

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 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

В диссертационном исследовании автор рассматривает значение потребительских оценок качества гостиничных услуг и степень их влияния на общую оценку качества, а также возможность применения этих оценок в экспертных методах оценки качества услуг. Необходимо отметить, что за последние годы оценка качества услуг различными методиками претерпевает значительную трансформацию в связи с тем, что общепринятые подходы к оценке качества услуг должны учитывать возросшую роль потребительского контента. В свете этого, актуальность темы исследования однозначно высока и поставленные цели объективно имеют перспективу в части разработки методических подходов и применения в гостиничной индустрии.

Наряду с экспертными методами оценки качества услуг, которые традиционно применяются в гостиничной индустрии, на текущий момент стоит задача учитывать мнение потребителей в оценке такого качества. Экспертная оценка, без учета потребительских оценок качества услуг не дает возможности менеджменту гостиничного предприятия реагировать на изменение потребностей клиентов и, как следствие, принимать решения, связанные с повышением качества гостиничных услуг. Разработка методов, которые позволят использовать потребительские оценки в экспертных методах на сегодняшний день видится одной из приоритетных задач для индустрии.

Таким образом, следует сделать однозначное заключение, что выбранная тема диссертационного исследования является актуальна, а поставленная цель имеет высокий потенциал, научную и практическую значимость.

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

Обоснованность и достоверность полученных автором результатов, а также обеспечена за счет глубокой проработки трудов отечественных и зарубежных ученых и исследователей, занимающихся вопросами оценки и управления качеством услуг.

Работа грамотно структурирована, главы и разделы исследования отражают поставленные цели и задачи исследования, а также соответствуют заявленным темам.

В работе автор проводит исследование вопроса оценки качества, а также теоретико-методическую основу научных подходов и методов, которые применяются в оценке качества услуг на текущий момент. Автор последовательно раскрывает преимущества и недостатки используемых на текущий момент подходов, обосновывает возможность их применения для оценки качества услуг в современной гостиничной сфере.

Для своего исследования автор использует как нормативные документы Российской Федерации, так и исследования российских и зарубежных ученых. В работе также используются данные Ростуризма, Федеральной службы государственной статистики, данные ведущих предприятий гостиничной отрасли России и других стран.

Достоверность и обоснованность научных положений и полученных автором исследования выводов обусловлена корректным использованием общенаучных методов исследования, а также применением научно обоснованных и подтвержденных методов сбора и анализа информации.

Работа характеризуется существенной проработкой источников, проведением анализа данных, а также применением научных подходов к методам сбора, структурирования и систематизации данных. В диссертационном исследовании автор применяет исключительно научно обоснованные подходы, доказавшие свою эффективность и состоятельность в научных исследованиях.

Отдельно следует отметить проведенные экономические эксперименты в рамках диссертационного исследования. В рамках исследования автором были проведены эксперименты в гостиничных предприятиях, число которых за время исследования превысило 100 экономических экспериментов, что дает возможность говорить о высокой степени проработки и достоверности полученных результатов.

Полученные автором выводы однозначно говорят в пользу достоверности и обоснованности результатов исследования, а также их высокой значимости для научного и практического применения.

Научная новизна положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научная новизна исследования заключается в разработке теоретико-методических основ для использования потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг, а также в обосновании и описании современных методов семантического

анализа и кластеризации потребительских оценок для их использования в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг.

Автором было уточнено понятие «потребительские оценки качества услуг», которое до настоящего момента не использовалось как элемент оценки качества услуг экспертными методами. Сформулированное автором определение понятия потребительских оценок существенно дополняет его и обеспечивает возможность его использования для оценки качества услуг.

Немаловажным аспектом научной новизны диссертационного исследования представляется предлагаемая автором методика кластеризации потребительских оценок, которая обеспечивает возможность распределения приоритетов для различных элементов качества гостиничных услуг. С точки зрения научного приращения, очевидным является предложение автора расширить модель качества услуг Гренруса фактором потребительских оценок, которые ранее не учитывались в исследованиях.

