

Ways to determine the degree of relevance of product reviews in the service sector

A. Kuchumov, P. Eremicheva

This article describes the degree of influence of reviews as a phenomenon on the consumer's choice, reveals the percentage ratio of indicators in the context of the defining stage before purchasing a product. The study argues for the absence of a stable digital system for detecting falsified reviews and reinforces the value of regression and canonical data analysis. The paper suggests the main features characteristic of identifying controversial product reviews in terms of qualitative content, which are explained stylistically and psychologically.

Keywords: reviews, tourism, service sector, tourist product, consumer, aggregator, service, client psychology

References

1. Акулич М.В. Интернет-маркетинг: Учебник для бакалавра. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019.
2. Гомилевская Г.А. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме. Владивосток: ВГУЭС, 2015.
3. Гладилин В.А. Предпринимательство в туризме. Ч. 1. М.: КноРус, 2018.
4. Карпова Г.А., Морозов М.А., Морозова Н.С., Хорева Л.В. Экономика туризма. М.: Чеховский Печатный Двор, 2016.
5. Ковальчук А.П. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса. М.: КноРус, 2020.
6. Калмыкова В.В. Натюрморт. Большая коллекция. СПб.: Белый город, 2017.
7. Руглова Л.В., Матолыгина Н.В. Стратегии и бизнес-модели развития и продвижения гостиничных брендов в современном пространстве гостеприимства // Вестник Евразийской науки. 2019. № 5.
8. Стахова Л.В. Основы туризма: Учебник для вузов. М.: Юрайт, 2022.
9. Дайджест «Статистика отзывов в интернете в 2023 году» на информационно-обучающем портале «Inclient». – URL: <https://inclient.ru/stats-reviews/> (дата обращения 19.09.2023).
10. Статистический бюллетень Росстата к всемирному дню туризма (2022). – URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism_2022.pdf (дата обращения 19.09.2023).
11. Статья «Отзывы в интернете: кому и когда можно доверять?» на портале системы независимого контроля качества «Росконтроль». – URL: <https://roscontrol.com/journal/articles/veryu-ne-veryu-otzivi-v-internete/> (дата обращения 18.09.2023).