

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 ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

**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)**

Актуальность темы диссертационного исследования

Тема диссертационного исследования Матвеева Антона Александровича является актуальной и своевременной. В связи с развитием информационных технологий в туризме и гостиничной индустрии появилось множество технологических платформ, собирающих потребительские оценки качества гостиничных услуг. Ежегодно гостиничные предприятия по всему миру получают сотни миллионов потребительских оценок, которые отражают воспринятое потребителем качество гостиничных услуг. Такой объем данных, которые постоянно актуализируются, невозможно учесть в традиционных оценках качества услуг экспертными методами.

В современном менеджменте гостиничных предприятий принятие обоснованных управленческих решений невозможно без постоянного и адекватного контроля качества гостиничных услуг, который достигается за счет правильно выбранных подходов к их оценке. Использование потребительских оценок для формирования информационной базы о качестве предоставляемых гостиничными предприятиями услуг является

важной частью процесса управления качеством гостиничного продукта и повышения эффективности принимаемых управленческих решений. Исходя из этого, тема диссертационного исследования является крайне важной и актуальной.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Структура диссертационного исследования построена логично и соответствует поставленной цели и решаемым задачам.

Теоретической и методологической основой диссертационного исследования послужили работы российских и зарубежных ученых, которые освещают вопросы управления качеством услуг и применения различных методов и подходов к их оценке. В списке литературы приведено 124 источника.

Информационной базой диссертационного исследования послужили нормативные документы Правительства Российской Федерации, Федеральной службы государственной статистики (Росстата), Федерального агентства по туризму (Ростуризма), университета Cornell, а также отчеты и результаты деятельности гостиничных предприятий и отраслевых компаний гостиничной индустрии.

Достоверность и обоснованность научных положений и выводов диссертационного исследования обеспечена корректным применением общенаучных методов исследования, методов и процедур сбора и обработки информации.

Основные положения и выводы диссертационного исследования представлены и одобрены на межрегиональных, всероссийских и международных научно-практических конференциях: II Международной конференции «Шаг в будущее: искусственный интеллект и цифровая экономика» (г. Москва, 2018); I Всероссийской научно-практической конференции «Современные проблемы и перспективы развития туризма и сферы услуг в условиях глобализации» (Институт туризма и предпринимательства Владимирского государственного университета им.

А.Г. и Н.Г. Столетовых, 2018); XXXVI Международных чтениях (памяти А.Д. Сахарова) (г. Москва, 2018); Межвузовского круглого стола на тему «Актуальные проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса в России» (Московский Университет им. С.Ю. Витте, 2018 г.); Всероссийской конференции «XXXII Международные Плехановские чтения» (г. Москва, 2018) и других.

По теме диссертации опубликовано 13 научных работ общим объемом 6,71 печ. л. (авт. вклад – 5,94 печ. л.), из них 5 публикаций (авт. – 3,25 печ. л.) из Перечня рецензируемых научных изданий Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, 1 публикация объемом 0,51 печ. л. (авт. – 0,1 печ. л.) в периодическом издании, индексируемом в реферативной базе данных Scopus.

Все вышеперечисленные факты подтверждают достоверность и обоснованность полученных автором в диссертационном исследовании результатов.

Научная новизна положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научная новизна диссертационного исследования состоит в разработке теоретических положений и методического инструментария применения современных методов оценки качества гостиничных услуг экспертными методами с использованием потребительских оценок качества гостиничных услуг. Полученные автором диссертационного исследования научные результаты заключаются в следующем:

1. Уточнено понятие «потребительские оценки качества услуг», обоснованы формы потребительских оценок, а также их особенности в гостиничной индустрии, что дает возможность более широкого применения этого понятия при решении вопросов управления качеством в индустрии гостеприимства.

2. Существенным аспектом научной новизны является дополнение трехфакторной модели качества услуг Гренруса за счет включения

потребительских оценок, позволяющих учитывать их влияние на оценку качества гостиничных услуг.

3. Значимым для науки является разработка авторской экспертной методики оценки качества гостиничных услуг, которая была расширена за счет включения потребительских оценок качества услуг и детального семантического анализа этих оценок с применением алгоритма естественных границ Джэнкса. Методика обеспечивает возможность проводить кластеризацию показателей качества гостиничных услуг для различных гостиничных предприятий с целью получения объективных данных о качестве гостиничных услуг.

