



Федеральное государственное
образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
**«Финансовый университет
при Правительстве
Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

О Т З Ы В

25.05.2021 № 03948

Москва

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по научной работе,
и.н., профессор

Масленников В.В.

2021 г.

**ведущей организации на диссертацию
Матвеева Антона Александровича
на тему: «Использование потребительских оценок
в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг»,
представленную в диссертационный совет Д 212.196.04
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)**

1. Актуальность темы

Актуальность темы диссертационного исследования Матвеева Антона Александровича подтверждается тем, что в настоящее время вопрос оценки качества гостиничных услуг является одним из наиболее важных вопросов развития как гостиничной индустрии, так и туризма в целом. Появление технологических возможностей, позволяющих потребителям гостиничных услуг делиться своей оценкой качества в информационных системах и в сети Интернет,

обуславливает необходимость повышенного внимания со стороны менеджмента гостиничных предприятий к потребительским оценкам качества гостиничных услуг. Применение только лишь экспертных методов оценки качества гостиничных услуг не учитывает постоянно меняющиеся потребности клиентов гостиничных предприятий и, как следствие, не учитывает изменения в критериях оценки качества гостиничных услуг. Кроме того, в последние годы принятие решения о выборе средства размещения со стороны клиента все чаще обусловлено отзывами клиентов и потребительскими оценками, что заставляет гостиничные предприятия постоянно мониторить такие оценки для соответствия качества услуг ожиданиями потребителей.

В своей работе Матвеев Антон Александрович приводит доказательства актуальности вопроса использования потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг, а также обосновывает необходимость разработки новых методов оценки. В ходе исследования, автор отводит особую роль семантическому анализу текстов потребительских оценок и их влиянию на формирование новых методов экспертной оценки качества гостиничных услуг, позволяющих учитывать мнение потребителей и обеспечить эффективную оценку текущего уровня качества услуг, а также сформулировать задачи и определить направления для его повышения.

В процессе исследования Матвеевым Антоном Александровичем было проведено более 100 экономических экспериментов, результаты которых подтверждают высокую значимость, актуальность и прикладное значение исследования. Полученные автором результаты подтверждают необходимость разработки и внедрения новых теоретико-методических основ для оценки качества гостиничных услуг с учетом потребительских оценок.

На основании вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что тема диссертационного исследования Матвеева Антона Александровича является актуальной и предполагает значительное расширение возможностей для оценки качества гостиничных услуг, а также разработку и применение новых современных

методов такой оценки с проведением семантического анализа текстов потребительских оценок, их кластеризации и последующего использования в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг.

2. Основные результаты исследования и их новизна

Научная новизна данного диссертационного исследования заключается в обосновании и уточнении теоретических и методических положений оценки качества гостиничных услуг на основе использования потребительских оценок в экспертных методах. Основные положения, обладающие научной новизной:

1. Уточнено понятие «потребительские оценки качества услуг», а также обоснованы формы потребительских оценок, их особенности в гостиничной сфере (с. 14-24). Данная трансформация понятия потребительских оценок и влияние современных средств коммуникации, обуславливают изменение роли потребительских оценок и их применение в современных методах оценки качества услуг.

2. Дополнена трехфакторная модель качества услуг Гренруса за счет включения фактора потребительских оценок (с. 59-60). Это дает возможность более эффективного применения модели для оценки качества гостиничных услуг. Автором предложены современные технологичные способы получения потребительских оценок, включая использование в качестве источников потребительских оценок глобальных систем бронирования (таких, как Booking.com и других). Заслуживает отдельного внимания проработанная методика внедрения электронного анкетирования для сбора потребительских оценок клиентов гостиничных предприятий (с. 56-57, 66-68).

3. Разработана авторская комплексная экспертная методика оценки качества гостиничных услуг. Методика предполагает включение потребительских оценок качества из разных источников и использование семантического анализа этих оценок с применением алгоритма естественных границ Дженкса (с. 84-88, 104, 124). Отдельный интерес представляет использование шкалы Лайкерта для

кластеризации потребительских оценок и ранжирование их с точки зрения важности для разных групп потребителей.

4. Предложен методический подход к внедрению методики экспертной оценки качества гостиничных услуг, который учитывает потребительские оценки и его включение в практическую деятельность гостиничных предприятий (с. 106-115). Данный подход дает возможность оперативного получения обратной связи от потребителей для принятия эффективных управленческих решений по повышению качества гостиничных услуг.

Автор на основании проведенных экспериментов в гостиничных предприятиях доказывает эффективность применения предложенного подхода и обосновывает возможность его использования для различных гостиничных предприятий.

5. Предложен алгоритм выявления потенциальных «разрывов» качества гостиничных услуг между ожидаемым и воспринятым качеством услуги потребителем (с. 116-120). Особенно важным аспектом является возможность для менеджмента гостиничных предприятий избегать появления «разрывов» качества и обеспечивать для потребителей гостиничных услуг высокий уровень их оказания. Результаты исследования Матвеева Антона Александровича были представлены на международных конференциях и могут быть применены в оценке качества услуг гостиничных предприятий как в России, так и за рубежом.

