

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

Диссертационное исследование Матвеева А.А. посвящено вопросам использования потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг. Экономика услуг, как одна из важнейших отраслей, в настоящее время требует пересмотра существующих методов оценки качества. Рынок гостиничных услуг при этом - один из наиболее ориентированных на клиента и эффективность деятельности отелей непосредственно связана с качеством услуг. В этой связи тематика, задачи и цели диссертационного исследования могут быть признаны актуальными и значимыми.

На основании изложенных в автореферате гипотезы и элементов научной новизны, следует отметить обстоятельную проработку вопроса автором и обоснованность полученных в процессе исследования выводов и результатов. Весьма важным является практическая реализация

предлагаемой методики экспертной оценки качества в действующих гостиницах.

В своей работе Матвеев А.А. исследовал существующие подходы к оценке качества услуг, уточнил понятие потребительских оценок, что позволило расширить и конкретизировать их использование в оценке качества. Автором проведена большая аналитическая работа и доказана состоятельность гипотезы и выводов. Таким образом, можно констатировать, что поставленные в диссертационном исследовании цели достигнуты.

Необходимо отметить при этом недостатки работы. На стр. 11 автор приводит пример выражения потребительских оценок в виде символьных значений. Неясно, каким образом символьные значения могут отражать мнение потребителя о качестве услуги. Было бы целесообразно конкретизировать использование символьных значений и при оценке качества.

Еще одно замечание касается формирования набора элементов качества, на основании которого производится дальнейшая кластеризация. Из автореферата неясно, каким образом формируется список элементов качества для последующего анализа.

Однако, указанные недостатки не снижают общей положительной оценки работы.

На основании ознакомления с авторефератом можно сделать вывод, 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, а ее 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).

Чудновский Алексей Данилович

109542, Москва, Рязанский проспект

+7 (495)371-74-11 (вн. 37-62)

chudnovskiy@guu.ru

Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Государственный университет управления»,

доктор экономических наук, профессор,

заведующий кафедрой управления в

международном бизнесе и индустрии

туризма

17.06.2021.

Подпи
УД
На

Чудновский