

*В диссертационный совет  
Д 212.196.04  
на базе ФГБОУ ВО «Российский  
экономический университет им.  
Г.В. Плеханова»,  
г. Москва, Стремянный пер., д. 36*

## **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)*

На сегодняшний день вопрос, связанный с применяемыми методиками оценки качества услуг, в особенности в отраслях и сферах, где качество услуг является определяющим фактором успешного ведения экономической деятельности, таких как гостиницы и туристический бизнес стоит очень остро. Основной недостаток существующих методов и подходов к оценке качества услуг, в том числе и существующей системы классификации отелей заключается в отсутствии механизмов, позволяющих учитывать мнение потребителей в оценке качества гостиничных услуг.

Знакомство с авторефератом Матвеева А.А. позволяет убедиться, что предлагаемая автором методика экспертной оценки является одним из вариантов решения данной проблемы. Тема диссертации является актуальной (что также обосновывается автором на стр. 3 автореферата), а результаты исследования Матвеева А.А. обладают высокой степенью научной обоснованности и большое прикладное значение.

Особый интерес представляет предлагаемый автором методический подход к внедрению комплексной методики оценки качества услуг, позволяющий учитывать потребительские оценки и обеспечивать прогнозирование разрывов качества. Использование предлагаемого в диссертационном исследовании подхода для гостиниц и других средств размещения может дать существенные конкурентные преимущества, что подтверждается результатами апробации и существующими внедрениями в работающих гостиничных предприятиях.

При этом наряду с достоинствами, работа также содержит и недостатки. Следовало бы уточнить, каким образом автор предлагает использовать методику для новых гостиничных предприятий или для тех, которые не имеют достаточного объема потребительских оценок. Также не вполне ясно, каким образом производился семантический анализ текстов потребительских оценок, если они были оставлены не на русском, а на английском или другом языке.

Указанные недостатки не влияют на общую оценку работы и не являются критичными с точки зрения полученных результатов, а также не снижают значимость и обоснованность выносимых на защиту элементов научной новизны.

На основании ознакомления с авторефератом считаю, 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 № 842 от 24 сентября 2013 г., предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук.

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).

Доцент кафедры туризма  
ГАОУ ВО «Московский  
государственный университет  
спорта и туризма»  
канд. дкон. наук, доцент  
Елена Леоновна Драчева  
Тел. +7-966-012-66-05

Е.Л Драчева

edel2004@mail.ru

Подпись заверяю  
Москва,  
Кронштадтский бульвар, 43А

Дата 08.06.2021

подп  
На  
отд  
« 0

