

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

## **ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ**

**канд. экон. наук, профессора Попова Л.А. на диссертационную работу  
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)**

Матвеев Антон Александрович, 1980 г.р., гражданин Российской Федерации, в 2002 г. закончил Московский государственный университет сервиса, г. Москва, по специальности «Специалист по сервису и туризму». В 2016 году он был зачислен в очную аспирантуру ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» (г. Москва) для написания диссертационной работы на кафедре индустрии гостеприимства, туризма и спорта.

Диссертационная работа Матвеева А.А. на тему «Использование потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг» посвящена актуальным вопросам оценки качества услуг в сфере гостиничной индустрии.

Научная новизна исследования состоит в теоретическом обосновании применения семантического анализа в экспертных методах оценки качества услуг гостиничных предприятий, а также разработке и апробации авторской комплексной методики экспертной оценки качества услуг в гостиничных предприятиях России и за рубежом.

Рассматривая потребительские оценки качества услуг как экономическую категорию, автор описал возможность их применения для повышения эффективности оценки качества услуг гостиничных предприятий и прогнозирования разрывов качества.

Матвеев А.А. собрал и систематизировал большой массив информации по оценке качества, а также провел более 106 экономических экспериментов по теме исследования. Аспирантом изучена и проанализирована имеющаяся специальная литература по теме, что позволило делать аргументированные выводы и заключения.

Автором предложена методика экспертной оценки качества гостиничных предприятий с применением семантического анализа потребительских оценок качества услуг и кластеризация с помощью алгоритма естественных границ Дженкса для более точной экспертной оценки качества. В рамках исследования автор использовал научные подходы к исследованию и анализу данных, что дает возможность судить о высокой степени достоверности полученных результатов.

В процессе исследования были сформулированы предложения по оптимизации процесса оценки качества и разработан методический подход по внедрению комплексной методики оценки качества услуг в гостиничных предприятиях.

Результаты исследования были представлены на нескольких международных научно-практических конференциях и получили положительную оценку.

Апробация результатов исследования показала их высокую эффективность с точки зрения оценки качества гостиничных услуг. На основании полученных результатов оценки качества по предложенной автором методике были сформулированы рекомендации по повышению качества гостиничных услуг в нескольких предприятиях.

По результатам исследования Матвеева А.А. опубликовано 13 научных работ, в том числе 5 статей в научных журналах из Перечня рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы

основные научные результаты диссертации на соискание ученой степени кандидата наук, 1 статья опубликована в SCOPUS. Общий объем опубликованных статей по теме исследования составляет 6,71 п.л. (авторских – 5,94 п.л.).

Диссертационное исследование Матвеева Антона Александровича является завершенным самостоятельным исследованием и соответствует требованиям п. 9-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительством Российской Федерации № 842 от 24 сентября 2013 года, и рекомендуется к защите на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Научный руководитель:

Попов Леонид Алексеевич,

Кандидат экономических наук, доцент

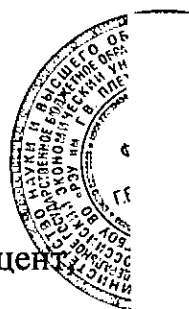
Заведующий кафедрой индустрии гостеприимства, туризма и спорта

ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова»

г. Москва, Стремянный пер. д. 36

+7(495)-958-2884

popov.LA@rea.ru



18 января 2021 г.