

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 900.006.15,
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФГАОУ ВО «КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В. И. ВЕРНАДСКОГО», МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,
ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ
КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело _____

решение диссертационного совета от 01.07.2022 г. № 33

О присуждении Кетовой Фардиане Руслановне, гражданке Российской Федерации, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Повышение качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: рекреация и туризм принята к защите 27.04.2022 г. (протокол заседания №25) диссертационным советом Д 900.006.15, созданным на базе ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (295007, г. Симферополь, проспект академика Вернадского, 4, приказ Минобрнауки РФ от 25.11.2020 г. №740/нк).

Соискатель Кетова Фардиана Руслановна, «16» октября 1986 года рождения, в 2008 году окончила Кабардино-Балкарский государственный университет (диплом № ВСГ 2389027 регистрационный номер 055/08-40 от 07.07.2008 г.). Работает старшим преподавателем кафедры компьютерных технологий и информационной безопасности ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова».

Диссертация выполнена на кафедре компьютерных технологий и информационной безопасности ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Научный руководитель – доктор экономических наук, доцент Оборин Матвей Сергеевич, ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова», профессор кафедры компьютерных технологий и информационной безопасности.

Официальные оппоненты:

1. Чудновский Алексей Данилович – 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»;

2. Воробей Елена Константиновна – кандидат экономических наук, доцент, начальник управления научной политики и исследований, доцент кафедры административного управления, бухгалтерского учета и аудита, ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет», дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» (г. Санкт-Петербург) в своем положительном заключении, подписанном Карповой Галиной Алексеевной, доктором экономических наук, профессором, заведующей кафедрой экономики и управления в сфере услуг, указала, что диссертация Кетовой Ф.Р. является актуальным, законченным, самостоятельно выполненным квалификационным научным исследованием; положения и выводы диссертационного исследования обоснованы и достоверны, обладают научной новизной; полученные результаты диссертационной работы имеют существенное значение для экономической науки и практической деятельности.

Соискатель имеет 16 опубликованных работ, в том числе по теме диссертации опубликовано 16 работ общим объемом 7,04 п.л. (в том числе авторских 5,51 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 научном издании, индексируемом в международной базе данных (0,67 п.л., в т.ч. авт. 0,17 п.л.) и 10 публикаций (3,68 п.л., в т.ч. авт. 2,65 п.л.) – в других изданиях, в т.ч. 1) Кетова, Ф. Р. Качество туристских услуг: теоретические аспекты / Ф.Р. Кетова // Экономика и предпринимательство. – 2018. – № 2 (91). – С.860-865; 2) Кетова, Ф. Р. Оценка эффективности туризма в регионе с учетом вовлеченности в информационное пространство (на примере Кабардино-Балкарской Республики) / Ф.Р. Кетова // Экономика. Информатика. – 2021. – Т. 48, № 3. – С. 465-474; 3) Кетова, Ф. Р. Механизм повышения качества

туристских услуг (на примере Кабардино-Балкарской Республики) / Ф.Р. Кетова // Финансовая экономика. – 2021 – № 12. – С. 318-323 и др.

В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах. Все научные результаты, представленные в диссертации и выносимые на защиту, получены лично автором.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы:

1. **ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет» (г. Майкоп):** заведующая кафедрой маркетинга, сервиса и туризма, к.э.н., доцент Кумпилова А.Р. указывает на такое замечание: «анализ современного состояния туризма в Северо-Кавказском федеральном округе представлен данными только по объему предоставленных туристских услуг (табл. 2) и может быть расширен».

2. **ФГБОУ ВО «Поволжский государственный технологический университет» (г. Йошкар-Ола):** профессор кафедры сервиса и туризма, д.э.н., доцент Полухина А.Н. указывает на такие замечания: «1) на стр.17 автореферата автором представлены выводы по исследованию туристского потенциала территорий, которые не сопровождаются данными в виде таблицы или диаграммы; 2) целесообразно отразить взаимосвязь выделенных соискателем подсистем обеспечения качества туристских услуг – научно-ценностной, целеполагания, функциональной, инструментальной, интеграционной».