Авторская комплексная методика экспертной оценки качества услуг, которая учитывает различную степень важности элементов качества для потребителей гостиничных услуг открывает широкие возможности по ее практической реализации руководством гостиниц. Предлагаемая в диссертационном исследовании методика присваивания различных «весов» элементам качества обладает высоким потенциалом в связи с тем, что учитывает мнение потребителей. Особенно следует отметить предложенные автором подходы к сбору потребительских оценок и инструменты для их анализа, которые позволяют использовать данные о качестве услуг как из открытых источников (Booking.com, Tripadvisor), так и собирать потребительские оценки целенаправленно, получая от клиентов гостиничных предприятий релевантную оценку качества услуг.

Полученные в процессе диссертационного исследования результаты являются значимыми как с точки зрения научного приращения, так и с точки зрения их прикладной значимости для гостиниц.

Замечания по диссертационному исследованию

Несмотря на высокую степень научной проработки и обоснованности полученных результатов, следует также отметить некоторые недостатки работы, а именно:

1. На с. 26 автор говорит о том, что концепция TQM была основана на работах Э.Деминга и его 14 принципах управления качеством, однако, не раскрывает эти принципы. Было бы целесообразно более подробно рассмотреть данные принципы, а также примеры их реализации в гостиничной сфере.

2. С точки зрения семантического анализа потребительских оценок автором рассматриваются специализированные системы для гостиничной отрасли. Однако следует отметить, что в мире существуют

более мощные системы такого анализа, о которых автор не говорит, например, семантический анализ Google или Gavaga.

3. В рамках работы автор рассматривает значение потребительских оценок в оценке качества услуг, однако не упоминает существующих программ их сбора в международных гостиничных сетях. Работа бы выиграла, если бы автор дополнил ее конкретными примерами.

4. В работе автор использует данные потребительских оценок, собранных до 2019 года включительно. С целью повышения актуальности исследования, целесообразно использовать более актуальные данные, в частности, за 2020 год.

Указанные недостатки, однако, не влияют на общее качества диссертационного исследования, которое однозначно является значимым и отвечающим актуальности, новизне и соответствующим поставленным целям, и задачам. Диссертационное исследование является обоснованным и самостоятельным законченным научным исследованием.

Теоретическая и практическая значимость результатов диссертационного исследования

Результаты диссертационного исследования Матвеева А.А. были апробированы на научно-практических конференциях, а также в ряде функционирующих гостиничных предприятий.

Предлагаемые автором методы и инструменты оценки качества гостиничных услуг были протестированы в различных гостиницах в России и за рубежом, получили высокую оценку их эффективности. Рекомендации, основанные на результатах диссертационного исследования, были приняты менеджментом гостиниц к постоянному применению и легли в основу применяемых методик по оценке качества гостиничных услуг в рамках управления качеством гостиничных предприятий.

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

Диссертация 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.

Все необходимые требования к оформлению цитирований и указаний на заимствования соблюдены, процент оригинальности работы позволяет однозначно судить о ее оригинальности.

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

кандидат экономических наук, доцент

Высшей школы туризма и гостеприимства

ФГБОУ ВО "Российский государственный университет туризма и сервиса",

директор и руководитель магистерской программы

43.04.03 Гостиничное дело

Е.Е.Коновалова

Елена Евгениевна Коновалова

кандидат экономических наук, доцент

Высшей школы туризма и гостеприимства

ФГБОУ ВО "Российский государственный университет туризма и сервиса",

директор и руководитель магистерской программы

43.04.03 Гостиничное дело

141221, Московская обл., Пушкинский район, дп Черкизово,

ул. Главная, 99

+7 (495) 940-83-00

e-mail: eekmgus@mail.ru

Дата 25.05.2021 г.

Подпись
Матвеев

заверено

Матвеев