Выводы и заключения автора, изложенные в диссертации, расширяют теоретические представления об оценке качества услуг и его восприятия со стороны потребителя и направлены на повышение эффективности управления качеством услуг в гостиничных предприятиях. Достоверность и обоснованность основных положений диссертационного исследования

Диссертационная работа Матвеева Антона Александровича имеет логичную структуру, состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. В работе имеется большое количество иллюстративного материала.

Главы работы оканчиваются выводами, в заключении обобщены результаты проведенного автором исследования.

В первой главе автором рассмотрены научно-теоретические основы оценки качества гостиничных услуг, рассмотрена эволюция понятия качества услуг в гостиничной сфере, а также проанализированы научные исследования вопроса российскими и зарубежными исследователями.

Автор продемонстрировал глубокое изучение вопроса, привел в качестве примера различные методики оценки качества услуг, а также провел обзор применяемых на текущий момент методик оценки качества услуг в России и мире. Автором раскрыты понятия «качества», «услуги», а также проведен анализ подходов к оценке качества и сделано закономерное заключение о том, что современное развитие информационных технологий и рынка гостиничных услуг требует, во многих аспектах, уточнения имеющихся теоретико-методических основ.

Во второй главе автором был проведен сбор и анализ данных, относительно методов оценки качества гостиничных услуг, рассмотрены особенности оценки услуг гостиничных предприятий, возможности применения потребительских оценок в экспертных методах оценки, а также предложены современные подходы к кластеризации показателей качества на основе семантического анализа потребительских оценок.

В третьей главе автором были сформулированы предложения по внедрению методики экспертной оценки качества гостиничных услуг с применением потребительских оценок. Предложен и применен на практике процесс внедрения авторской методики оценки качества гостиничных услуг в трех различных гостиничных предприятиях и приведены убедительные доказательства эффективности этой методики и возможности ее широкого практического применения.

Анализ результатов применения методики наглядно показывает возможности по ее реализации в различных гостиничных предприятиях.

Работа базируется на официальных и публичных данных. В работе используются данные Международной гостиничной конвенции, нормативные документы Правительства Российской Федерации, Федерального перечня туристских объектов, Федеральной службы государственной статистики, Ростуризма, университета Cornell и др. Основные результаты исследования опубликованы в научных изданиях и сборниках международных практических конференций.

Справки о внедрении результатов диссертационного исследования Матвеева Антона Александровича получены от различных гостиничных предприятий, находящихся как в России, так и за рубежом.

3. Значимость для науки и производства результатов, полученных автором диссертации.

Выполненная соискателем ученой степени диссертационная работа, а также представленные научные положения и полученные автором исследования результаты имеют существенное научно-теоретическое и прикладное значение.

Исследование Матвеева Антона Александровича характеризуется приращением научных знаний в части оценки качества услуг, управления качеством услуг и обеспечения современных подходов к обеспечению высокого уровня качества услуг для гостиничных предприятий в России и за рубежом.

Полученные научные и практические результаты свидетельствуют о достижении соискателем ученой степени цели, поставленной в работе - создание доступного инструмента оценки качества гостиничных услуг, учитывающего особенности каждого гостиничного предприятия, который позволит менеджменту гостиничных предприятий оперативно получать объективную информацию об имеющихся недостатках в качестве гостиничных услуг и выявить разрывы в обеспечении такого качества гостиничных услуг. Тем самым, подтверждается значимость для экономической науки и практики, сформулированных в процессе исследования положений, выводов и заключений.

4. Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации.

Теоретические положения данного диссертационного исследования могут быть использованы в качестве основы для учебных программ бакалавров и магистров в области экономики сферы услуг, а также повышения квалификации сотрудников, занятых в индустрии гостеприимства. Практические рекомендации и сформулированные автором методики экспертной оценки качества гостиничных услуг с применением потребительских оценок могут быть применены гостиничными предприятиями с целью повышения качества услуг и конкурентоспособности предприятия.

Стоит отметить, что предлагаемые в диссертационном исследовании Матвеева Антона Александровича методы и рекомендации на текущий момент уже применяются в различных гостиничных предприятиях категории от 3 до 5 звезд, это подтверждено справками о внедрении.

5. Замечания по диссертации

Несмотря на то, что диссертационное исследование имеет несомненную научную ценность и выполнено на достаточно высоком уровне, ему присущ ряд не вполне проработанных моментов, среди которых хотелось бы выделить следующие:

1. В первой главе, на с. 16 автор говорит о конкурирующих с гостиничными предприятиями предложениях частного сектора в части предоставления гостиничных услуг на специализированных сайтах, однако, не приводит анализа данной проблемы, не дает направлений «расшивки» этого узкого места.

2. На с. 37-38 исследования, рассматривая критические показатели безопасности, автор указывает на отсутствие надлежащего инструментария по оценке критических показателей, и подчеркивает, что критический показатель безопасности не может быть оценен без моделирования ситуации. Это утверждение не вполне корректно, поскольку во многих гостиничных предприятиях проводится моделирование таких ситуаций в рамках учебных действий по предотвращению террористических угроз или обеспечения пожарной безопасности.

