

*В диссертационный совет
Д 900.006.15 при ФГАОУ ВО
«Крымский федеральный университет
имени В.И. Вернадского»*

ОТЗЫВ

Официального оппонента, кандидата экономических наук, доцента Воробей Елены Константиновны на диссертационную работу 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)

1. Актуальность темы диссертационного исследования. Социально-экономическое развитие государства и обеспечение достойного уровня жизни населения связано с поддержкой тех видов деятельности, которые оказывают комплексный эффект для человека и регионов страны, позволяют решить значительное количество прикладных задач, стоящих перед локальными уровнями управления.

Туризм является многогранной сферой экономики, охватывающей взаимосвязанные отрасли и стимулирующей занятость в субъектах страны. Разнообразие направлений и стремительный рост туристских услуг свидетельствует об их значимости в устойчивом социально-экономическом развитии территорий различного уровня. В условиях необходимости обеспечения безопасности государства на различных уровнях управления проблема регулирования территориальных диспропорций и социально-экономического неравенства приобретает особую актуальность, поскольку депрессивные регионы представляют стратегическую угрозу для конкурентных преимуществ сферы услуг и материального производства. Технологический уклад и цифровые технологии уже оказали и продолжают

оказывать интенсивное воздействие на все сферы жизнедеятельности человека, формируя новую субъектную реальность и ожидания к качеству жизни, комфорту и ценностям, проявляющимся в потребительском спросе и выборе регионов для пребывания в процессе получения туристских услуг.

Однако, на наш взгляд, в современной научной литературе взаимосвязь цифровой дифференциации территорий и качества оказываемых услуг освещена недостаточно, хотя значимость данной научной проблемы не вызывает сомнений.

Ценность и актуальность диссертационного исследования Кетовой Ф.Р. обусловлена поиском эффективных механизмов и инструментов повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий. Поставленная цель и задачи были успешно решены не только на концептуальном научно-теоретическом уровне, но и адаптированы в методическом подходе, основанном на исследованиях влияния цифровизации на сферу туризма в субъектах страны.

2. Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации. Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций автора, отраженных в диссертации подтверждена логикой научного исследования, выносимыми положениями на защиту, в которых полностью раскрыта заявленная научная новизна, достигнуты поставленные цели и задачи. Аргументация научных положений обоснована экономико-математическими результатами обработки статистических данных и данных, полученных автором при проведении собственного исследования оценки качества туристских услуг потребителями и экспертами.

Концептуальные положения, разработанные автором в сфере повышения качества туристских услуг, основаны на синтезе большого массива научно-теоретических работ, посвященных проблемам регулирования и развития сферы туризма, обеспечения конкурентных преимуществ и оптимизации ресурсного потенциала отрасли для решения стратегических и тактических задач на региональных рынках.

Методический подход, представленный в исследовании, базируется на

экономико-статистическом и корреляционно-регрессионном анализе, рационально дополненным самостоятельно проведенным исследованием с целью уточнения влияния цифровизации на качество туристских услуг непосредственно в выбранных субъектах Северо-Кавказского федерального округа. Выводы по результатам применения методики оформлены в значительном количестве табличного и графического материала с пояснениями автора, подтверждающими решение заявленных целей и задач.

Проектная часть исследования, связанная с разработкой механизма повышения качества туристских услуг, отразила теоретические и методические положения, что позволило обосновать эффективность предлагаемой модели и целесообразность ее инструментального, функционального и научно-ценностного элементов. Значимость предлагаемого автора механизма для региональной практики повышения устойчивого роста сферы туризма на основе повышения качества туристских услуг обоснована сценарными вариантами прогнозного развития отрасли.

Выводы и рекомендации отражены в заключении и имеют высокое значение для науки и практики.

3. Оценка содержания работы и ее завершенности.

Содержание и структура диссертации логически выстроены, соответствуют сформулированной цели и задачам исследования.

Во введении содержится обоснование актуальности темы диссертационного исследования, раскрыта степень разработанности проблемы, определены основные противоречия формирования и повышения качества туристских услуг с учетом территориального неравенства и цифровой дифференциации регионов, специализирующихся на туризме (с. 4-11).

