферы туризма.

- Определены стратегические направления повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий, позволяющие повысить обоснованность прогнозирования развития сферы туризма исследуемых регионов на основе вариантов сценарного планирования (с. 171-175).

Отмеченный вклад диссертантки в научно-теоретические концепции и практические положения, посвященные повышению качества туристских услуг, является научной новизной.

Конкретные рекомендации по использованию результатов и выводов, приведенных в диссертации.

Практическая значимость результатов и выводов, полученных автором в результате самостоятельно проведенного исследования, подтверждается: 1) внедрением в работу предприятий сферы туризма Кабардино-Балкарской Республики (КБР) таких, как: ООО «Гольфстрим» (справка о внедрении №03/12 от 11.03.2022 г.), ООО «Нартиада Тур» (справка о внедрении №12-75

от 09.03.2022 г.). Достоверность и значимость ключевых выводов и положений, представленных автором, подтверждается справками о внедрении от Министерства курортов и туризма КБР (справка о внедрении № 26-03/518 от 14.03.2022 г.), Министерства цифрового развития КБР (справка о внедрении № 333/162 от 18.03.2022 г.); 2) включением материалов исследования в отдельные разделы учебных дисциплин и используются в образовательном процессе ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х. М. Бербекова» (справка о внедрении № 01.01-20/923 от 05.03.2022 г.).

Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций.

Информационной базой исследования послужили данные Всемирной туристской организации, Федерального агентства по туризму Российской Федерации, Министерства курортов и туризма КБР, Федерального агентства по стандартизации и метрологии РФ, научно-методические разработки отечественных и зарубежных авторов в области менеджмента качества и организации туристской деятельности, интернет-ресурсы. Выводы и рекомендации основываются также на результатах собственных исследований автора.

По теме диссертации опубликовано 16 работ общим объемом 7,04 п.л. (в том числе авторских 5,31 п. л.), из них 5 публикаций (2,69 п.л., в т.ч. авт. 2,69 п.л.) в рецензируемых научных журналах, рекомендованных ВАК РФ, 1 статья в научных изданиях, индексируемых в международных базах данных (0,67 п.л., в т.ч. авт. 0,17 п. л.) и 10 публикаций (3,68 п. л., в т.ч. авт. 2,45 п. л.) в сборниках конференций и других изданиях.

Дискуссионные вопросы. Диссертационное исследование, тем не мене, не лишено некоторых недостатков и дискуссионных моментов, которые нуждаются в дополнительном уточнении и пояснении:

1. Представленные классификации туристских услуг недостаточно отражены в методическом подходе к интерпретации качества, хотя с точки зрения туристских потребностей, которые перечислены на стр. 20-21 в количестве девяти наименований, они могли бы характеризовать направления

и степень цифровизации и быть полезными с точки зрения повышения и оценки качества.

2. Интересно авторское видение причин и факторов формирования цифровой дифференциации территории и ее взаимосвязи с другими видами неравномерности развития регионов, а также уточнения влияния на сферу туризма (стр. 33-37).

3. В табл. 1.9 и 1.10 на стр. 61-64 приведены аспекты изменения поведения потребителей, а также показатели оценки технического и функционально-цифрового параметров оценки качества туристских услуг. Какова роль персонала турбизнеса в трансформации преимуществ цифровых технологий при обслуживании потребителей? Как проявляется данная трансформация при непосредственном и опосредованном общении?

4. Каким образом возможно учесть рекомендации экспертов, полученные в результате анкетирования, для повышения качества туристских услуг?

5. В чем заключается роль цифровой среды туризма по обеспечению взаимодействия субъектов на различных уровнях, каким образом это взаимодействие и координация будут осуществляться?

Указанные замечания носят дискуссионный характер и не снижают научной ценности диссертационного исследования.

Заключение. Диссертация Кетовой Фардианы Руслановны на тему «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм), представляет собой законченную научно-квалификационную работу, содержащую новое решение актуальной научной задачи.

Проведенное научное исследование соответствует паспорту научной специальности ВАК 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм): п. 15.2. «Совершенствование организационных форм управления в сфере рекреации и туризма в условиях рынка на федеральном,

региональном и местном уровнях»; 15.12. «Механизмы повышения эффективности и качества услуг в сфере рекреации и туризма».

Положения, выносимые на защиту, содержат элементы научной новизны. Выводы и результаты исследования имеют научную и практическую значимость. Автореферат диссертации соответствует ее содержанию. Публикации по теме диссертации достаточно полно отражают результаты, полученные автором.

Диссертация Кетовой Фардианы Руслановны на тему «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» соответствует критериям п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24 сентября 2013 года, а автор работы, Кетова Фардиана Руслановна, заслуживает присуждение ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры экономики и управления в сфере услуг «23» мая 2022 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой
экономики и управления в сфере услуг,
доктор экономических наук, профессор
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический университет»

Г.А. Карпова

Подпись руки заверяю

Зам. начальник
управления кад



Сведения о ведущей организации:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Почтовый адрес: Россия, 191023, город Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30/32, литер А

Тел.: (812) 458-97-58

Сайт: <https://unecon.ru/>