

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

## **О Т З Ы В**

**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)**

Диссертационное исследование Кетовой Ф.Р. выполнено на актуальную тему. Она посвящена недостаточно исследованной проблематике повышения качества туристских услуг в условиях цифровизации и изменений социально-экономического пространства. С ростом значения цифровых сервисов и технологий в разработке и реализации направлений развития туристского бизнеса и продвижения брендов туристских территорий все более очевидной становится необходимость формирования механизмов повышения качества туристских услуг с учетом уровня цифрового развития регионов. Создание и продвижение качественного и конкурентоспособного туристского продукта в условиях цифровой дифференциации территорий требует разработки эффективных научно-методических подходов, механизмов, позволяющих создать конкурентные преимущества, а также сократить пространственно-территориальные диспропорции регионов на основе интенсификации цифровых процессов в отрасли. Работа Кетовой Ф.Р. призвана решить поставленную проблему.

Рассмотренный автореферат диссертации дает представление о цели, задачах, объекте, предмете и результатах диссертационного исследования, которое, обладает научной новизной. К числу наиболее значимых научных результатов следует отнести: 1) подход соискателя к исследованию сущностного содержания качества туристских услуг с позиций разноуровневой интерпретации объективной и субъективной составляющих качества услуги, к выделению технических и функционально-цифровых критериев оценки качества; 2) разработанный научно-методический подход к оценке качества туристских услуг, базирующийся на идентификации факторов, влияющих на качество услуг, использовании совокупности показателей технической и функционально-цифровой направленности к оценке уровня качества услуг на мезо-, микро- и наноуровнях; 3) предложенный автором механизм повышения качества туристских услуг, на основе которого определены и обоснованы стратегические направления развития туризма в регионах.

Заслуживают положительной оценки и характеризуют прикладную направленность работы рекомендации по разработке инструментария, позволяющего провести оценку качества туристских услуг с учетом степени цифровой дифференциации развития туристских территорий.

Работа выполнена на основе систематизации, обобщения и критического анализа работ отечественных и зарубежных авторов, с использованием общенаучных и специальных методов исследования, расчетно-аналитическая часть основана на математической и эконометрической обработке значительного объема официальных статистических данных.

Задачи диссертационного исследования доведены до логического завершения с получением результатов, которые могут быть рекомендованы для практического использования органами власти различных уровней при разработке и реализации программ развития сферы рекреации и туризма.

Автореферат изложен на 26 страницах, насыщен табличным и графическим материалом и выполнен в соответствии с основными требованиями к его структуре, построению и изложению основных разделов.

В целом положительно характеризуя работу, считаем целесообразным отметить, что, рассматривая основные направления цифровизации туристских услуг (стр. 12, рис. 3), автору следовало бы осветить и иные цифровые решения в сфере туризма, характеризующие уровень развития цифровой среды региона (сервисы навигации и самообслуживания, карта гостя, мобильное приложение и др.). Впрочем, возможно эти аспекты раскрыты в диссертации.

Данное замечание не снижает общего положительного впечатления от работы. В целом диссертационная работа Кетовой Ф.Р. «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» представляет собой оригинальное, завершенное научное исследование. Работа соответствует требованиям, предъявляемым ВАК России к кандидатским диссертациям, в соответствии с Положением 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, доцент,  
старший научный сотрудник  
Лаборатории экономики природопользования  
ФГБУН «Байкальский институт природопользования  
Сибирского отделения Российской академии наук»

  
Максанова Людмила Бато-Жаргаловна

Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Байкальский институт природопользования Сибирского отделения Российской академии наук  
670047, Россия, республика Бурятия,  
г. Улан-Удэ, ул. Сахьяновой, д. 6  
Адрес электронной почты: [lmaksanova@yandex.ru](mailto:lmaksanova@yandex.ru)  
Тел. +7 (3012) 43-36-76