3. Автор в первую очередь посвящает свое исследование качеству гостиничных услуг или гостиничного продукта, как комплекса услуг. Но если рассматривать трехфакторную модель оценки качества (которую автор берет за основу), то одна из составляющих - это корпоративное качество, которое подразумевает под собой как качество услуги, так и качество обслуживания (Corporate Service standards). Такой расширенный подход усилил бы практическую значимость работы.

4. Обобщение качества гостиничной услуги и услуги «sharing economy» (сдача в наем квартир и домов в качестве средств размещения – например, через AIRB&B или Booking) представляется достаточно спорным, так как сама гостиничная услуга – это комплексный продукт с вовлечением субъектов управления качеством (менеджмент, персонал), чего не наблюдается в квартирах, и поэтому критерии качества все же различны для этих двух сфер.

5. Следовало бы актуализировать информацию по государственному регулированию туризма и гостиничной индустрии с учетом Национального проекта развития туризма и индустрии гостеприимства, возможно сформулировать ряд новых предложений по совершенствованию системы оценки качества услуг и обслуживания в гостиничной индустрии в России.

6. В таблице 3 на с. 54 автор приводит данные о влиянии различных показателей качества на рейтинг отеля и упоминает регион EMEA (экономический регион, включающий в себя Европу, в том числе Россию, Ближний Восток и Африку.) Было бы более корректно не использовать аббревиатуру, не имеющую широкого распространения в России.

7. Во второй главе автор, на с. 93 в таблице 16 указывает абсолютное достижение значений показателей качества по весам. В данном случае дробные неокругленные значения не дополняют картины результатов исследования и являются избыточными. Было бы целесообразно не перегружать таблицу этими данными и оставить в качестве индикатора только относительный процент достижения.

8. В третьей главе, на с. 117 рис. 22 автор приводит в качестве одного из факторов формирования ожидаемого потребителем уровня качества услуги потребности потребителя, однако не приводит примеров таких потребностей. Работа бы выиграла за счет перечисления некоторых потребностей, за счет которых формируются ожидания потребителя.

Вышеуказанные замечания носят рекомендательный характер, указывают на возможность дальнейших научных изысканий в этой области и не влияют на положительную оценку диссертационного исследования, проведенного Матвеевым Антоном Александровичем.

б. Общий вывод

Диссертация Матвеева Антона Александровича на тему «Использование потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг» является работой, в которой представлено решение научной задачи, направленной на разработку и внедрение экспертных методов оценки качества гостиничных услуг с использованием потребительских оценок. Исследование выполнено на актуальную тему, содержит элементы научной новизны и практической значимости.

Автореферат и опубликованные работы автора полностью раскрывают содержание диссертации и отражают наиболее существенные выводы и результаты проведенного исследования.

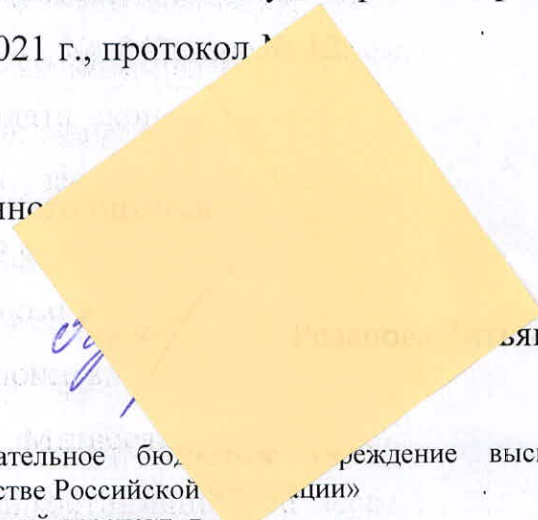
Диссертационное исследование выполнено в соответствии с п. 1.6 «Сфера услуг» (подпункты: 1.6.112 – Факторы, влияющие на размещение и эффективность деятельности предприятий сферы услуг; 1.6.115 – Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг; 1.6.116 – Механизм повышения эффективности и качества услуг) Паспорта научной специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг).

Высокий теоретический уровень и важное практическое значение исследования, позволяют заключить, что диссертация Матвеева Антона Александровича «Использование потребительских оценок в экспертных методах оценки качества гостиничных услуг» представляет собой законченное научное исследование и соответствует всем требованиям Положения о присуждения ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук, а автор диссертации Матвеев Антон Александрович заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по научной специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг).

Отзыв на диссертацию Матвеева А.А. обсужден и одобрен на заседании Департамента туризма и гостиничного бизнеса Факультета экономики и бизнеса федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» 18 мая 2021 г., протокол

Руководитель

Департамента туризма и гостиничного
Факультета экономики и бизнеса
Финансового университета,
д.э.н., профессор



Павлова Павловна

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
Адрес: 125993, Москва ГСП-3, Ленинградский проспект, д.
Тел. +7 (499) 270-46-49
E-mail: TPRozanova@fa.ru



Павловой М.Б.

Секретарь Ученого совета
Финансового университета

В.В. Звягинцева

2021 г.