

Рецензия

на статью «Управление клиентским опытом в организациях туризма и гостеприимства: аналитический обзор терминологии» Марченко Т.И.

В статье рассматриваются особенности управления клиентским опытом (Customer Experience Management, SEM) в сфере туризма и гостеприимства в условиях развития цифровой среды и изменения покупательского поведения. Автор анализирует научную литературу и эмпирические данные, обосновывает вывод о том, что новые поколения потребителей меняют традиционные модели продаж и требуют от организаций отрасли перехода к более персонализированному и быстрому сервису. Особое внимание уделено выстраиванию терминологической конструкции эффективного управления клиентским опытом и роли точек контакта, формирующих потребительский опыт и одновременно идентифицирующих уникальность конкурирующего бренда. Автор показывает, что управление потребительским поведением в сфере туризма и гостеприимства возможно только при учёте смысла туристских продуктов и факторов, определяющих решение о покупке.

Сильные стороны статьи

Работа отличается аккуратной работой с понятийным аппаратом и опорой на актуальные данные о трансформации покупательского поведения. Автор обоснованно увязывает теоретические положения управления клиентским опытом с особенностями отрасли туризма и гостеприимства и корректно вводит ключевые понятия в общий аналитический контекст.

Перспективы исследования

Перспективным направлением дальнейших исследований представляется эмпирическая проверка предложенной терминологической конструкции на материале конкретных организаций отрасли, а также сопоставительный анализ практик управления клиентским опытом в туризме, гостиничном бизнесе и смежных сегментах сферы услуг.

Заключение

Статья представляет собой содержательный аналитический обзор терминологии управления клиентским опытом в организациях туризма и гостеприимства. Работа отличается логичностью изложения, обоснованностью выводов и практической направленностью. Рекомендуется к публикации в журнале.

Рецензент - Зотикова Ольга Николаевна, доктор экономических наук,
профессор,
Российский государственный университет имени А.Н. Косыгина
г. Москва, Россия

Reviewer - Zotikova Olga Nikolaevna, Doctor of Economics, Professor,
Kosygin Russian State University, Moscow, Russia

