

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 212.196.04,
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА» МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА
СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № _____
решение диссертационного совета от 25 июня 2021 г. № 17

О присуждении Матвееву Антону Александровичу, гражданину Российской Федерации, учёной степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Использование потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг» по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг) принята к защите 16 апреля 2021 г. (протокол заседания № 10) диссертационным советом Д 212.196.04, созданным на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, 117997, г. Москва, Стремянный пер., д. 36, диссертационный совет создан приказом № 714/нк от 02.11.2012.

Соискатель Матвеев Антон Александрович, 1980 года рождения, в 2002 году окончил Московский государственный университет сервиса по специальности: «Социально-культурный сервис и туризм» с присвоением квалификации «специалист по сервису и туризму» (диплом ИВС 0516366, регистрационный номер 243242). В 2019 году окончил очную аспирантуру федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» по направлению подготовки «Экономика» с присвоением

квалификации «Исследователь. Преподаватель-исследователь».

Кандидатские экзамены сданы в период обучения в аспирантуре (диплом 107718 1076250, регистрационный номер 23, выдан 29.10.2019 ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»).

Матвеев А.А. работает в должности менеджера по работе с ключевыми клиентами в ООО «Биг Три».

Диссертация выполнена на кафедре индустрии гостеприимства, туризма и спорта федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Научный руководитель – Попов Леонид Алексеевич, заведующий кафедрой индустрии гостеприимства, туризма и спорта федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Официальные оппоненты:

Морозова Наталья Степановна, доктор экономических наук, профессор, научный руководитель института бизнес-технологий АНО ВО «Российский новый университет»,

Коновалова Елена Евгениевна, кандидат экономических наук, доцент, директор и руководитель магистерской программы 43.04.03 Гостиничное дело Высшей школы туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»,

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», г. Москва, в своём положительном отзыве, подписанном Розановой Татьяной Павловной, доктором экономических наук, профессором, руководителем Департамента туризма и

гостиничного бизнеса, и утверждённом Масленниковым Владимиром Владимировичем, доктором экономических наук, профессором, проректором по научной работе, указала, что научная новизна, высокий теоретический уровень и важное практическое значение исследования позволяют заключить, что диссертация на тему «Использование потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг» соответствует требованиям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук Положением о присуждении ученых степеней, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842, а ее автор Матвеев Антон Александрович заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Диссертация выполнена и оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, является авторской завершенной научно-квалификационной работой, имеющей важное научное и практическое значение. Сформулированные автором положения позволяют выявить специфику использования потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг.

Полученные в диссертационном исследовании научные и практические результаты свидетельствуют о достижении соискателем поставленной в работе цели – формулировании теоретико-методических основ оценки качества услуг гостиничных предприятий и разработке авторской методики комплексной экспертной оценки качества гостиничных услуг, включающей в себя потребительские оценки. Тем самым подтверждается значимость для экономической науки и практики положений, выводов и заключений, сформулированных в процессе исследования.

Соискатель имеет 13 опубликованных работ, в том числе по теме диссертации опубликовано 13 работ, из них в рецензируемых научных

изданиях опубликовано 5 работ, в периодическом издании, индексируемом в реферативной базе данных Scopus – 1 работа. В работах общим объемом 6,71 печ. л. отражаются основные результаты диссертационного исследования по разработке и реализации экспертной методики оценки качества гостиничных услуг с применением потребительских оценок, описаны методические подходы к внедрению предлагаемой экспертной методики в гостиничных предприятиях.

Наиболее значимые научные работы по теме диссертации:

1. Матвеев, А. А. Оценка качества сервиса гостиниц с применением методики семантического анализа текста / А. А. Матвеев // Вестник Национальной академии туризма. – 2018. – № 4 (48). – С. 37–40. – 0,47 печ. л.

2. Матвеев, А. А. Проблемы оценки качества услуг отеля методом анкетирования с помощью печатных форм [Электронный ресурс] / А. А. Матвеев // Российский экономический интернет-журнал. – 2018. – № 2. – Режим доступа: <http://www.e-rej.ru/Articles/2018/Matveev.pdf> (дата обращения: 18.01.2018). – 0,7 печ. л.

