

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)

Проблемы обеспечения качества туристских услуг в современных условиях остаются актуальными и дополняются необходимостью отвечать требованиям информационного общества, достижения высоких эффектов внедрения цифровых систем, сервисов и технологий в сфере туризма. Формирование и внедрение эффективных механизмов повышения качества услуг, предоставляемых в процессе осуществления туристской деятельности, во многом зависит и определяется системой внешних и внутренних факторов, которые необходимо учитывать для достижения стратегических целей и задач. Важным аспектом при этом является изучение роли и влияния функционально-цифровых параметров, которые выделены и представлены в диссертационном исследовании Кетовой Ф.Р.

Целью диссертационного исследования является научное обоснование и разработка методических подходов, направленных на определение и обоснование стратегических направлений развития туризма в российских регионах путем повышения качества предоставляемых туристских услуг. Достижение поставленной цели реализуется посредством решения логично и последовательно выстроенных структуры работы и задач исследования. Автором разработан механизм повышения качества туристских услуг, действенность которого проверяется с применением разработанных корреляционно-регрессионных моделей на примере регионов, входящих в состав Северо-Кавказского федерального округа.

Используемый в работе подход к оценке качества туристских услуг включает широкий набор показателей технической и функционально-цифровой направленности, позволяющий получить достаточно точные оценки уровня качества услуг.

Однако, диссертационное исследование не лишено недостатков. В качестве замечания можно отметить, что в автореферате не уделено достаточно внимания обоснованию тезиса о важности технического и функционально-цифрового параметров качества (стр. 11) для потребителя, а также предположению о факторах, являющихся

определяющими для качества туристских услуг. Рекомендуется уточнить на основе каких данных выдвигается такое утверждение.

Отмеченные замечания носят дискуссионный характер и не влияют на теоретическую и практическую ценность исследования.

В целом диссертационная работа Кетовой Ф.Р. «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» является завершенным научным исследованием 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 ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Кандидат экономических наук, доцент,
Директор высшей школы гостеприимства
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный
университет имени Иммануила Канта»

Л.В. Семенова

Семенова Людмила Валерьевна кандидат экономических наук, доцент, директор высшей школы гостеприимства

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

Адрес: 236016, г. Калининград, ул. А. Невского, 14

Тел.: +7 (921) 600581, +7(4012)595586

e-mail: LSemenova@kantiana.ru