В первой главе диссертации «Теоретико-методологические основы повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» разработаны концептуальные положения в сфере регулирования качества туристских услуг на основе обобщения, систематизации и критического анализа научно-теоретических работ по проблеме исследования (с. 12-64). Особо стоит выделить обоснование технических и функционально-

цифровых параметров качества, которые актуализируют направления исследования спроса и требований потребителей в условиях цифровизации (с. 24-25; с. 45-46; с. 60-61).

Во второй главе «Оценка и анализ современного состояния туризма и качества туристских услуг» на примере анализа статистических данных субъектов Северо-Кавказского федерального округа, анкетирования экспертов и потребителей реализована авторская методика оценки качества туристских услуг (с. 65-113). Обращает на себя внимание широкое использование автором методов математического анализа, что является достоинством проведенного исследования, результаты которого представлены в значительном количестве таблиц и рисунков.

В третьей главе «Формирование механизма повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» разработана модель механизма повышения качества туристских услуг, повышающая обоснованность стратегического планирования развития сферы туризма в выбранных субъектах РФ (с. 129-175).

В заключении сформулированы основные выводы и рекомендации автора в соответствии с исследованием (с. 176-177). Список литературы содержит перечень библиографических источников из 215 наименований, расположенных в алфавитном порядке (с. 179-202). В приложении приводятся таблицы с трактовкой понятий, статистическими и расчетными данными, пояснениями к различным методам исследования, а также акты о внедрении результатов диссертационного исследования (с. 203-253).

Необходимо отметить полное соответствие поставленных диссертантом задач и положений, выносимых на защиту, которые обладают научной новизной, теоретической и практической значимостью. Положения научной новизны раскрыты достаточно полно и четко изложены. Содержание положений, выносимых на защиту, адекватно отражено в автореферате и научных публикациях диссертанта.

4. Основные результаты, определяющие научную новизну диссертации. Диссертационное исследование Кетовой Ф.Р. написано на актуальную тему в современных условиях, соответствует поставленным целям

и задачам, содержит новое научное знание, последовательно раскрывающееся в следующих положениях:

1. Систематизированы и дополнены положения о сущностном содержании качества туристских услуг, с учетом анализа теоретико-методологических и нормативно-правовых основ, что позволило расширить представление о данной дефиниции и выделить специфику её современного понимания, как системы, синтезирующей интересы сторон на трех уровнях оценки качества туристских услуг: нано-, микро- и мезо- (макро-) уровнях.

2. На основе анализа основных методик и инструментов оценки качества туристских услуг обоснована целесообразность соотношения показателей оценки качества туристских услуг с уровнем предоставления услуг на нано-, микро-, мезо- и макроуровнях, что позволит учитывать интересы, контролировать уровень качества и процесс предоставления туристских услуг на каждом уровне.

3. Разработан научно-методический подход к обобщенной оценке качества туристских услуг, предполагающий последовательность следующих этапов: оценка качества туристских услуг согласно принятой системе показателей; идентификация факторов, влияющих на качество туристских услуг и на величину пространственных разрывов развития туристских территорий; корреляционно-регрессионный анализ зависимости оценки качества туристских услуг от степени дифференциации развития туристских территорий; анализ детерминант качества туристских услуг и влияния цифровой дифференциации.

4. Разработан механизм повышения качества туристских услуг, основанный на алгоритмической модели, состоящей из пяти блоков (декомпозиция проблемы; поиск детерминант, определяющих качество туристских услуг; анализ данных; генерирование идей и разработка направлений повышения качества туристских услуг; мониторинг и прогнозирование), который позволяет учитывать неравномерность развития территорий и выбирать императивы повышения качества туристских услуг.

Научная новизна, реализованная Кетовой Ф.Р. в диссертационном исследовании, свидетельствует о вкладе в науку, соответствии уровню имеющихся научно-теоретических работ и развитие научных концепций и практических положений по повышению качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий.

5. Значимость для теории и практики полученных автором результатов.

