

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)

Диссертационное исследование, выполненное Матвеевым Антоном Александровичем выполнено на актуальную тему. В существующей на сегодняшний день индустрии туризма в целом и гостиничной отрасли в частности остро стоит вопрос оценки качества услуг. Его предлагается решать различными способами – от присваивания гостиницам «звезд» в соответствии с уровнем предлагаемого сервиса до оценок по различным шкалам на основании мнения потребителей. При этом в различных странах существуют разные системы классификации, а рейтинги и оценки на основе мнения потребителей не приведены к единой шкале. Все эти способы не имеют под собой обоснованных теоретико-методических основ и не обеспечивают объективной оценки качества гостиничных услуг, что затрудняет как выбор потребителя, так и деятельность самих отелей. Предлагаемые автором диссертационного исследования способы решения этих проблем позволяют обеспечить эффективное их решение.

В диссертационном исследовании автором разработана методика экспертной оценки и предложен методический подход к ее внедрению для различных гостиничных предприятий. В своей работе Матвеев А.А. предложил теоретическое обоснование использования потребительских оценок в экспертных методах оценки качества, а также убедительно доказал работоспособность такой методики используя научно обоснованные подходы, включая кластеризацию с применением алгоритма Дженкса.

Очень важным является то, что предлагаемая автором методика может быть использована в гостиничных предприятиях разного уровня и размера, что дает возможность ее широкого практического применения в индустрии гостеприимства.

На основе автореферата можно судить, что структура исследования логична, отвечает поставленной автором цели. Большим преимуществом исследования является использования большого объема фактических данных для анализа и апробация результатов исследования на нескольких гостиничных предприятиях, что подтверждает полученные автором выводы и свидетельствует о достижении поставленной в исследовании цели.

Есть замечания к работе, которые автору необходимо принять во внимание. Из автореферата неясно, может ли существующая методика экспертной оценки быть применена для оценки качества услуг в целом или она рассчитана исключительно на индустрию гостеприимства. Кроме того, на стр. 17 автор пишет: «потребительские оценки, отражающие воспринятое качество услуг различаются для разных групп потребителей». Работа бы выиграла, если бы автор конкретизировал понятие «группы потребителей» в данном контексте. Указанные недостатки не снижают общего качества работы.

В целом автореферат позволяет сделать вывод о высоком уровне диссертационного исследования Матвеева А.А. на тему «Использование потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг».

Диссертация Матвеева А.А. 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, а ее автор 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).

Профессор кафедры менеджмента гостеприимства и технологии питания
Московского Филиала РМАТ

Доктор экономических наук, профессор

Ефимов Анатолий Дмитриевич

+7916 937 08 04

sec.mfrmat@gmail.com

105613, г. Москва, майловс

07.06.2021

Подп