

*В диссертационный совет Д 900.006.15  
по защите докторских и кандидатских  
диссертаций при ФГАОУ ВО «Крымский  
федеральный университет имени В.И.  
Вернадского»*

## **ОТЗЫВ**

**на автореферат диссертации Кетовой Фардианы Руслановны  
на тему: «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой  
дифференциации территорий», представленной к защите на соискание ученой  
степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 –  
Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм)**

В структуре социально-экономического пространства сфера туризма имеет ряд отличительных характеристик, в числе которых: высокий мультипликативный эффект; зависимость от глобальных технологических трендов; открытость к инновациям решениям. Туризм является одним из лидеров по скорости внедрения новых технологий. Информационные технологии бронирования авиабилетов и гостиничных номеров активно используются уже с середины 60-х гг. прошлого столетия. В современных условиях сервисная деятельность по предоставлению туристских услуг сопровождается большим числом различных цифровых систем и сервисов, развитие которых стимулировано, в том числе, последствиями пандемии COVID-19. Для поддержания конкурентоспособности туристским предприятиям необходимо обеспечивать возможность доступа и использования большинства современных и наиболее популярных сервисов. Это обуславливает актуальность изучения вопросов повышения качества туристских услуг относительно условий цифрового развития территорий.

Согласно автореферату, соискателем проведен значительный объем работы по исследованию критериев оценки качества туристских услуг, с учетом новых тенденций в подходах к определению составляющих качества на различных уровнях системы предоставления и потребления туристских услуг. По мнению автора, цифровая среда туризма имеет особое значение в решении вопроса обеспечения эффективного взаимодействия элементов системы обеспечения качества туристских услуг и влияет на формирование ключевых критериев.

В автореферате диссертации изложен новый подход к оценке качества туристских услуг, основанный на определении системы уровней качества (рис. 1) и индикаторов цифровой дифференциации территорий. Заслуживает внимания разработанный механизм повышения качества туристских услуг, который ориентирован на поиск эффективных способов развития деятельности по предоставлению туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий (рис. 7).

В представленной работе можно выделить некоторые замечания и дискуссионные моменты. В частности, возникает вопрос о том, какие именно показатели были включены в расчет интегральных характеристик, представленных в автореферате (рисунок 5 и рисунок 6). Целесообразно пояснить, методику расчета и включенные в анализ данные.

Несмотря на выделенные замечания диссертационное исследование Кетовой Ф.Р. «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» является самостоятельным, качественным научным трудом и соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842), а ее автор, Кетова Фардиана Руслановна, заслуживает присуждения ей ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Доктор экономических наук, профессор  
института гостиничного бизнеса и туризма  
ФГАОУ ВО «Российский университет  
дружбы народов»

Е.С. Богомолова

Богомолова Елена Сергеевна  
Место работы: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»  
Должность: профессор, руководитель магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 Туризм института гостиничного бизнеса и туризма РУДН  
Адрес: 117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6  
Тел.: +7 (495) 434-65-92 доп.: 1624  
e-mail: [bogomolova-es@rudn.ru](mailto:bogomolova-es@rudn.ru)

*Подпись Богомоловой Е.С. Верна.  
ведущий бухгалтер ИТБЦ РУДН  
Александр Р.П. Железа*

*30.05.2022*