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования заключается в применении обоснованных инструментов, методик, подходов, критериев к разработке механизма повышения качества туристских услуг на основе выделения субъектных уровней, что позволяет применять его органами власти регионального и муниципального управления при разработке программ и проектов развития сферы туризма.

Выводы и рекомендации автора, полученные в результате исследования используются профильными министерствами и ведомствами региона, что подтверждается предприятиями 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.), Министерством курортов и туризма КБР (справка о внедрении № 26-03/518 от 14.03.2022 г.), Министерством цифрового развития КБР (справка о внедрении № 333/162 от 18.03.2022 г.).

Отдельные результаты исследования внедрены в учебный процесс ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х. М. Бербекова» (справка о внедрении № 01.01-20/923 от 05.03.2022 г.).

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.

6. Дискуссионные положения и замечания по диссертации.

Несмотря на общую положительную оценку проведенного исследования, следует отметить спорные положения и некоторые недостатки:

1. На рис. 1.3 на странице 25 в структуре качества туристских услуг не отражен экономический аспект, имеющий значимость для потребителя, желательно конкретизировать, чем обусловлен выбор объективных и субъективных аспектов оценки качества.

2. В работе следовало бы конкретнее представить взаимосвязь общего уровня социально-экономического развития территории, региона, сферы материального производства и показателями развития цифровой экономики в регионах Северо-Кавказского федерального округа и влияние на развитие туризма (рис. 2.19 на стр. 108, рис. 2.20 на стр. 109).

3. Требуется уточнения выбор факторов при оценке туристского потенциала регионов округа (природно-климатические ресурсы регионов, разнообразие туристических маршрутов и видов туризма, наличие объектов культурно-исторического наследия, количество музеев и театров) и их связь с цифровизацией туристских услуг.

4. В работе следовало бы более детально рассмотреть факторы и условия, позволяющие Ставропольскому краю занимать лидирующие позиции среди субъектов округа, а также возможность адаптировать положительный опыт развития туризма и цифровизации услуг для других регионов.

5. Работа выиграла бы если бы автор конкретизировал меры, направленные на сглаживание цифровой дифференциации развития регионов лидеров и аутсайдеров округа с точки зрения положительного влияния на качество туристских услуг.

Перечисленные замечания не носят принципиального характера и не снижают общей положительной оценки выполненного диссертационного исследования, его теоретической значимости и практической ценности.

7. Соответствие диссертации требованиям Положения о порядке присуждения ученых степеней.

Диссертационное исследование Кетовой Ф.Р. «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» представляет собой тщательно проработанное, четко структурированное, цельное, самостоятельное исследование, в котором содержится решение научной проблемы, имеющей важное значение для развития и повышения уровня конкурентоспособности сферы туризма. Диссертация и автореферат обладают внутренним единством, содержат новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты, свидетельствуют о личном вкладе автора в науку. Автореферат и публикации автора полностью отражают содержание выполненной работы. Основные положения диссертации прошли достаточно полную апробацию. Диссертация написана доступным научным языком, с ясной логикой изложения материала, с применением обширного количества научных методов и подходов анализа, содержит достаточное количество иллюстраций и таблиц.

В диссертации Кетовой Ф.Р. представлены новые, научно обоснованные подходы и решения, направленные на повышение уровня качества туристских услуг. Область исследования соответствует пунктам паспорта 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».

Представленная диссертация, выполненная на тему «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» соответствует требованиям, предъявляемым ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации к кандидатским диссертациям по экономическим наукам (п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24 сентября 2013 года), а автор – Кетова Фардиана Руслановна, заслуживает присуждение ученой степени кандидата

экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Официальный оппонент:

Начальник управления научной политики и исследований,
доцент кафедры административного управления,
бухгалтерского учета и аудита

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»

кандидат экономических наук (08.00.05, 08.00.12),

доцент

30.05.2022

Воробей Елена Константиновна

[Handwritten signature]



Сведения об официальном оппоненте:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Сочинский государственный университет»

354000, г. Сочи, ул. Пластунская, д. 94

Телефон: +7 (918) 401-44-95, +7 (862) 268-85-03

E-mail: vorobei.sochi@yandex.ru