

*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)**

Сфера туризма является стратегически значимым направлением, обеспечивающим устойчивость социально-экономического развития многих российских регионов. Задачи поддержки внутреннего туризма в современных условиях становятся не просто актуальными, а требующими принятия инновационных решений. Для привлечения платежеспособного спроса необходимо учитывать факторы, значение которых существенно возросло в современных макроэкономических условиях, обусловленных развитием системных кризисов. В первую очередь к таким факторам следует отнести уровень цифровой дифференциации территорий. Внедрение цифровых технологий в основные социально-экономические процессы обусловило трансформацию потребительского спроса, где ключевую роль стали занимать критерии удовлетворения цифровых потребностей.

Проблемы регулирования качества предоставляемых туристских услуг неразрывно связаны с эффективным региональным управлением, условиями развития цифровой среды туризма, уровнем цифровой дифференциации территорий. В условиях российской действительности особую значимость приобретают механизмы и инструменты, позволяющие создать конкурентные преимущества на основе принципов постоянного совершенствования качества туристских услуг и интенсификации цифровых процессов отрасли.

Указанные вопросы нашли отражение в диссертационном исследовании, представленном Кетовой Ф.Р. Работа выполнена на актуальную тему и направлена на решение научных и практических проблем, связанных с поиском путей совершенствования качества туристского обслуживания предприятиями и организациями туристской сферы, с учетом особенностей региона, на территории которого формируются такие основополагающие факторы как туристский потенциал, брендинг туристских дестинаций, организация цифровой среды туризма.

Положительной оценки заслуживает всесторонний и достаточно глубокий анализ статистических показателей, характеризующих основные тенденции развития сферы туризма в регионах Северо-Кавказского федерального округа, который позволил

определить ключевые факторы, влияющие на оценку качества туристских услуг, и смоделировать взаимосвязи показателей.

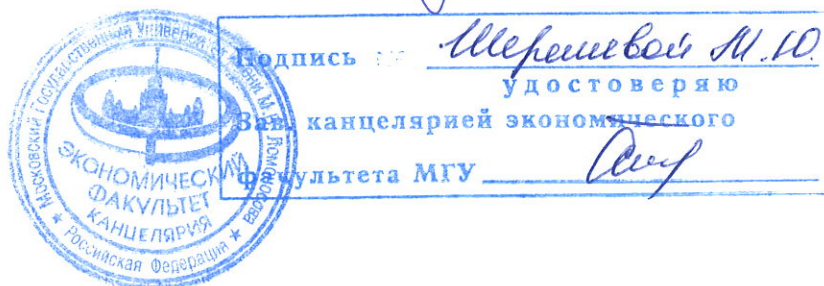
В то же время, на наш взгляд, можно рекомендовать автору уточнить порядок расчета и определения индекса потребительской удовлетворенности качеством туристских услуг (рис.4).

В целом диссертационная работа Кетовой Ф.Р. «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» является самостоятельным, завершенным научным исследованием и соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842). 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,  
профессор кафедры прикладной  
институциональной экономики,  
заведующий лабораторией  
институционального анализа  
МГУ имени М.В. Ломоносова

М.Ю. Шерешева

19 мая 2022 г.



Шерешева Марина Юрьевна

Место работы: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова»

Должность: профессор кафедры прикладной институциональной экономики, заведующий лабораторией институционального анализа

Адрес: 119991, г. Москва, ГСП-1, Ленинские горы

Тел.: +7(967)130-73-19

e-mail: [m.sheresheva@mail.ru](mailto:m.sheresheva@mail.ru)