4. Практически значимым является предложение методического подхода к внедрению комплексной методики экспертной оценки качества гостиничных услуг, включающей потребительские оценки, в практическую деятельность гостиничных предприятий. Предлагаемый подход обеспечивает более обоснованное и эффективное принятие управленческих решений менеджментом гостиничных предприятий.

5. Существенным аспектом новизны исследования является предложенный алгоритм выявления потенциальных «разрывов» качества гостиничных услуг между ожидаемым и воспринятым потребителем качеством услуги, который позволяет руководству гостиничных предприятий избегать появления такого рода «разрывов качества» и обеспечивать максимально высокий уровень качества услуг для потребителей.

Полученные в процессе проведенного диссертационного исследования результаты представляют собой приращение научного знания в области оценки качества услуг в индустрии гостеприимства.

Значение выводов и рекомендаций, полученных в диссертации, для науки и практики

Разработанные в диссертационном исследовании научные и методические положения были обоснованы, доказаны в процессе

проведения экономических экспериментов и доведены до уровня практических рекомендаций.

Результаты диссертационного исследования направлены на внедрение ранее отсутствовавших научно-методических рекомендаций по оценке качества услуг гостиничных предприятий и формировании управленческих решений по его повышению.

Полученные автором результаты и сделанные на их основании выводы могут быть применены гостиничными предприятиями с целью повышения эффективности оценки качества услуг, разработки и принятия управленческих решений, направленных на повышение качества услуг и удовлетворение потребностей потребителей.

Замечания по диссертационному исследованию

Положительно оценивая теоретический уровень и степень научной новизны проведенного исследования, считаю необходимым высказать некоторые замечания и недостатки диссертационной работы:

1. В диссертационной работе освещены все основные подходы к оценке качества услуг, изучены слабые и сильные стороны существующих методов оценки качества, однако следовало более подробно описать их применение в гостиничной индустрии.

2. Рассматриваемая автором на стр. 34-36 методика SERVQUAL является распространенным и доказавшим свою эффективность инструментом оценки качества услуг. Критика автора в части возможности применения этой методики требует дополнительного обоснования. Не вполне понятно почему, по мнению автора, методика не может быть применена в современных условиях.

3. В работе никак не обосновывается уровень гостиниц, в которых предлагаемая авторская экспертная методика может быть использована. Следует указать и обосновать, на какой уровень гостиничных предприятий ориентирована эта методика.

диссертации цель достигнута, сформулированные задачи исследования

4. В работе автор ссылается на Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. №158, которое утратило силу с 1 января 2021 г.

В целом, отмеченные недостатки диссертации не снижают ее высокого научного уровня и практической значимости.

Общее положение о соответствии диссертации критериям, установленным «Положением о присуждении ученых степеней»

Диссертация Матвеева Антона Александровича является завершенным научным исследованием, которое обладает высоким уровнем научной обоснованности и достоверными результатами, полученными в процессе исследования. Не вызывает сомнений теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования, которая состоит в разработке и обосновании методов оценки качества гостиничных услуг с учетом современных требований рынка и влияния потребительских оценок.

Диссертационная работа Матвеева Антона Александровича на тему «Использование потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг» соответствует паспорту научных специальностей высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг) по следующим пунктам паспорта указанной специальности: п.1.6.112 – Факторы, влияющие на размещение и эффективность деятельности предприятий сферы услуг; п.1.6.115 – Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг; п.1.6.116 – Механизм повышения эффективности и качества услуг.

Автореферат и опубликованные работы отражают основное содержание диссертационного исследования.

Анализ опубликованных по теме исследования работ и диссертационной работы показывает, что поставленная автором в

диссертации цель достигнута, сформулированные задачи исследования полностью решены.

Диссертационная работа 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).

Официальный оппонент,
научный руководитель института бизнес-технологий
АНО ВО «Российский новый университет»
доктор экономических наук, профессор

Н.С. Морозова

Морозова Наталья Степановна,
доктор экономических наук, профессор,
научный руководитель института бизнес-технологии
Автономной некоммерческой организации
высшего образования
«Российский новый университет»
105005, Москва, ул. Радио, 22,
8(495) 223-43-70
sk@rosnou.ru

14.05.2021

уд
отг