3. **ФГБОУ ВО «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова» (г. Москва):** профессор кафедры прикладной институциональной экономики, заведующая лабораторией институционального анализа, д.э.н., профессор Шерешева М.Ю. указывает на такое замечание: «можно рекомендовать автору уточнить порядок расчета и определения индекса потребительской удовлетворенности качеством туристских услуг (рис. 4)».

4. **ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет им. К. Л. Хетагурова» (г. Владикавказ):** заведующий кафедрой менеджмента, маркетинга и туризма, к.э.н., доцент Дзагоев С.Ф. указывает на такое замечание: «в автореферате по таблице 1 на стр. 11 желательно пояснить взаимосвязь критериев

качества и этапов с цифровой дифференциацией территории, так как эта связь слабо прослеживается».

5. **ФГБОУ ВО «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта» (г. Калининград):** директор высшей школы гостеприимства, к.э.н., доцент Семенова Л.В. указывает на такое замечание: «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. Рекомендуются уточнить, на основе каких данных выдвигается такое утверждение».

6. **ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов» (г. Москва):** профессор института гостиничного бизнеса и туризма, д.э.н., профессор Богомолова Е.С. указывает на такое замечание: «какие именно показатели были включены в расчет интегральных характеристик, представленных в автореферате (рисунок 5 и рисунок 6)? Целесообразно пояснить методику расчета и включенные в анализ данные».

7. **ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» (г. Белгород):** заведующая кафедрой международного туризма и гостиничного бизнеса, к.э.н., доцент Климова Т.Б. указывает на такое замечание: «в автореферате не в полной мере уделено внимание описанию порядка определения интегральных показателей, представленных на рис. 5-6 автореферата».

8. **ФГБУН «Байкальский институт природопользования Сибирского отделения Российской академии наук» (г. Улан-Удэ):** старший научный сотрудник лаборатории экономики природопользования, д.э.н., доцент Максанова Л.Б.-Ж. указывает на такое замечание: «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.)».

9. **ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет» (г. Оренбург):** заведующая кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма, д.э.н., доцент Шестакова Е.В. указывает на такое замечание: «можно отметить целесообразность проведения сравнительно-сопоставительного анализа отечественного и зарубежного опыта реализации подходов к оцениванию качества туристских услуг»).

Выбор официальных оппонентов и ведущей организации обосновывается их высокой квалификацией, наличием научных трудов и публикаций по профилю диссертационного исследования, способностью определить научную и практическую ценность работы.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

– **разработан** механизм повышения качества туристских услуг, основывающийся на воздействии субъекта управления на объект управления посредством формирования и развития ключевых подсистем обеспечения качества туристских услуг – научно-ценностной, целеполагания, функциональной, инструментальной, интеграционной, которые, будучи взаимосвязанными и взаимосогласованными, обеспечивают достижение нового уровня качества туристских услуг;

– **предложен** оригинальный авторский подход к сущностному содержанию качества туристских услуг с позиций разноуровневой интерпретации объективной и субъективной составляющих качества услуги, что позволяет на основе выделения технических и функционально-цифровых критериев оценки качества обосновывать инструменты управления процессом повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий;

– **доказана** перспективность использования разработанного научно-методического подхода к оценке качества туристских услуг применительно к мезо-, микро- и наноуровням, на каждом из которых формируются результаты и показатели оценки, необходимые для развития предприятий и организаций сферы туризма и поддержания высокого уровня конкурентоспособности территории.

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

– **доказаны** положения системного влияния цифровой среды на повышение качества туристских услуг территории, вносящие вклад в расширение представлений об изучении содержания технического и функционально-цифрового критериев качества услуг в туризме, влияющих на поведение потребителей;

– применительно к проблематике диссертационного исследования **результативно использованы** фундаментальные положения в области организации туристской деятельности и управления качеством туристских услуг, концепции влияния цифровизации на развитие туризма, а также методы наблюдения, анализа и синтеза, экспертных оценок, экономико-статистического анализа и эконометрического моделирования социально-экономических процессов;

– **изложены** стратегические направления повышения качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий, включающие формирование межрегиональных моделей взаимодействия, формирование цифровой среды туризма, продвижение бренда туристской территории;

– **изучены** взаимосвязи характеристик оценки качества туристских услуг через оценку отраслевого, туристского, научно-технического потенциала (технический критерий) и оценку положительного восприятия качества туристских услуг потребителями (функционально-цифровой критерий) в условиях цифровой дифференциации туристской территории.

