

## **ОТЗЫВ**

**официального оппонента, доктора экономических наук, профессора  
Чудновского Алексея Даниловича 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)**

### **Актуальность темы диссертационного исследования**

Новая эпоха цифровой экономики предполагает качественную трансформацию подходов к регулированию различных видов сервисной деятельности, которая растет высокими темпами и быстро восстанавливается после ограничений. Туризм показывает высокую степень адаптации цифровых технологий в обслуживании потребителей, развитии инфраструктуры и программировании лояльного поведения. Основной проблемой становится поиск эффективных механизмов развития сферы туризма, влияющих на привлечение потребителей и создающих устойчивый контингент клиентов, запросам которых отвечает региональное предложение по параметрам качества, цены, доступности и создающих положительное впечатление от отдыха. Современный потребитель и его поведение трансформировано под влиянием цифровизации всех сфер жизнедеятельности.

Актуальность темы диссертационного исследования обусловлена явной недостаточностью выполненных исследований влияния факторов цифровизации на цифровую дифференциацию территорий и развитие туристского потенциала.

Особую значимость имеет разработка методического подхода оценки качества туристских услуг с учетом определения влияния факторов цифровой дифференциации территорий на спрос и лояльность потребителей, позволяющих повысить эффективность организации деятельности турбизнеса.

Преимуществом диссертационного исследования является разработка методики оценки качества туристских услуг на примере регионов Северо-Кавказского федерального округа как основной туристско-рекреационной базы России.

В этой связи следует отметить актуальность выбранной темы диссертационного исследования Кетовой Ф.Р.

### **Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций**

Научная обоснованность, доказательность и убедительность научных положений, выводов и рекомендаций диссертанта подтверждается:

– корректностью применения апробированного в научной практике исследовательского и аналитического аппарата. В процессе исследования автор применял общенаучные методы теоретического и эмпирического познания: метод математического моделирования, логический метод, статистический, функциональный и экономический анализ;

– корректностью расчетов и доказательностью аналитических выводов как основания предложенных рекомендаций;

– опытом практической реализации результатов исследования в научных исследованиях, учебном процессе образовательных учреждений. 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), используются в деятельности органов власти: 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.), региональными предприятиями сферы туризма: ООО «Нартиада Тур» (справка о внедрении №12-75 от 09.03.2022 г.), ООО «Гольфстрим» (справка о внедрении №03/12 от 11.03.2022 г.);

- обсуждением результатов исследования на научных конференциях. Основные положения и результаты диссертационной работы докладывались, обсуждались и получили одобрение на международных, всероссийских и региональных научно-практических конференциях.

### **Оценка содержания диссертационного исследования**

Основная часть диссертации Кетовой Ф.Р. включает в себя три главы, в которых изложены научные результаты исследования, полученные в рамках решения задачи формирования механизма повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий.

В первой главе (с.12-64) диссертации в результате проведенного анализа теоретической базы, понятийного аппарата и нормативно-правовых основ, определяющих качество туристской услуги, предложен авторский подход к определению качества как интегральной характеристики туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий, рассмотрены особенности цифровой среды регулирования качества туристских услуг, предложен уровневый подход к формированию и повышению качества туристских услуг. Также разработана авторская модель процесса повышения качества туристских услуг при взаимодействии субъектов сферы туризма, исследована цифровая среда регулирования качества туристских услуг и предложены инструменты управления процессом повышения качества туристских услуг.

Во второй главе (с.65-128) изложены результаты оценки и анализа современного состояния туризма и качества туристских услуг на основе

разработанного автором методического подхода, детально описанного с точки зрения этапов проведения, показателей аналитической базы. Отражены результаты обработки значительного объема статистических данных по цифровой дифференциации территорий, обоснованы интегральные показатели, проведен их сравнительный анализ.

Оценка качества туристских услуг мезоуровня проведена автором на основе интегрального показателя, учитывающего объем туристского потока в регионе, индекс внутреннего туризма в регионе, объем инвестиций в основной капитал туризма, численность работников, занятых в сфере туризма и это позволила выявить пространственную дифференциацию регионов СКФО.

В третьей главе (с. 129-175) разработан механизм повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации, а также обосновано влияние параметров качества на выбор стратегических направлений развития туризма региона.

В заключении сформулированы основные выводы и предложения по результатам исследования, обоснована целесообразность использования научных результатов.

### **Основные результаты, определяющие научную новизну диссертации**

Диссертационная работа Кетовой Ф.Р. является законченным исследованием, выполненным самостоятельно, содержит аргументированные выводы, результаты и предложения, содержащие новые подходы и методы повышения эффективности управления объектом исследования.

Научная новизна представлена следующими результатами, определяющими теоретическую ценность исследования и его практическую значимость.