3. Матвеев, А. А. Применение весовых коэффициентов показателей в оценке качества по методике «Тайный гость» [Электронный ресурс] / А. А. Матвеев // Сервис в России и за рубежом. – 2018. – № 1 (79). – Т. 12. – С. 115–120. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_35002435_41844918.pdf (дата обращения: 18.01.2021). – 0,98 печ. л.

4. Матвеев, А. А. Экспертные методы оценки качества гостиничных услуг / А. А. Матвеев // Экономика и предпринимательство. – 2019. – № 8. – С. 626 – 630. – 0,63 печ. л.

5. Матвеев, А. А. Значение потребительских оценок качества гостиничных услуг в деятельности гостиничных предприятий / А. А. Матвеев // Финансовая экономика. – 2019. – № 11. – С. 867–870. – (0,47 печ. л.).

6. Matveev, A. A. Perfection of quality management of hotel services / E. Yu. Nikolskaya, V. A. Lepeshkin, I. P. Kulgachev, A. A. Matveev // Journal of Engineering and Technology (UAE). – 2020. – V. XI. – P. 417–422. – 0,51 печ. л.

(авт. – 0,1 печ. л.).

Недостовверных сведений об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации, и заимствования материалов или отдельных результатов без указания источника, установлено не было.

На диссертацию и автореферат поступило 5 положительных отзывов:

1. Из ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» от доктора экономических наук, профессора, заведующего кафедрой управления в международном бизнесе и индустрии туризма Чудновского Алексея Даниловича. Отзыв положительный. Замечания: 1) На стр. 11 автор приводит пример выражения потребительских оценок в виде символьных значений. Неясно, каким образом символьные значения могут отражать мнение потребителя о качестве услуге. Было бы целесообразно конкретизировать каким образом используются символьные значения в оценке качества. 2) Замечание касается формирования набора элементов качества, на основании которого производится дальнейшая кластеризация. Из автореферата неясно, каким образом формируется список элементов качества для последующего анализа.

2. Из ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет» от доктора экономических наук, доцента, проректора по научной работе, профессора экономического факультета Виноградовой Марины Викторовны. Отзыв положительный. Замечание: 1) 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. 2) 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.

3. Из Московского филиала ОЧУ ВО «Российская международная академия туризма» от доктора экономических наук, профессора, профессора кафедры менеджмента гостеприимства и технологии питания Ефимова Анатолия Дмитриевича. Отзыв положительный. Замечания: 1) Из автореферата неясно, может ли существующая методика экспертной оценки быть применена для оценки качества услуг в целом или она рассчитана исключительно на индустрию гостеприимства. 2) 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.

4. Из ГАОУ ВО города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» от кандидата экономических наук, доцента кафедры туризма Драчевой Елены Леоновны. Отзыв положительный. Замечания: 1) Следовало бы уточнить, каким образом автор предлагает использовать методику для новых гостиничных предприятий или для тех, которые не имеют достаточного объема потребительских оценок. 2) 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.

5. Из ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от кандидата экономических наук, доцента, заведующего кафедрой менеджмента в индустрии гостеприимства Института отраслевого менеджмента Гончаровой Ирины Викторовны. Отзыв положительный. Замечания: 1) 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. 2) 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?

Выбор официальных оппонентов и ведущей организации обосновывается их соответствием требованиям Положения о присуждении учёных степеней (утв. постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842).

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

- разработана авторская методика оценки качества гостиничных услуг, которая основана на последовательном сборе, проведении семантического анализа потребительских оценок, их последующей кластеризации и шкалировании по степени важности для применения в экспертных методах оценки качества услуг в индустрии гостеприимства (с. 79-103, 159);

- предложены новые методические рекомендации по внедрению методики оценки качества услуг для предприятий индустрии гостеприимства, а также описаны возможности ее применения в экономической деятельности гостиниц (с. 106-116);

- разработан алгоритм выявления «разрывов» качества услуг для повышения эффективности принятия управленческих решения в гостиничных предприятиях (с. 116-118);

- доказана возможность применения методики оценки качества услуг с использованием полученных в результате сбора и кластеризации данных потребительских оценок, а также достоверно верифицированы результаты ее применения в гостиничных предприятиях (с. 84-103).