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что

– **разработан и внедрен** научно-методический подход к оценке качества туристских услуг, позволяющий произвести оценку качества туристских услуг, в зависимости от степени цифровой дифференциации развития туристских территорий;

– **определены** перспективы практического использования механизма повышения качества туристских услуг в части достижения на разных субъектных уровнях нового уровня качества туристских услуг в цифровой среде, обоснования повышения эффективности деятельности туристских предприятий при условии

повышения качества туристских услуг и нивелирования разрывов в цифровом развитии территорий;

– **представлены** предложения по дальнейшему повышению качества туристских услуг на основе оценки уровня цифровой дифференциации территорий и определения взаимосвязи показателей качества туристских услуг с уровнем развития цифровой среды туризма.

Оценка достоверности результатов исследования выявила: теория основана на фундаментальных исследованиях отечественных и зарубежных ученых, прикладных исследованиях, посвященных функционированию сферы рекреации и туризма, повышению качества туристских услуг, согласуется с прикладными аспектами и полученными научными результатами; **идея базируется** на исследовании проблем регулирования качества туристских услуг в зависимости от цифровой дифференциации территорий, разработке научно-методических подходов, механизма повышения качества туристских услуг и его инструментального обеспечения с целью удовлетворения потребительских ожиданий, нивелирования разрывов в цифровом развитии территорий; **использованы** современные научно-методические приемы сбора и обработки статистической информации по вопросам оценки современного состояния сферы рекреации и туризма; официальные данные Федеральной службы государственной статистики, Федерального агентства по туризму Российской Федерации, Министерства курортов и туризма Кабардино-Балкарской Республики, национальных рейтинговых агентств и международных организаций по туризму; **установлено**, что выводы автора соотносятся с результатами исследований ученых в данной предметной области.

Личный вклад соискателя состоит в получении новых научных результатов: обоснован уровневый подход к формированию и повышению качества туристских услуг, позволяющий выделить важность технического и функционально-цифровых критериев качества, как наиболее значимых факторов, влияющих на потребительское поведение; определено системное влияние цифровой среды на повышение качества туристских услуг; предложена и апробирована методика оценки качества туристских услуг; разработан механизм повышения качества туристских услуг, определяющий процесс воздействия субъекта управления на

объект управления через ключевые подсистемы обеспечения качества туристских услуг; определены и обоснованы стратегические направления развития сферы туризма в российских регионах, способствующие повышению качества туристских услуг и обуславливающие увеличение эффективности функционирования рынка туристских услуг.

В ходе защиты были высказаны критические замечания относительно необходимости выделения субъектов (органов управления), регулирующих уровень качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации.

Соискатель Кетова Ф.Р. ответила на задаваемые ей в ходе заседания вопросы и привела собственную аргументацию представления цифровой среды для туристских региональных систем как совокупности предприятий и организаций, обеспечивающих функциональное и технологическое обеспечение деятельности, связанной с предоставлением туристских услуг.

На заседании 01 июля 2022 года диссертационный совет принял решение за решение научной задачи разработки научно-методических подходов к повышению качества туристских услуг в условиях цифровой дифференциации территорий, имеющей важное значение для экономики и управления в сфере рекреации и туризма, присудить Кетовой Фардиане Руслановне ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 14 человек, из них 8 докторов по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: рекреация и туризм, участвовавших в заседании, из 16 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за - 13, против - 1, недействительных бюллетеней - 0.

Председатель

диссертационного совета

Ученый секретарь

диссертационного совета



Цёхла Светлана Юрьевна

Скоробогатова Татьяна Николаевна

«04» июля 2022 г.