

В диссертационный совет Д 212.196.04
на базе ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет им.
Г.В. Плеханова»

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации **Матвеева Антона Александровича**
на тему «Использование потребительских оценок в экспертных методах
оценки качества гостиничных услуг», представленную на соискание
учёной степени кандидата экономических наук по специальности
08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика,
организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами –
сфера услуг)

Работа Матвеева А.А. посвящена вопросу оценки качества услуг гостиниц и методам повышения их эффективности за счет применения современных подходов, в том числе использования потребительских оценок в экспертных методах оценки качества. Актуальность работы представляется высокой в связи с тем, что на сегодняшний день множество потребителей оставляют свои оценки в сети интернет и гостиничные предприятия высоко ориентированы на их изучение. Следовательно, актуальность работы обоснована экономическими потребностями хозяйствующих субъектов гостиничной отрасли и это говорит в пользу работы.

Автореферат работы выполнен логично, автором определены объект, предмет, цели и задачи исследования, а также сформулированы гипотеза и элементы научной новизны, выносимые на защиту. Автор обосновал полученные в результате исследования данные, их теоретическую и практическую значимость, а также результаты апробации.

Целью работы автор ставил разработку авторской методики комплексной экспертной оценки качества гостиничных услуг на основании сформулированных теоретико-методических основ. Цель, поставленная автором достигнута, работа содержит научно

обоснованные и значимые результаты и выводы, достаточное количество графического и иллюстрационного материала. Особо следует отметить прикладную значимость работы и большое количество проведенных экономических экспериментов и апробаций.

Особый интерес с точки зрения научного приращения представляет предложенное автором дополнение трехфакторной модели качества услуг Гренруса за счет включения фактора потребительской оценки, что конкретизирует и актуализирует существующую модель и дает возможность ее применения в современных условиях высокой информатизации сферы услуг.

Проведенное Матвеевым А.А. исследование и полученные результаты получили положительную оценку со стороны научной среды и гостиничной отрасли, были внедрены в работу множества гостиничных предприятий как в России, так и за рубежом.

Необходимо, однако, отметить, что к работе существуют замечания. Так, на странице 13 указано, что 33 % опрошенных пользователей сети Интернет исключают из поиска варианты отелей с рейтингом менее четырех звезд из пяти. Нужно заметить, что визуализация рейтинга в приведенном примере является только одним из вариантов отражения потребительских оценок. Следовало бы также упомянуть другие шкалы оценки.

На стр. 15 автор ссылается на исследование компании Booking.com и указывает, что оно было проведено среди репрезентативной выборки респондентов. Работа бы выиграла, если бы автор привел данные о составе опрашиваемых респондентов.

Указанные замечания не уменьшают научной значимости работы и, вероятно, вызваны ограничениями по объему автореферата.

Вышесказанное позволяет сделать заключение, что диссертационная работа Матвеева А.А. на тему «Использование потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг» соответствует требованиям п. 9 Положения о

присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением
Правительства РФ от 24 сентября г. 2013 № 842, предъявляемым к
диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор
Матвеев Антон Александрович заслуживает присуждения учёной
степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 –
Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация
и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Проректор по научной работе
Профессор экономического
факультета ФГБОУВО «Российский
государственный социальный университет,
д.э.н., доцент

М.В. Виноградова

Марина Викторовна Виноградова

Контактные данные

129226, г. Москва,

ул. Вильгельма Пика, д. 4, стр. 1

+7 (495) 255-67-67, доп. 1023

Моб. +7-915-253-11-15

Подпись заверяю С

Дата 01.06.2020