

### ОТЗЫВ

*на автореферат диссертации Свиридовой О.И. на тему «Современные методы формирования системы маркетинговых коммуникаций в туристской организации», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (маркетинг)*

На современном этапе развития общества особую значимость приобретают вопросы, связанные с развитием организаций в соответствии с требованиями рынка. Маркетинговая деятельность как один из стратегических инструментов должна обеспечивать устойчивое, конкурентоспособное положение организаций с учетом специфики отрасли и состояния внутренней и внешней среды, а управление отдельно взятой организацией должно базироваться на потребностях носителей спроса.

Туризм в постиндустриальном обществе является одним из факторов, обеспечивающих решение проблемы повышения качества жизни населения, и важным источником формирования ВВП страны. Повышению роли туризма в социально-экономическом развитии стран и регионов способствует рост доходов населения, увеличение количества свободного времени людей.

Значительный рост конкуренции на рынке туристских услуг вызывает необходимость обоснования и использования современных приемов и способов обеспечения, устойчивого развития организаций, среди которых важное место система маркетинговых коммуникаций.

Высокая научная и практическая значимость рассматриваемой проблемы определяют актуальность темы диссертации, целью которой является разработка и обоснование теоретико-методических положений по внедрению современных методов формирования системы маркетинговых коммуникаций в туристских организациях.

Содержание автореферата свидетельствует о том, что поставленная цель достигнута. Автором получены результаты, имеющие научную новизну и практическую значимость.

В диссертационной работе доказано, что создать эффективный механизм маркетинговых коммуникаций, способствующий оперативному принятию решения о покупке тура при условии повышения удовлетворённости туриста, позволит построение единой системы, основанной на непрерывном изучении потребительских предпочтений туристского рынка с целью определения её структуры и содержания информационной компоненты маркетинговых коммуникаций.

Согласны с мнением автора о том, что использование данных, сформированных в процессе применения концепции CRM в системе маркетинговых коммуникаций, позволяет учесть мнение уже состоявшихся клиентов туристской организации; посредством реализации мероприятий,

разработанных с учётом пожеланий туристов, повысить их лояльность, а в случае отслеживания маркетинговых инструментов, благодаря которым клиент обратился в компанию, определить наиболее эффективную коммуникацию.

В связи с этим заслуживает внимания предложенное Свиридовой О.И. модельное решение по формированию системы маркетинговых коммуникаций в туристской организации (с. 15 автореферата).

В диссертации сформирована матрица оценки маркетинговых коммуникаций в туристской организации. На наш взгляд, было целесообразно привести пример практического использования ее содержания применительно к туристским организациям (с. 20 автореферата).

Указанное пожелание не снижает общей научной и практической ценности рассматриваемой работы.

По содержанию автореферата можно сделать вывод о том, что результаты, полученные автором, обладают признаками научной новизны и практической значимости.

Диссертационное исследование отвечает требованиям пункта 9 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, и Паспорту специальности 08.00.05 (маркетинг), а Свиридова О.И. достойна присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (маркетинг).

Сведения:

Фамилия: Беленов

Имя: Олег

Отчество: Николаевич

Ученая степень: доктор экономических наук

Ученое звание: профессор

Место работы: ФГБОУ ВПО «ВГУ»

Должность: проректор по экономике и международному сотрудничеству,  
декан факультета международных отношений

Контактная информация:

Почтовый адрес: 394006, г.Воронеж, Университетская площадь 1.

Телефон: +7473 220-88-69

E-mail: belenov22@mail.ru

Личная подпись:

Подпись заверяю

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Воронежский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ВГУ»)	
Подпись:	<i>Беленов О.И.</i>
Дата:	<i>05.05.2014</i>
Инициалы, расшифровка подписи	



«15» мая 2014 г.