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

- автором уточнена сущность понятия «потребительские оценки качества услуг», что дало возможность обеспечить его более широкое применение в оценке качества услуг, сформулированы роль потребительских оценок в оценке качества и теоретическое обоснование понятия (с. 14-23);

- проведена оценка возможностей использования в оценке качества

услуг и обосновано применение уточненной модели качества услуг Гренруса с учетом фактора потребительских оценок, сформулированы рекомендации по ее применению в оценке качества услуг (с. 28-29, 59-60);

- обосновано использование потребительских оценок в оценке качества услуг для анализа соответствия ожиданий потребителей от услуги, что обеспечивает дополнительные возможности для менеджмента гостиничных предприятий по оценке качества услуг для разных сегментов потребителей (с. 21-24).

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

- результаты, полученные в диссертации, могут быть использованы для научно-практического обоснования управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания потребителей в гостиничных предприятиях в России и за рубежом;

- основные выводы и положения научного исследования могут применяться в практической деятельности гостиничных предприятий с учетом соответствия фактического качества ожиданиям потребителей;

- научные положения данного исследования могут применяться образовательными организациями для подготовки специалистов программ бакалавриата и магистратуры, а также для программ дополнительного образования, переподготовки и повышения квалификации работников сферы туризма и гостеприимства;

- результаты исследования внедрены в деятельность гостиничных предприятий в России и за рубежом, что подтверждается справками о внедрении результатов научного исследования.

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

- достоверность результатов обеспечена использованием проверенной теоретико-методологической и информационной базы исследования, включающей труды российских и зарубежных экономистов, специалистов в сфере управления гостеприимством и качеством услуг,

проведенными экономическими экспериментами, подтверждающими полученные результаты;

- подтверждение основных выводов и рекомендаций, содержащихся в диссертационном исследовании путем апробации на международных научно-практических конференциях, что отражено в публикациях автора;

- обоснование отдельных положений исследования по результатам внедрения в гостиничных предприятиях, что подтверждено справками о внедрении.

Личный вклад соискателя состоит в:

- разработке авторской методики экспертной оценки качества услуг для гостиничных предприятий;

- предложении методических рекомендаций по использованию потребительских оценок в экспертных методах оценки качества в гостиничных предприятиях;

- апробации и внедрении на практике (в частности, в деятельности гостиничных предприятий «Cronwell Hotels & Resorts», «Author Boutique Hotel», «AZIMUT Отель Freestyle Роза Хутор 3*», отеля «Бородино») результатов проведенного исследования, а также в подготовке научных работ по теме диссертации и их публикации, в том числе в рецензируемых научных изданиях, участии с докладами в российских и международных научно-практических конференциях.

Диссертационное исследование является научно-квалификационной работой, содержащей решение актуальной научной задачи по обоснованию и формированию теоретических и практических основ для разработки и внедрения методики экспертной оценки качества гостиничных услуг с применением потребительских оценок.

Особенно следует подчеркнуть практическую значимость проведенного исследования, посвященного исследованию влияния потребительских оценок

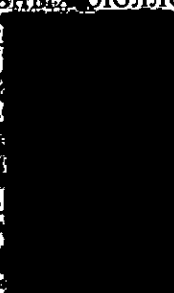
гостиничных услуг на повышение качества обслуживания потребителей индустрии гостеприимства. В результате исследования получены и обоснованы методические рекомендации, которые могут быть использованы для развития новых подходов в управлении качеством услуг гостиничных предприятий в частности и индустрии гостеприимства в целом и обеспечить ее развитие.

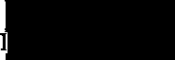
Диссертационное исследование соответствует требованиям п. 9–14 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842.

Результаты диссертационного исследования могут быть использованы для дальнейшего развития теории и практики принятия управленческих решений, направленных как на повышение качества гостиничных услуг отдельных предприятий, так и для использования отдельных положений и результатов исследования для оценки качества услуг индустрии гостеприимства в России в целом.

На заседании 25 июня 2021 года диссертационный совет принял решение присудить Матвееву Антону Александровичу учёную степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 18 человек, из них 6 докторов наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг), участвовавших в заседании, из 23 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за – 18, против – 0, недействительных бюллетеней – 0.

Председатель диссертационного совета
Д 212.196.04, доктор экономических наук, профессор  Стукалова И.Б.

Ученый секретарь диссертационного совета
Д 212.196.04, доктор экономических наук, доцент  Лукина А.В.

25 июня 2021 г.