1. Сформированы научно-методические подходы к оценке качества туристских услуг на основе системы показателей, учитывающих технические и

функционально-цифровые параметры для ключевых субъектных уровней регулирования, предполагающие последовательность следующих этапов: оценка согласно принятой системе показателей; идентификация факторов, влияющих на качество туристских услуг и на величину пространственных разрывов развития туристских территорий; корреляционно-регрессионный анализ зависимости оценки от степени дифференциации развития туристских территорий; анализ детерминант и влияния цифровой дифференциации территорий (параграф 2.1);

2. Разработан механизм повышения качества туристских услуг на основе процесса формирования ключевых подсистем, что позволяет определить актуальные направления стратегического развития сферы туризма регионов (параграф 3.1);

3. Определены и обоснованы стратегические направления повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий на основе моделирования ключевых процессов функционирования предлагаемого механизма на микро, мезо, макро уровнях (параграфы 3.2, 3.3).

### **Значимость результатов исследования для теории и практики**

Результаты диссертационного исследования Кетовой Ф.Р. совершенствуют ряд теоретических и методических вопросов, связанных с формированием и регулированием качества туристских услуг в условиях потребительских ожиданий и трансформированного поведения в цифровой среде, изменения спроса и требований к эффектам и результатам, которые влияют на лояльность потребителей туристских услуг.

С точки зрения практической значимости следует отметить рекомендации по внедрению эффективного механизма повышения качества туристских услуг, сформированного по результатам апробации авторского методического подхода, что позволяет положительно оценить прикладной характер проведенного исследования. Подтверждением практической

значимости результатов исследования являются сведения об их апробации и внедрении в практическую деятельность и учебный процесс.

### **Дискуссионные положения и замечания по диссертации.**

Вместе с тем, необходимо отметить ряд положений, доказательность которых, по нашему мнению, недостаточна и которые являются дискуссионными.

1. В диссертации определены стратегические направления повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий, однако нет конкретных практических шагов. Однако в диссертации не рассмотрены мероприятия, которые необходимо проводить в рамках каждого сформулированного направления с целью реализации механизма повышения качества туристских услуг территорий. В частности, одним из направлений выступает формирование бренда туристской территории, однако не уделено внимание конкретным стратегическим решениям, позволяющим повысить узнаваемость и создать положительный политический образ РФ и её субъектов.

2. В модели формирования и продвижения бренда туристских территорий недостаточно полно раскрыты вопросы взаимодействия федеральных и региональных органов власти и представителей туристского бизнеса, механизмы которого предоставляют эффективные каналы обмена актуальной информацией и согласования интересов.

3. В диссертационном исследовании требуется, не наш взгляд, более полное раскрытие вопросов развития объектов туристской инфраструктуры в аспекте учета современных тенденций цифровизации рыночной экономики. Достаточно подробно рассмотрена цифровая среда как необходимое условие повышения качества туристских услуг, выделены основные направления их цифровизации, но стоило бы оценить текущий уровень цифровизации туристских услуг, в том числе в рассматриваемом СКФО.

Однако, высказанные замечания не снижают общей положительной оценки в целом.

### **Соответствие диссертации требованиям Положения о порядке присуждения ученых степеней.**

Диссертационная работа по содержанию и структуре соответствует выбранной теме исследования. Автореферат полностью отражает содержание исследования. В публикациях автора содержатся основные выводы, результаты исследования и рекомендации. Основные положения диссертации прошли достаточно полную апробацию. Диссертация написана ясным и четким научным языком, материал изложен в логической последовательности. В работе содержится достаточное количество иллюстраций и таблиц.

В диссертации Кетовой Ф.Р. представлены новые, научно обоснованные подходы и решения по повышению качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий. 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; п. 15.12. Механизмы повышения эффективности и качества услуг в сфере рекреации и туризма.

Таким образом, диссертация Кетовой Фардианы Руслановны на тему «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» соответствует требованиям, предъявляемым ВАК Министерства образования и науки 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 работы, 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:

Доктор экономических наук, профессор,  
директор института управления персоналом,  
социальных и бизнес-коммуникаций,  
заведующий кафедрой управления в международном  
бизнесе и индустрии туризма  
ФГБОУ ВО «Государственный университет  
управления»

  
А.Д. Чудновский

Сведения об официальном оппоненте:

Чудновский Алексей Данилович  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Государственный университет управления»  
109542, г. Москва, Рязанский проспект, 99  
Телефон: +7 (495)377-77-88 (вн. 37-62)  
E-mail: [chudnovskiy@guu.ru](mailto:chudnovskiy@guu.ru)

Подпись *Чудновский*  
Ученый секретарь  
Ученого совета ГУУ  
д.э.н., профессор

26.05.2022г.

