

В диссертационный совет Д 212.196.04
на базе ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет им.
Г.В. Плеханова»,
г. Москва, Стремянный пер., д. 36
Тел.: +7 (495) 958-27-43

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)

Развитие систем оценки качества гостиничных услуг является необходимым условием не только эффективного функционирования гостиничных предприятий, но и несет важное социально-экономическое значение. С учетом развития рынка туристских и гостиничных услуг, а также возможностей для самостоятельного планирования рекреационного, бизнес и иного видов туризма, потребители гостиничных услуг сталкиваются с невозможностью получения объективной оценки качества предоставляемых в гостиничной сфере услуг. Существующие в России и в мире системы классификации отелей не всегда отражают актуальный уровень качества предоставляемых услуг, а, следовательно, поиск методов оценки качества более чем актуален, что делает работу своевременной и востребованной.

Автор определяет целью своей работы формулирование теоретико-методических основ оценки качества гостиничных услуг с учетом потребительских оценок. Для достижения этой цели автор провел большой объем теоретической подготовки, исследовал и проанализировал большой объем научных работ по этой теме. Автором проведен анализ

эффективности существующих методов оценки качества услуг, определены их преимущества и недостатки, а также сформулированы возможности развития новых подходов в этом направлении.

К достоинствам работы также следует отнести тот факт, что автор также провел большой объем практических исследований непосредственно в гостиничных предприятиях, что обеспечивает проверку и подтверждение выдвинутой автором гипотезы относительно применения потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг.

Вместе с тем, стоит также сказать о недостатках работы. Так, на стр. 11 автор приводит пример источника потребительских оценок TripAdvisor, который агрегирует отзывы любых пользователей сети. Из автореферата не ясно, каким образом автор минимизирует влияние потребительских оценок, которые могут быть написаны конкурентами отелей или самими отелями.

Кроме того, на рис. 3 (стр. 15) автор приводит пример разного приоритета важности гостиничных услуг для клиента из-за рубежа и в России, тогда как разница в приоритете услуги WiFi для этих категорий различается несущественно – 66 и 67 процентов соответственно. В чем тогда отличие?

При этом, перечисленные недостатки не снижают общей значимости работы.

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 2013 г. № 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).

Зав. кафедрой менеджмента в индустрии гостеприимства
Института отраслевого менеджмента
ФГБОУ «Российская академия народного
хозяйства и государственной службы при
Президенте Российской Федерации»
к.э.н., доцент

Гончарова Ирина Викторовна

117571, г. Мос.
Тел.: +7 (495) 50
e-mail: goncharov.
31 мая 2021 г.

ЗА
УЧ
РЕ
СЕКРЕТАРЬ
НАРОДНОГО
Государственной
РФ